



VISSZAJELZÉS & SOFTSKILL KISOKOS

**Avagy kompetencia
fejlesztéssel a jobb
cserekészletért**



A LinkedIn 2018-as nemzetközi kutatásából az derül ki, hogy



**a vezetők 57%-a
fontosabbnak tarja a
soft skilleket, mint a
tárgyi tudást.**



még az olyan techóriásoknál is, mint a Facebook vagy a Google. Hiba lenen azt gondolni, hogy a technológia világából származó vezetésre vonatkozó megállapítások nem igazak az önkéntesekkel való munkára. Valószínűsíthető, hogy még inkább igaz az, hogy a

**az önkéntesekkel folytatott munka során
még hangsúlyosabb a soft skillek
fontossága.**

Mit kezdünk a csúnya pulcsival?

A visszajelzés kultúra



Rendszeres visszajelzés hiányában az őrsvezetők, vezetők, egyszóval az önkéntesek 98%-ának csökken a motiváltsága.



Ahhoz tehát, hogy egy csapat, egy közösség flottul működjön, nem elég elküldeni a jó embereket VK-ba vagy feladatot adni nekik: azon legalább annyi múlik, hogy a csapattagok hogyan kapcsolódnak egymáshoz és

megvan-e a támogató közeg a folyamatos fejlődéshez. Ehhez pedig elengedhetetlen a jól működő visszajelzés kultúra: így elősegítjük azt, hogy a vezetőink motiváltak és kreatívak maradjanak hosszútávon és ezt a kultúrát adják tovább a következő vezetői generációnak, ezzel formálva mozgalmat. De hogyan álljunk neki kiépíteni? És mi kell ahhoz, hogy fent is tudjuk tartani?



1. Koncentráljunk a jó példákra!

A fejlődés legfontosabb feltétele, hogy az ember biztonságban és támogatva érezze magát.

Érdeemes megfogadni Ken Blanchard sokat idézett tanácsát: „Kapj rajta valakit, amint éppen jól csinál valamit, és mondd el neki!” A jó visszajelzés kultúra mindenekelőtt pozitív, vagyis sokkal több pozitív visszajelzést kell adnunk, mint negatívát.



DE MENNYIVEL TÖBBET

A menedzsmentguru maga például négyszer annyira esküszik, míg a Harvard kutatói szerint kb. **6:1 a tökéletes arány** (ami egyébként a boldog házasság titka is).

6:1



Ebben mi akadályoz meg?

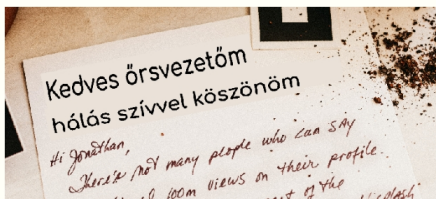


Van belénk kódolva egy evolúciós akadályt, amit kell legyőznünk. Sokkal könnyebben vesszük észre, ha valami zavar minket.



Ez biztos zsákutca: egyrészt sosem fogunk tudni minden hézagot betoldozni magunk körül, másrészt valódi változást csak a pozitív viselkedésformák megerősítésével tudunk elérni.

Fókuszáljunk a jó példákra: ne azt tegyük szóvá, ha valaki öt perccel később ér oda őrshire vagy vezetői megbeszélésre, inkább azt, ha valaki mindig időben! Ne arról beszéljünk hogy nincs itt Pisitke hanem arról, hogy itt van mindenki más. Ne arra panaszkodjunk a megjelent vezetőknek, hogy ki nincs ott, hanem fejezzük ki hálánkat a megjelenteknek.



2. Ne személyeskedjünk!

Inkább arany szabály, mint tipp: visszajelzést soha ne személyiségre, hanem viselkedésre adjunk.

Ha valaki például azt hallja, hogy lusta, úgy fogja érezni, hogy vele mint emberrel van baj. És az egyetlen dolog, amit egy ilyen visszajelzés elindít, az az önvédelmi mechanizmus. Az agyunk ebben is ellenünk dolgozik: egyszerűen imád felcímkézni, vagyis leegyszerűsíteni dolgokat.



