

O P O R O Z U M I E W A N I U S I Ę

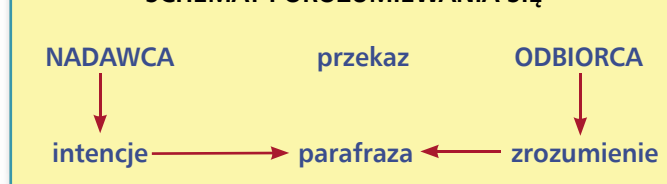
Sztuka porozumiewania się jest ważną umiejętnością życiową. Ma wpływ na nasze osobiste szczęście. Kiedy potrafimy skutecznie się porozumiewać – tworzymy i utrzymujemy przyjazne relacje z innymi, doceniani jesteśmy pracy, rodzinie, obdarzani jesteśmy zaufaniem i szacunkiem.

Porozumiewamy się, aby zdobyć informacje, uczyć się, stworzyć i podtrzymać więzi międzyludzkie, a także wpływać na innych i budować swój wizerunek.

Kiedy uświadomimy sobie, jak ważna jest umiejętność właściwego porozumiewania się z innymi, wówczas możemy:

- motywować i przekonywać innych
- oszczędzać czas własny i innych
- dawać dowody swojego profesjonalizmu
- nawiązywać i pielegnować kontakty, zarówno poza miejsce pracy, jak i w firmie
- zyskać opinie człowieka rzetelnego i godnego zaufania
- być lubianym przez otoczenie
- dawać innym poczucie, że są przez ciebie traktowani poważnie
- cieszyć się autorytetem i szacunkiem otoczenia

SCHEMAT POROZUMIEWANIA SIĘ



Psychologowie szacują, że na porozumiewanie się z innymi ludźmi przeznaczamy poza godzinami snu około 70 proc. czasu. W tym 32 proc. zajmuje nam mówienie i 42-57 proc. słuchanie.

Znajomość technik współpracy z ludźmi i zachowania się w określonych sytuacjach nie jest prosta. Każdy z nas wywiera wpływ na kogoś, a ten ktoś wywiera wpływ na nas. Wprawdzie nie potrafimy bezpośrednio kontrolować zachowania innych, ale potrafimy kierować własnym zachowaniem w procesie komunikacji. Osoby, których praca wymaga bezpośrednich kontaktów z interesantami, klientami nie mogą sobie pozwolić na niekontrolowane i spontaniczne reakcje. Zanim poznamy metody współpracy z ludźmi, należy przeanalizować własne zachowanie w różnych okolicznościach.

Przykład:

Żałujemy, że osoba, która przyszła do nas zaczyna krzyczeć lub ma pretensje o coś, co nie jest naszą winą. Jaka może być nasza odruchowa reakcja?

- Bronimy się – tak reaguje większość z nas. Interesant ma do nas pretensje, a to uruchomiło nasz mechanizm obronny. To reakcja instynktowna, naturalna jak oddychanie. Ale czy rozwiązuje problem? Raczej nie.
- Jesteśmy „wściekli”, ale „zaciskamy zęby” i koncentrujemy się na rozwiązaniu problemu – możemy tego nie okazywać, ale może nam się udzielić złośliwy interesant i później będziemy musieli jakoś odreagować. Niektóre osoby „wyładują się” na pierwszej napotkanej osobie, inni „skopią” biurko, a jeszcze innych uspokoi szalona jazda samochodem.

Pamiętajmy jednak, to ty my decydujemy, czy przejmujemy na siebie złość, czy też nie. Jeżeli to zrobimy – pozwolimy, by sytuacja zapanowała nad nami. To niewłaściwe rozwiązanie. Zastanówmy się przez chwilę, na co właściwie interesant, który do nas przyszedł jest „wściekły”: na nas czy na sytuację? W większości przypadków – na

sytuację. My staliśmy się jedynie obiektem jego złości i frustracji. Zamiast okazywać naszą złość – możemy się skupić na rozwiązaniu problemu. Osoba, która do nas przyszła, będzie usatysfakcjonowana. W takiej sytuacji obie strony wygrywają.

