



TALENT education



VZGOJITELJ.SI

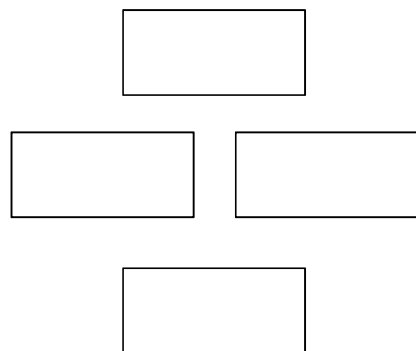
TRENING KOMUNIKACIJSKIH VEŠČIN

SVIZ – 25. 2. 2019

mag. Maruška Željeznov Seničar (MIB d.o.o.)

Vloga sindikalnega zaupnika/zaupnice

Povezovalc
Mediator
Izobraževalec
Pogajalec
Zastopnik
Informator
Svetovalec



Delodajalec



**Sindikalni
zaupnik**



**Zaposleni/
sodelavci**

Komunikacija z notranjo
javnostjo

Komunikacija z zunanjo
javnostjo

Komunikacija z notranjo javnostjo – zaposlenimi/delodajalci

- 1 Vedno govorite resnico (ne manipulirajte)
- 2 Ravnajte etično (ne opravljajte in ne razlagajte problem „naokoli“)
- 3 „Poslušajte“ namen komunikacije (za kaj se sploh gre?)
- 4 Ocenite tip komunikacije posameznika (zahtevni sodelavci in delodajalci) (ali je realnost enaka za oba?)
- 5 Komunicirajte o dejstvih, čustva naj vam bodo v pomoč pri razumevanje konteksta situacije (o čem se sploh pogovarjamo?)
- 6 Ne prevzemajte probleme osebno na sebe ampak jih rešujte tam, kjer so se pojavili in z osebami, ki so vključene.
„Ali si sploh želita rešiti problem?“

Kako doseči konstruktivno komunikacijo?

1 Reflektiranje/zrcaljenje

(pomagate osebi razrešiti problem skozi pogovor ter odpirate prostor komunikacije)

Primer:

Nad mano se izvaja pritisk!

Pritisk? Povejte več o tem.

Ne čutim se sprejeta med sodelavci. Me zavračajo.

Zavračajo?

2 Metakomunikacija (komunikacija o komunikaciji)

Kako lahko ocenite vaš pogovor s/z? Bi kaj spremenili? Kaj vam je bilo v redu? Kaj vam ni bilo v redu? Kakšen pogovor bi si želeli? Kakšen pogovor si predstavljate?

3 Preoblikovanje/preokvirjanje (prikaz različnih pogledov)

Primer:

Namesto: *Stalno se pritožuješ nad situacijo, pa ničesar ne narediš.*

Lahko: Za tebe je sedaj pomembno, da se bolj osredotočiš na rešitev in ne toliko na problem.

Načini preoblikovanja

Iz pasivnosti v aktivnost

„Res dvomim, da lahko kaj spremenim.“ → „Kaj je tisti majhen korak, ki ga lahko narediš sedaj.“

Iz negativnih v pozitivna čustva

„Ne morem več delati, ker sem tako razočarana“ → „Kaj pa lahko narediš v tem trenutku, da boš boljše volje?“

Iz preteklosti v prihodnost

„Nikoli ne bom dober v javnem nastopanju.“ → „Predstavljaš si, da si uspešen v javnem nastopanju, kako bi govoril, da bi bil uspešen!“

Iz prihodnosti v preteklost

„Ne vidim, da bom dosegel cilj.“ → „Si kdaj v preteklosti dosegel cilj? Kaj si naredil, da si ga?“

Premik od drugih k sebi

„To se mi vedno dogaja. To mi delajo.“ → „Včasih si delamo to tudi sebi.“

Premik od sebe k drugim

„To mi je naredila. Kako je lahko to rekla? Užaljena sem.“ → „Kako misliš, da se je ona počutila ko ti je to rekla?“

Konfrontacija/soočenje

Zahtevna tehnika, če ni zgrajenega odnosa

Sindikalni zaupnik ima proaktivno vlogo in nalogo vzpostavljanja dolgoročnega odnosa z delodajalcem kot tudi s sodelavci.

Nujna tehnika, če drugače ne gre.