MI A HELYES HOZZÁÁLLÁS

Egy jó visszajelzés kultúra azon a szemléleten alapul, hogy **az ember nem valamilyen**, hanem van egy **csomó viselkedése**, amik mind kicsi részei az énjének. Amikor valaki **visszajelzést ad**, azt nem a másik énjére adja, hanem olyan **apró dolgokra, amiken tud változtatni**.



3. Menjünk bele a részletekbe!



Ügyeljünk rá, hogy ha visszajelzést adunk, az mindig konkrét és részletes legyen.

A visszajelzés-folyamat nemcsak a mennyiségről, hanem a minőségről is szól. Mindig készítsünk „mentális videófelvételt”, azaz rögzítsük fejben minél pontosabban azt a viselkedésformát, amiről visszajelzést szeretnénk adni valakinek, és „nézzük vissza”, mielőtt leülnénk beszélni róla! Igyekezzünk egyértelműen elmondani, hogy mi volt teljesen szuper, mi kevésbé, és mit kellene máshogy csinálni.



TÖK JÓL VEZETTED A JÁTÉKOT!

Az, hogy „Tök jó volt, ahogy vezetted a játékot!” bók, **nem visszajelzés**. Vagyis jól esik hallani, **de épülni, építkezni nemigen lehet belőle**. Aki tök jó volt, profin vezette a játékot? Érthetően mondta el a szabályokat? Következtesen be is tartatta azokat?

4. Beszéljünk magunkról!



Amikor valami nem tetszik a másik viselkedésében, ne róla adjunk visszajelzést, inkább magunkról!

Például: „Ebben a negyedévben negyedszer maradt el az őrsi, és ez most engem azért frusztrál, mert emiatt az őrstagjaid a negyedéves kihíváson nem tudnak majd részt venni”. Így nem minősítem a másikat, hanem felnőttként kezelem és lehetőséget kap megérteni, hogy bennem mi zajlik le.

A KULCS AZ EMPÁTIAKELTÉS

Nem mindegy, mikor vetjük be. Nem kell rögtön negatív visszajelzést adni egy viselkedésre, hanem csak akkor, ha az ismétlődik. Keress mintázatokat, elsőre nem kell szólni, van hogy másodjára sem, de ha harmadszor is előfordul, arra már érdemes visszajelezni. A fogadó félnél is gyakran a hármas a bűvös szám. Amikor először kap valaki negatív visszajelzést, ami szerinte nem jogos, nem változtat a viselkedésén. Másodszorra valószínűleg már elgondolkodik rajta, harmadszorra pedig jó eséllyel el is fogadja.

5. Feedbackre nincs feedback!



A feedback olyan, mint a karácsonyi ajándék: mindig azt kell feltételeznünk, hogy azt szeretettel, jó szándékkal adják.

Előfordul persze, hogy megkapjuk a csúnya pulóvert, de azt is megköszönjük és elrakjuk, legfeljebb nem vesszük fel. Más szóval: a visszacsatolás nem mindig jó, nem mindig pontos és nem is mindig hasznos. A lényeg, hogy legyen, és bármilyen is, soha ne minősítsük.



MIÉRT?

Mert azzal akarva-akaratlanul arra „neveljük” a környezetünket, hogy milyen visszajelzést adjon, ez pedig idővel a visszajelzés -csatornák szűküléséhez vezet. A visszajelzés kultúra valójában nem az egyes visszajelzésekről, hanem a személyek közötti csatornák kiépítéséről és fenntartásáról szól. Ez egy olyan dolog, amit ugyanúgy gyakorolni kell, mint a pozitív szemléletmódot.

Így csinálhatod!

Biztosítsatok kereteket a visszajelzésre! Például szervezetek rendszeresen „visszajelző tábortüzet”, ahol a vezetők egy egy játék és népdal közt, nyugodt légkörben adhatnak egymásnak visszajelzést, minimális facilitációval. Ennek egy változata, hogy mindenki eldöntheti, milyen visszajelzést szeretne aznap hallani – csak pozitívat, vegyeset vagy csak negatívat –, ezt a megfelelő színű (például zöld, sárga, piros) kítűzővel jelzi a többieknek, és kezdődhet a „visszajelzés tábortűz”!



VISSZAJELZÉS TT

A teret készítsük elő, azaz közös megegyezésnek kell lennie, hogy egy ilyen TT lesz!