Właściwe podejście – to skupienie się na problemie.

Zasady przydatne podczas porozumiewania się:

- nie atakuj przeciwnego stanowiska, ale patrz, co się za nim kryje
- nie broń swoich pomysłów – zaprosz drugą stronę do krytyki i rady
- zmień atak na siebie w atak na problem
- zadawaj pytania i czekaj – pamiętaj, że cisza jest równie ważna jak słowa
- nie bądź ani nadmiernie defensywny, ani przesadnie ofensywny

Jak w takiej sytuacji odpowiadać na pytania?

1. Spraw, aby pytający poczuł się ważny.
2. Nigdy nie okazuj, że pytający zadał głupie pytanie.
3. Jeśli nie masz odpowiedzi na zadane pytanie, nie wpadaj w panikę:
 - powiedz „nie wiem”,
 - postaraj się je ominąć,
 - odpowiedz zdawkowo,
 - odpowiedz na nieco inne pytanie niż ci zadano,
 - obróć pytanie w żart.
4. Jeśli na sali masz przeciwników:
 - staraj się przyznać trochę racji oponentowi,
 - możesz stwierdzić, że nie zgadzasz się ze stanowiskiem oponenta, powołując się np. na autorytety,
 - możesz „zapomnieć” ustosunkować się do niewłaściwego głosu,
 - możesz przyznać się do niejasnego wyrażenia swoich myśli, co spowodowało nieporozumienie.

Pamiętaj: umiejętność nawiązywania kontaktów z ludźmi jest ogromnym sukcesem. Wpływa także na budowanie własnego autorytetu. Zawsze należy wziąć pod uwagę, że nasz rozmówca to żywa istota.

Dlatego zawsze należy myśleć, co się mówi – a nie mówić od razu, co się myśli!

Aktywne słuchanie – gwarancją dobrego porozumiewania się

Słuchanie jest procesem odbierania, tworzenia znaczenia oraz reagowania na werbalne i niewerbalne wiadomości.

O ważności i potrzebie kształcenia w sobie umiejętności słuchania (a nie tylko słyszenia) świadczy fakt, że człowiek wykorzystuje tylko 25% umiejętności słuchania, zaś umiejętność ta prawidłowo wykorzystywana warunkuje produktywność, jakość, rozwój indywidualnej kariery, ułatwia zdobywanie wiedzy i informacji. Samo słyszenie jest jedynie procesem fizycznym, natomiast słuchanie procesem świadomym, który można doskonalić.

Aktywnie słuchając rozumiemy innych i sami jesteśmy rozumiani.

Błędy w słuchaniu innych:

- udawanie słuchania – słuchanie pozorne, „wyłączanie się”.
- przedwczesna ocena mówiącego – pochopne sądy, szybka klasyfikacja w oparciu o pierwsze wrażenie lub wypowiedziane słowa.
- własne uprzedzenia, negatywne skojarzenia.
- ucieczka w świat marzeń – „niebieskie mgiełki”.
- przedwczesna polemika z wypowiedzią mówiącego – natychmiastowe przygotowanie własnej repliki.

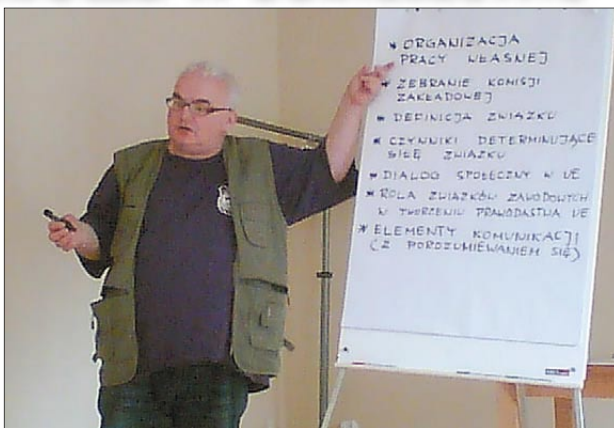
Narada robocza w Sobieszewie

23-27 czerwca 2008 r. w ośrodku „Alma” na Wyspie Sobieszewskiej, odbyło się spotkanie robocze pracowników Działu Szkoleń KK NSZZ „Solidarność”, prowadzone przez Elżbietę Wielg, kierownika Biura Szkoleń i Programów Europejskich

