

SINDIKALNI ZAUPNIK – IZZIVI V KOMUNIKACIJI

Doroteja Lešnik Mugnaioni

mugnaioni.lesnik@siol.net

NEKAJ IZHODIŠČ

- Komunikacija je **kompleksen proces pretoka informacij** med oddajniki in sprejemniki.
- **Ključen je sprejemnik**, ki izbira, kako bo sprejel sporočilo.
- **Subjektivnost** sprejemanja in interpretiranja sporočila.
- **Verbalnega sporočanja je max 10%**, vse ostalo sporočamo neverbalno.
- **Samorefleksija** (razumevanje svoje osebnosti, čustev, slepih peg, primanjkljajev in potencialov).

JOHARIJEVO OKNO – PREJEMANJE POVRATNIH INFORMACIJ



POSLUŠATI (kitajska pismenka)



PSIHOLOŠKA VARNOST NA DELOVNEM MESTU

Vpliv sindikalnih zaupnikov na njeno zagotavljanje:

- **gradnja zaupanja** (vsi se počutimo sprejeti, spoštovani, dobronamerni, razumljeni, kompetentni ...)
- **odkrita komunikacija** (čim manj „fasad“ in mask)
- **priznanje, da nečesa ne znam**, zmorem, ne razumem
- **priznanje napake**
- iskrena **povratna informacija** sodelavki, sodelavcu (kritični prijatelj)
- **zahtevne teme**, ki so prezrte, zamolčane, tvegane
- **izražanje čustev**, ranljivosti, zaskrbljenosti, nezadovoljstva ...
- sprejemajoča, strpna in **nenasilna komunikacija**

REŠEVANJE KONFLIKTOV

Najprej rešujemo odnos (Kako?)

- ✓ aktivno poslušam
- ✓ poskušam razumeti pozicijo nasprotnika v konfliktu
- ✓ zmagam – zmagaš
- ✓ sočustvujem (metaempatija)
- ✓ postavljam meje neprimerni komunikaciji
- ✓ „holding“ ob izraženih čustvih
- ✓ napako priznam, se opravičim
- ✓ JAZ stavki
- ✓ pozitivna naravnost

REŠEVANJE KONFLIKTOV

Nato rešujemo vsebino (Kaj?)

- ✓ povzemam, parafraziram
- ✓ analiza problema (dodatna vprašanja)
- ✓ zrcalim
- ✓ preverjam razumevanje
- ✓ preverjam morebitne šume v komunikaciji
- ✓ rešitve /odgovori
- ✓ postavitve meja, NE je legitimen

KO SPOROČAM ...

- Ali vedno, ko spregovorim, natančno vem, kaj bom povedal/-a?
- Ali se mi zgodi, da želim povedati preveč naenkrat?
- Ali podajam nepovezane, nejasne, pomanjkljive informacije?
- Ali upoštevam stopnjo informiranosti prejemnika o določeni temi?
- Ali je moje sporočilo prilagojeno referenčnemu okviru prejemnika?
- Ali imam prejemnikovo pozornost?
- Kaj mi sporoča njegova neverbalna komunikacija?

KO SPREJEMAM ...

- Ali verjamem / zaupam sogovorniku?
- Ali zmorem aktivno poslušati?
- Ali „slišim“ celoto ali le posamezne besede, podrobnosti?
- Se zavedam svoje neverbalne komunikacije?
- Ali že tekom poslušanja razmišljam, kaj bom odgovoril/-a?
- Ali že tekom poslušanja ocenjujem sogovornika, presojam o tem, ali ima prav?
- Ali se ne strinjam, še preden sem dobro razumel/-a sporočilo?

KO SEM V KONFLIKTU ...

- Analiza lastnih konfliktov (Kaj običajno deluje? Zakaj ponavljam iste napake?)
- Viri moje notranje moči za konstruktivno reševanje?
- Je čas pravi (timing)?
- Preklop iz konflikta na drugo dejavnost (konflikt je način interakcije in ne krivda drugega).
- Odgovornost za njegova dejanja in čustva prepustim sogovorniku.
- Psihološka in vsebinska priprava na interakcijo, reševanje konflikta.
- Opredelim potrebe, interese in argumente svoje pozicije v konfliktu.
- Čustva so „na vajetih“.
- Se lahko s kom posvetujem?
- Lahko kdo pomaga, posreduje?