Lehet érdemes felidézni egy egy nagy emlékezetes közös pillanatot, amit a csapat együtt élt meg. A kezdés előtt az általános TT szabályokon túl hasznos elmondani a visszajelzés szabályait is:

1. Alapvetően pozitív
2. Viselkedésre és nem személyiségjegyre irányul
3. Specifikus és kifejtett
4. Ha negatív, akkor minél inkább szóljon a visszajelzésadó érzéseiről, mint a másik félről
5. A visszajelzést nem minősítjük, csak megköszönjük

Kklönböző színű kítűzőkkel lehet jelenzi, hogy ki milyen visszajelzésekre nyitot. Aztán elindulhat a tűz a népdalokkal. A játékokat lehet helyettesíteni páros beszélgetésekkel ahol megtörténnek maguk a személyes visszajelzések. A beszélgetések gyakran elmélyülnek, és ezzel semmi probléma nincs. Az is lehet, hogy egy piacteret játszunk el, ahol pozitív pletykákat lehet hallani. Ezzel mindenki előtt adhatunk pozitív megerősítést vezetőinknek, társainknak. És még rengetek játék és móka van, amit egy kis módosítással alkalmazni lehet egyfajta visszajelzés játéokra. A TT vezetője fontos feladata, hogy fenntartsaa TT lendületét és ívét pont úgy, mint a szokványos TT-n. Az esetleges neagtív visszajelzések az elején, és a kedves, megnyugtatóak a TT végén legyenek. A cél, hogy mindenki elérhető legyen a másik számára egy baráti és biztonságos közegben.



Miért ne keressük a miértteket?

A megoldásfókuszú gondolkodás

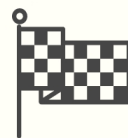


Kí ne lett volna már olyan megbeszélésen, ami a közös munka helyett hosszas ventilálásba torkollott, és csak még messzebb vitt minket a megoldástól? A ventilálás hasznos és annak is megvan a maga ideje, de problémákon való rágódás rengeteg időt vesz el, ráadásul a felgyűlt negatív érzések a motivációt és

a kreativitást is megölik. Evolúciós és kulturális berögződés, hogy úgy akarunk nehézségeket megoldani, hogy első körben feltárjuk az okokat, majd megpróbáljuk őket megszüntetni. Csakhogy ami jól működik az orvostudományban vagy a programozásban az élet többi területén nem lesz hatékony. A fő probléma sokszor nem más, mint a problémafókusz maga.



A megoldást nem érdekli a probléma eredete.



A vágyott jövőre, az erőforrások megerősítésére és a megoldásra való összpontosítás a legtöbb esetben célravezetőbb és gyorsabb, mint a problémák boncolgatása.

Erre a megállapításra Steve de Shazer és Insoo Kim Berg több száz órányi terápiás ülés elemzése alapján jutott. A dolgok megoldásközpontú megközelítése segít azon, hogy ne a problémán legyen a fókusz. És ez nem csak a pszichológiában vált be: a megoldásfókusz ma már többek között tanárok, coachok,

szervezetfejlesztők és szociális munkások is sikerrel használják, miért ne használhatnánk mi cserkészek is. Ezt a gondolkodásmódot meg lehet tanulni és meg lehet honosítani a közösségünkben. A miérttek keresése helyett inkább a megoldásokon dolgozzon a csapat!



1. Miért is csináljuk!



Az igazán motivált vezetők háromszor produktívabbak a kiábrándultaknál, és több mint kétszer a szimplán elégedettekénél.

Ahhoz, hogy egy csapat kihozza magából a maximumot, elengedhetetlen, hogy mindenki úgy érezze, van értelme a munkájának. Sokkal motiválőbb úgy dolgozni, hogy tudjuk miért dolgozunk, mint folyamatosan csak a felmerülő problémákra reagálni, tüzet oltani. Viszont a miértek akkor tudnak hasznosak lenni, ha a vezetőink tudnak velük azonosulni és így

viselkedésszinten hat rájuk, és nem csak egy hangzatos szlogenek amit a csfk mondogat.

TANYA, TÁBOR, VMB. MIÉRT?