Podczas pięciu dni wykonano wiele niezbędnych prac porządkujących i modyfikujących działalność szkoleniową działu:

ujednolicono dokumenty zewnętrzne działu (m.in. zaproszenia, zgłoszenia, dyplomy); zmodyfikowano lub opracowano programy aktualnych i planowanych szkoleń (m.in. druga część podstawowego, szkolenia medialne i negocjacyjne, szkolenie dla młodych działaczy); sprecyzowano też plany na drugie półrocze bieżącego roku.

Znaczna część tych działań oznacza ewolucyjne dostosowywanie się do wymogów, ja-



kie przed instytucjami szkoleniowymi stawia Unia Europejska.

Praca okazała się równie żmudna, co efektywna; jej kontynuacja trwa przez okres letni w biurze, zaś zakończenie przewidziane jest na ostatni tydzień sierpnia, podczas podobnego spotkania roboczego; wówczas pracować wspólnie będzie nie tylko Dział Szkoleń, ale całe Biuro Szkoleń Programów Europejskich.

ROZMOWY z pracodawcą

W Łapach (Region Podlaski) przez dwa dni uczestnicy szkolenia mogli zapoznać się z teoriami nt. porozumiewania się, relacji interpersonalnych, komunikowania, stresu, rozwiązywania konfliktów i kształtowania dobrej atmosfery w miejscu pracy.

Po części teoretycznej przeprowadzono część warsztatową z wykorzystaniem kamery. Każdy z uczestników mógł sam przećwiczyć swoje wystąpienia i brać udział w nagrywanych scenkach dot. rozmów z pracodawcą, członkami związku i interesantami. Zdaniem uczestników, zadania do wykonania nie były łatwe. Towarzyszyła im trema, zaś obecność kolegów na sali dodatkowo stresowała. W efekcie końcowym, wystąpienia wypadły bardzo dobrze. Na uwagę zasługuje duże zaangażowanie uczestników szkolenia w przeprowadzane ćwiczenia i prowadzoną dyskusję. W szkoleniu przygotowanym i przeprowadzonym przez Marię Kościńską z Działu Szkoleń KK i Izabelę Żmójkę z ZR Podlaskiego wzięło udział czternaście osób.

Działania na rzecz rozwoju

15 lipca br., w siedzibie Zarządu Regionu Środkowowschodniego w Lublinie, odbyło się szkolenie z zakresu rozwoju związku (szkolenie podstawowe) dla działaczy związkowych szczebla zakładowego. W szkoleniu uczestniczyło 21 działaczy reprezentujących: WSK Świdnik (12 osób), DPS Krasnystaw (3 osoby), DPS Chojno Nowe (1 osoba), DPS Kanie (1 osoba), DPS Wygnanowice (1 osoba), Stomatologiczne Centrum Kliniczne UM Lublin (1 osoba), Zakład Remontowy Sp. z o.o. Świdnik (2 osoby)

Omówiono niezbędne działania, które należy realizować, aby nasze wysiłki na rzecz rozwoju organizacji zakładowych dawały najszybszy i najlepszy rezultat. Uczestnicy zgodzili się, że dwie rzeczy stanowią dzisiaj podstawę silnego związku, i są to: liczba członków oraz ich świadomość tego, dlaczego są w związku. W konsekwencji tych ustaleń uznano, że każda strategia budowania silnej organizacji powinna bazować na walce o większą liczbę członków oraz na pracy nad świadomością niezrzeszonych pracowników (i członków związku też). Im szybciej i im większa grupa pracowników zrozumie, że pojedynczy pracownik nie ma szansy na poprawę naszych warunków pracy rosną.