1 Priprava: mentalna in čustvena priprava; ločite osebo od vedenja; razjasnite problem

Kaj je bistvo konflikta?

Kaj je osnovni vir nerazumevanja?

Kako verodostojen je moj vir informacij?

Je to opisovalni ali evalvacijski problem?

Na kakšnih vrednotah temelji moja evalvacija? Kako resen je konflikt?

Kaj so lahko potencialne posledice? Kaj je naslabši izid? Kakšna je druga perspektiva?

Kakšen je njihov vir informacij? Kdo vse je vključen? Koga bi lahko vključili v rešitev problema?

2 Pristop: ustvarite primerno vzdušje (želim rešiti problem, ustvariti stvari najboljše za vse ...); namensko poslušanje;

Vprašanja:

Kako lahko najdemo rešitve, ki bodo zadovoljile vse udeležene?

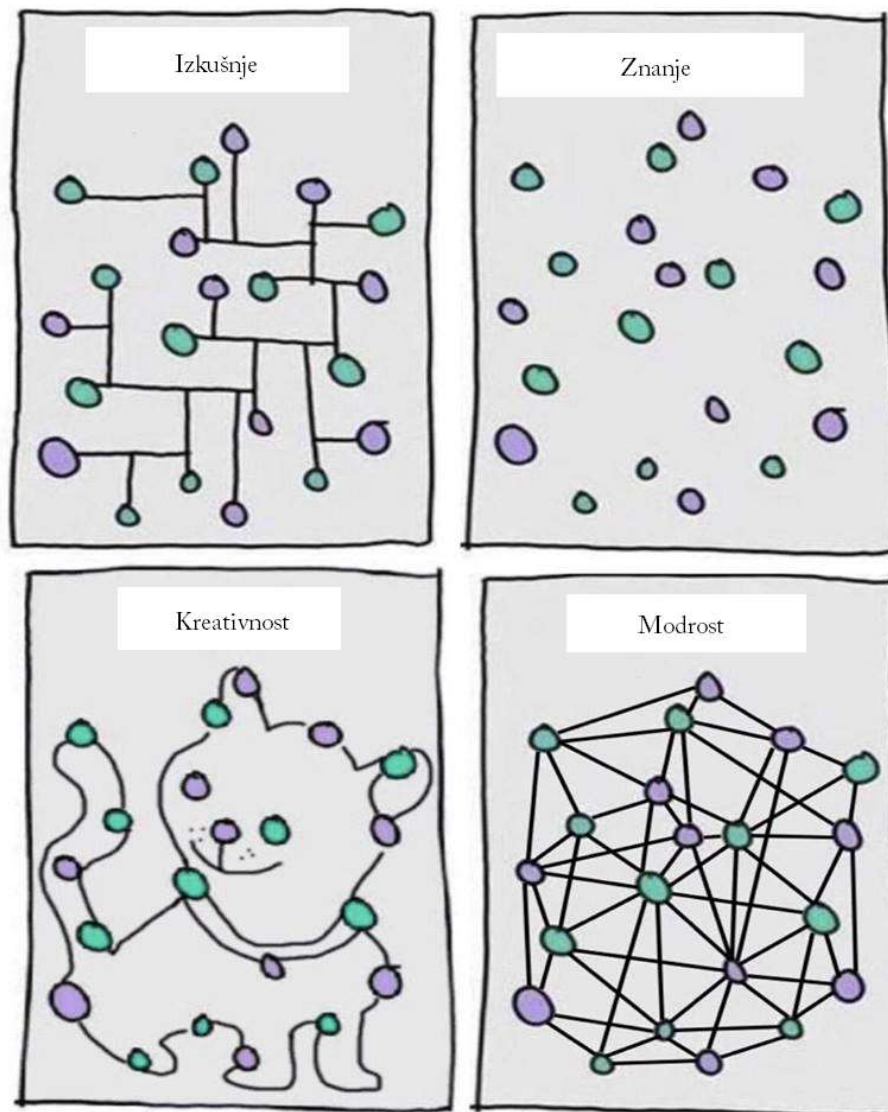
Katere alternative nam lahko pomagajo rešiti problem?

Kako lahko skupaj izboljšamo stvari?

To sedaj je bolj manj produktivno, imate kakšne ideje kako bi lahko to spremenili?

3 Zaključevanje – pogajanja in zapis

Za zaključek



Hvala.

Maruška Željeznov Seničar