Ha megvan konkrétan, hogy mit akarunk a tanyával elérni vagy mi a célja a következő vezetői megbeszülésnek, könnyebb az ötletelést, megbeszélést és a kivitelezést is a fókuszban tartani. Érdemes megvizsgálni hogy van-e olyan kis eleme az egésznek, ami látványosan megvalósítható belőle, és azzal kezdeni tevékenységet. A kis győzelmek azok, amik aztán lökjét adnak a további feladatokhoz.



2. Kritizáljunk megoldással!



Ha valaki valamit kritizál, nem elég a puszta nemtetszés-nyilvánítás, mondania kell helyette egy másik javaslatot is!

Vagyis, ha valami nem tetszik azon is gondolkodjunk el, hogy hogyan csináljuk másképp, mi legyen megváltoztatva ahhoz, hogy olyanná kezdjen válni az ötlet ami megfelel nekünk is. Ezzel arra neveljük az agyunkat, hogy a problémák

felismerése mellett rögtön kezdjen el alternatívákon, megoldásokon gondolkodni, és persze abban is segít, hogy ne kerüljön bele az egész csapat egy negatív spirálba.

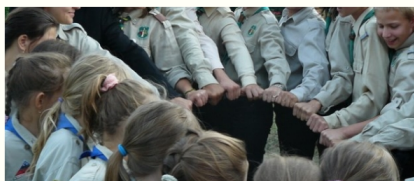


3. Koncentráljunk az erősségekre!



Programozzuk át magunkat: ahelyett, hogy mik a kihívások és már megint mi nem megy, beszéljünk arról, hogy miben vagyunk jók.

Nagyon fontos, hogy észrevegyük és jutalmazzuk a csapat és az egyes csapattagok erősségeit, majd támaszkodjunk is ezekre. Az a tudat, hogy valamiben jók vagyunk és haladunk a cél felé, nemcsak pozitív atmoszférát teremt, hanem növeli az elkötelezettséget és plusz energiát is ad a csapatnak, így könnyebben fogunk belevágni nagyobb feladatokba is.



ERŐSSÉGEK!

"A lelki adományok különfélék, de a lélek ugyanaz.

A megbízások is különfélék, de az Úr ugyanaz.

Különfélék a csodatettek is, de Isten, aki mindezt mindenkiben véghez viszi, ugyanaz.

A Lélek ajándékait pedig kiki azért kapja, hogy használjon vele."

Kor.12, 4-8

4. Adjunk teret a saját megoldásoknak!



Az egyéni motivációban és az én is alakítom érzés kialakításában is sokat segít, ha a csapaton belül bárki kezdeményezhet változást.

Fontos, hogy ez egyéni felelősségvállalást is jelent. Igazából erre neveljük a cserkészünket, hogy váljanak felelős állampolgárokká. Ez ott kezdődik, hogy vállalnak feladatokat, hoznak új ötleteket és azokat meg is valósítják, és mi mindennek teret is adunk.





Bármilyen tervezésbe is kezdetek, tisztázzátok előtte azt, hogy miért akarjátok megvalósítani a majdani tervet. Pl. kezdhetitek akár azzal is, hogy miért írunk munkatervet. Ha erre az a válasz, mert ez a szokás, abban nincs sok motiváció. Ha viszont a munkatervet egy rendszernek tekinted, ami irányt és keretet ad a tevékenységnek és hangsúlyokat határoz meg, abban már több motiváltságot felhet találni. Miindaddig kérdezd meg, hogy miért, ameddig még nem kapod meg azt a választ, ami kielégítő és motivál.

A MIÉRTek választ adnak arra, ami miatt jól fogod akarni csinálni azt, amit épp csinálsz. A MIÉRTek átgondolása rengeteg kreatív ötletet tud előhozni és iránytűként tud funkcionálni a munkánk folyamán.

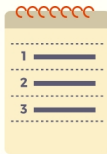
MIÉRT AGYVIHAR (BRAINSTROMING)

A MIÉRTek meghatározása bármilyen hosszabb vagy akár rövidebb távú tervező folyamat meghatározó lépése, mely bevonja és összefogja a résztvevőket, és hamar gyakorlati lépéseket is eredményez. Önmagában is lehet egy találkozó célja, de módszerként is használhatjuk egy nagyobb megbeszélés részeként.