Mówienie o związku do pracowników jest pewną umiejętnością, dlatego grupa wypracowała definicję związku, swojego rodzaju przesłanie, które powinno te rozmowy ułatwić: Związek zawodowy to organizacja pracowników, którzy organizują się po to, by mieć SIŁĘ, którą wykorzystują do poprawy warunków pracy i życia. Przy jej budowie oparto się na kilku elementarnych założeniach:

1) organizacja związkowa powstaje z woli i decyzji samych pracowników, nie zaś liderów, dyrektora czy kogoś z zewnątrz;

2) tworzymy organizację, by poprawiać nasze warunki pracy w zakładzie, a nie po to by mieć Komisję Zakładową, zbierać składki dla samej składki i odebrać je np. w postaci paczki.

Ciekawa dyskusja odbyła się wokół problemu: dlaczego pracownicy nie organizują się w związek? Stworzono listę najczęściej pojawiających się argumentów używanych przez niezrzeszonych: strach przed zwolnieniem; trudności w awansie; upolitycznienie, „nie jesteście w stanie nic zrobić”; „mam złe doświadczenia ze związkiem” – to tylko niektóre argumenty z listy.

Szukając recepty na radzenie sobie z powyższymi problemami grupa ustaliła, że najlepsze efekty w pracy z ludźmi używającymi takich argumentów dają rozmowy indywidualne. Rozmowy twarzą w twarz w miejscu, i to o czasie, kiedy to pasuje rozmówcy, a (nie mam, związkowcom).

Rozmowa indywidualna to najlepsza metoda komunikowania się z ludźmi, szczególnie w sytuacji, kiedy chcemy przekonać ich do jakichś (naszych) racji i celów, kiedy poważnie myślimy o rozwijaniu związku.

Grupa – doszukując się przyczyn takich zalet rozmowy indywidualnej – uznała, że:

- mamy największą szansę na uzyskanie jak najbardziej szczerych odpowiedzi;

- pracownik, do którego przychodzi związkowiec, który chce z nim porozmawiać, zapytać o jego zdanie, opinię i mówi, że to jest ważne – czuje się dowartościowany;

- w odróżnieniu od gąbki czy gazety, możemy wyjaśnić sobie wszystkie niezrozumiałe kwestie – „z papierem nie pogadasz”;

- pracownicy mają kontakt z „żywym związkowcem”, znają jednego z nich i pamiętają, że dobrze się z nim rozmawiało – pra-

cujemy więc nad pozytywnym wizerunkiem związku w oczach pracowników.

Po zapoznaniu się z przedstawioną przez prowadzącego propozycją strategii działania na rzecz rozwoju związku w zakładzie uczestnicy napisali plany rozwoju dla swoich organizacji. Plany realizowane będą do grudnia tego roku i zaplanowano pozyskanie ok. 60 nowych członków.

Szkolenie prowadził Janusz Zabiega z Działu Szkoleń KK.

Słowniczek szkoleniowy

porozumiewanie się

to umiejętność uzyskiwania pożądanych rezultatów w relacjach z innymi poprzez budowanie wzajemnego kontaktu na zasadach akceptowanych przez każdą ze stron

nadawca

twórca wiadomości, osoba nadająca komunikat

odbiorca

stanowi audytorium dla nadawcy, zwykle osoba lub grupa osób, dekoduje nadany komunikat, przypisując mu odpowiednie znaczenie

informacja zwrotna

przesłanie wiadomości zwrotnej – odbiorca komunikatu potwierdza nadawcy otrzymanie wiadomości

parafraza

umiejętność powtórzenia komunikatu, który otrzymaliśmy od nadawcy własnymi słowami

kanal

środek przekazu wiadomości, wykorzystywany do wymiany wiadomości, np. bezpośrednia rozmowa, rozmowa telefoniczna, e-mail, wiadomość pisemna

szumy

pewnego rodzaju zagłuszenia w procesie komunikacji, mogą przyczyniać się do zakłóceń w porozumiewaniu się