VIRI

- Iršič, M. (2021), *Sposobnost za konflikt*. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- *Joharijevo okno* (13.1.2023), <https://www.cene-stupar.si/sl/blog/slepa-pega-karierna-osebna-rast>
- *Nasilje NE!: priročnik za obravnavo nasilja v zdravstvenih in socialnovarstvenih zavodih*. (2022), Urednice Lešnik Mugnaioni, D. ... (et al.) . Ljubljana: Zbornica – Zveza.
- Mikek, K. (2015), *Organizacijska kultura in klima v šoli*. Doktorsko delo. Ljubljana, Pedagoška fakulteta, UL. http://pefprints.pef.uni-lj.si/3234/1/Organizacijska_kultura_in_klima_v_%C5%A1oli.pdf
- *Psihološka varnost na delovnem mestu* (13.1.2023), <https://uporabna-psihologija.si/vodje/psiholoska-varnost/>
- *STOP nasilni komunikaciji*. Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni in babiški negi. Utrip. 2/10/2021. Ljubljana: Zbornica – Zveza.

PRVI PRIMER - IZZIVI V KOMUNIKACIJI

- **V šoli se že dlje časa srečujete s pomanjkanjem kadra. Kot sindikalna zaupnica / zaupnik zaznavate vse večje nezadovoljstvo in izčrpanost pri nekaterih učiteljih, saj veliko nadomeščajo kolege, ki so v dolgotrajnem bolniškem staležu. Zelo podobno je tudi pri tehničnem kadru, kajti za ta delovna mesta ni mogoče dobiti novih zaposlitev.**
- **Ravnatelju so preobremenjeni sodelavci že večkrat povedali, da ne zmorejo toliko delati in da zaradi stresa izgorevajo, a ni bilo pravega razumevanja. Njegova komunikacija je nerazumevajoča in netolerantna, sodelavci jo občutijo kot ignoriranje njihove vse težje situacije ter njihovih prošenj po bolj aktivnem reševanju tega problema.**
- **Sodelavci vas prosijo, da o tem ponovno spregovorite z ravnateljem, saj »več, kot delati, res ne morejo«, stres, ki ga občutijo, pa že ogroža tudi njihovo zdravje.**

DRUGI PRIMER - IZZIVI V KOMUNIKACIJI

- V SVIZ je bila izglasovana stavka, ki jo je treba v VIZ pripraviti in izpeljati.
- Kako boste kot sindikalna zaupnica / zaupnik pristopili k tej nalogi, saj veste, da je ravnateljica zelo proti stavki?
- Ob prejšnji stavki je namreč nagovarjala sodelavce, naj se ji ne pridružijo. Hkrati pa je tudi kolektiv razdeljen, kajti del zaposlenih ni v sindikatu in stavke, delno tudi zaradi stališča ravnateljice, ne podpirajo.
- Zavedate se tudi bojzani pri sodelavcih, da delo ob stavki ne bi bilo plačano, če to tokrat ne bi bilo določeno v stavkovnem sporazumu.

TRETJI PRIMER - IZZIVI V KOMUNIKACIJI

- Sodelavka vas je prosila za pomoč pri reševanju konflikta, ki se med kolegicama v aktivu vleče že dlje časa. Konflikt je v zadnjem mesecu tako eskaliral, da sploh ne komunicirata več, ona pa je kot vodja aktiva pri tem povsem nemočna.
- Poskušala je posredovati, se pogovoriti z obema, a brez uspeha. Zaznala je, da se o tem govori tudi že v zbornici in boji se, da se bo konflikt razširil še na ostale učitelje.
- Prosi vas, da posredujete med kolegicama in pomagate rešiti konflikt, saj je delo v aktivu sedaj povsem onemogočeno.