A folyamat során egyesével vagy kis csoportokban dolgozzunk (max. 4 fő)! Minden egyén vagy csoport feladata, hogy bemutasson egy MIÉRT válasz halmazt. Például azért megyünk tanyázni, mert az őrsök sokat lehetnek együtt, a csapat új vezetőit próbára akarjuk tenni vagy hogy megtanítsunk a gyerekeknek 10 új népdalt. Ugyan így el lehet járni egy TT kitalálásánál. Miért tervezünk, teszem azt, történelmi tábortüze, vagy miért megyünk táborozni folyópartra és így tovább? Tehát Miért csináljuk azt amit csinálunk? A jó válasznak valami olyasminek kellene lennie, hogy mert hiszük, gondoljuk, meg vagyunk róla győződve, hogy valami hatást érünk el. Pl. Azért csinálunk történelmi tábortüzet, mert úgy gondoljuk, hogy a magyar történelem gazdagságát TT keretében nagyon jól közel lehet hozni a gyerekek számára.

Megbeszélés újratöltve

A meetingkultúra



Nekünk cserkészeknek, vagy általánosságban önkéntesekkel dolgozó vezetőknek, vajon mennyibe kerülnek az eredménytelen meetingek? Számszerűsíteni nagyon nehéz lenne, de okozhatnak motivációvesztést, frusztrációt, érdektelenséget, esetleg a cserkészzet ill. az önkéntes

tevékenység feladása is. Mindez nagy ár azért, amit ki lehet küszöbölni.

Az amerikai vállalatoknak évi 37 milliárd dollárjába kerülnek az eredménytelen meetingek. (Forrás: MeetingKing, 2013.)



1. Érkezzünk meg!



Egy megbeszélésre nem csak fizikailag hanem szellemileg és lelkileg is meg kell érkezni!

Az első dolog, amivel sokat javíthatunk egy meeting hatékonyságán, hogy az elején „becsekkolunk”. Ez alatt nem névsorolvasást értünk, hanem egyfajta összehangolódást, hogy megtudjuk, ki „miben van most”. Ha reggel óta fáj a foga, azt, ha csak szimplán bal lábbal kelt fel, akkor azt. A lényeg, hogy mindenki számára világos legyen, milyen lelkiállapotban jelent meg a másik, megértse azt, és reagálni tudjon rá.

Elsőre ez inkább időhúzásnak tűnhet, mint hatékonyság növelő módszernek, de egyáltalán nem az. A Google két éven át több mint 180 csapat bevonásával végzett kutatása bebizonyította, hogy amitől a szuper csapatok igazán szuperek lesznek, az nem más, mint a pszichológiai biztonság. Azaz nem félnek egymás előtt felvallani az ötleteiket, de az aggodalmaikat és a problémáikat sem.



2. Legyen a fókuszban a célfókusz!



Ne felejtsük el, hogy a meeting célfókuszú találkozót jelent, ahol a résztvevők azért ülnek össze, hogy valamit közösen előremozdítsanak a mozgalomban.

Ez bármilyen triviálisan hangzik, valószínűleg nem az, hiszen az emberek majdnem fele máson jár az esze egy meeting alatt, tízből kilenc pedig ábrándozik inkább. Sokat javíthatunk ezeken a számokon, ha a megbeszélés elején kimondjuk, hogy pontosan hova szeretnénk eljutni a végére. Persze, csakúgy, mint a feedback, a „goal setting” is csak akkor hasznos, ha konkrét.



AKCIÓTERV

Ahelyett, hogy „jó lenne megoldani ezt problémát”, mondjuk azt, hogy úgy szeretnénk felállni az asztaltól, hogy van egy ötlépcsős akciótervünk a megoldásra, kijelölt felelősökkel és pontos határidőkkel. A lényeg, hogy mindenki világosan lássa, mi a cél és mi a feladat és hogy az számonkérhető.

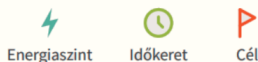
3. Jelöljük ki a facilitátort!



Ő az, aki figyelemmel, kérdésekkel és a keretek betartatásával segíti elő a meeting sikerét: ügyel rá, hogy a résztvevők ne szakítsák félbe egymást, ne vesszenek össze és ne csússzanak ki az időből.

Egy három-négyfős megbeszélést a résztvevők maguk is jó eséllyel lebonyolítanak, hiszen csakúgy, mint a az osztályteremben ennyi ember még képes olajozottan kommunikálni egymással. Öt fő felett viszont

már érdemes kijelölnünk egy facilitátort, aki felügyeli, koordinálja és összefogja a csapat munkáját. 10 fölött érdemes kiscsoportokra osztódni.





Kezdetek minden megbeszélést azzal, hogy becsékkoltok, majd megnézték, mi az az állapot, ahova a megbeszélés végére el akartok jutni! Amikor végeztetek, a hatékonyságot két egyszerű kérdéssel tudjátok ellenőrizni: mennyire volt ambiciózus a célkitűzés, és elértétek-e, amit elképzeltetek. Javíthatjátok az eredményességet és feldobhatjátok a megbeszéléseket gamificationnal is: osszatok ki szerepkártyákat a résztvevőknek – például valaki az időkereteket, valaki pedig a megoldásfókuszot figyeli – és a végén talájtok ki, kinek mi volt a feladata! Így egyrészt a szabályok betartatása mindenki felelőssége lesz, másrészt azzal, hogy szétosztjuk a szerepeket, tudatosítjuk a kereteket is.



VEZETŐI MEGBESZÉLÉS 2.0

A legegyszerűbb módszer, amivel jelentősen növelhetjük a vezetői megbeszéléseink hatékonyságát az, hogy minden egyes alkalommal pontosan kitéűzzük, minek kell meglennie az megbeszélés végén, hogy sikeresnek tekinthessük azt (lásd 2. pont). Hogy egyszerűen utánkövessük, mennyire hatékonyak a találkozók, még egy lépést érdemes bevezetni. Kérjünk meg minden résztvevőt, hogy válaszoljon két kérdésre:

1. Elég ambiciózus volt a célkitűzés?
2. Elérte a meeting a célját?

A válaszok segítségével roppant egyszerű mérési módot kapunk annak ellenőrzésére, hogy a vezetői megbeszéléseink mennyire működnek jól. Ezen felül érdemes lehet még más tényezőket is rögzíteni, például, hogy hányan vettek részt és közreműködött-e facilitátor. Így különböző összefüggéseket tudunk megfigyelni minimális időráfordítással.



Nem elég átlátszó? A transzparens kommunikáció



Azokban a közösségekben, ahol bizalommal tudnak egymáshoz fordulni, az emberek negyedannyira stresszesek, 50%-kal produktívabban, 13%-kal kevesebbszer betegednek meg és kevésbé hajlamosak a kiégésre is. Ebben van szerepe a transzparens kommunikációnak. De mit jelent ez?

Dióhéjban arról van szó, hogy időről időre minden közösségben feszültségek keletkeznek, amik blokkolják a kommunikációs csatornákat. Bár ezek az egyén szintjén lépnek fel, közel sem egyéni problémát jelentenek.



A bizalmi légkör és 3K



Ha csak egyvalaki is feszült, az rögtön begyűrűzik a kommunikációjába, majd azon keresztül az egész rendszerbe, és kollektív feszültséggé válik.

Ezt kollektíven kell kezelni. Ha nem tesszük, a feszültség csak tovább erősödik, még inkább gátat vet a kommunikációnak, és bármilyen csapatot könnyedén szétfeszít. Széteshet így egy vezetői közösség és akár egy egész csapat is.

Az egyenes beszéd abban segít, hogy ezektől a góccoktól minél gyorsabban megszabadulhassunk, „kiszellőztethessük” a kommunikációs csatornákat, és bizalmon alapuló vállalati kultúrát alakíthassunk ki.

A bizalmi légkör hatása

- 13%-kal kevesebb betegszabadság
- 29%-kal nagyobb elégedettség
- 40%-kal ritkább kiégés
- 50%-kal jobb produktivitás
- 74%-kal kevesebb stressz
- 76%-kal erősebb elköteleződés
- 106%-kal több energia

1. Fejezzük ki, mi nyomaszt bennünket!



A kölcsönös megértés pedig előmozdítja a kommunikációt.

Csakhogy ez nem olyan egyszerű. Ki ne veszett volna már össze valakivel annyira, hogy ahhoz is túl ideges volt, hogy egyáltalán el tudja mondani, mitől ideges? Ilyenkor a bennünk lévő feszültségek sokszor meggátolnak minket abban, hogy tiszta fejjel legyünk jelen egy párbeszédben és hogy odafigyeljünk a másikra. Először tehát legjobb ezeket kitenni az asztalra, lehetőleg „énbeszéddel”. Azaz ne a másiktól beszéljünk, hanem magunkról, és a feszültségről, amit a viselkedése okoz bennünk! Legyen az idegesség vagy szorongás, nevezzük nevén, amit érzünk, és írjuk le részletesen.



NEKEM, ENGEM

Legjobb, ha a mondatainkat a „nekem”, „engem” szavakkal kezdjük, hogy elmagyarázhatjuk, „engem hogyan érintett” vagy „nekem hogyan esett” valami. Ha ez sikerül, az érzelmi blokk egy része a legtöbb esetben máris feloldódik, és a másik is megérti, mi nyomaszt minket és viszont.

2. Kérdezzünk!

Bármilyen konfliktusról is legyen szó, általában a feszültség fogadó oldalán sem könnyű a helyzet. Ilyenkor azzal megyünk a legtöbbre, ha kérdezzük, méghozzá nyitott és tisztázó (facilitáló) kérdésekkel.

Fontos, hogy a kérdéseinkkel sose tanácsot próbáljunk adni, befolyásolni a másikat vagy megoldani a helyzetét. Inkább arra használjuk őket, hogy segítsünk szavakba önteni, mi az, ami problémát okoz számára. Ha a probléma egyszer kint van a közös



Ha a probléma egyszer kint van a közös térben, sokkal könnyebb kezelni. Ezt persze gyakorolni kell, hiszen senki nem születik „mentor-hozzáállással”. Az emberben van egy erős berögződés, hogy márpedig neki kell megoldania a helyzetet. Ehelyett inkább arra törekedjünk, hogy segítsünk a másiknak kifejezni az érzéseit! Az első két lépést egészen addig ismételtetjük, amíg feszültség van a rendszerben, ami blokkolja a nyílt kommunikációt.”.

3. Hagyjuk a kérést utoljára!



Amikor már újból zökkenőmentes a kommunikáció, előállhatunk a kéréseinkkel. Például, hogy miben szeretnénk, ha a másik változtatna a viselkedésén.

Előbb nem érdemes velük előhozakodni, hiszen egészen addig, amíg a másik „feszültség alatt van”, szinte biztosan lepattannak. A 3K-modell tehát nagyon leegyszerűsítve így néz ki: kifejezek, kérdezek, kifejezek, kérdezek, és csak akkor kérek, amikor már „tisztá a levegő”. A konfliktusok oka eredendően az, hogy mindenkinek más a kognitív térképe, és nem mindig igazodunk el egymásén. Ez a háromlépcsős folyamat azonban utat jelent a kölcsönös megértéshez, ha erre megfelelő időt és teret is biztosítunk.



CSAK ÚGY

Találkozatok csak úgy, célfókusz vagy hatékonysági elvárás nélkül, csak azért, hogy megkönnyebbüljete és nyitott, biztonságos közeget teremtsétek.

ÍGY CSINÁLHATOD



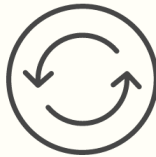
Teremtsetek szervezett, biztonságos kereteket a transzparens kommunikációnak! Például üljetek össze havi egyszer egy „transzparencia-körre” kibeszélni a feszültségeket! Fontos, hogy ez egy ventilációs tér legyen, ne egy célfókuszú meeting napirendi pontokkal. Ne felejtsetek el a transzparens kommunikáció szabályait sem: válasszatok egy facilitátort és váltogassátok a kifejezést és a kérdezést egészen addig, amíg a feszültség érezhetően fel nem oldódik, és csak azután kérjetek egymástól!

TRANSPARENS KÖR

A résztvevők körben helyezkedjenek el és kezdjünk azzal, hogy a facilitátor ismerteti a kereteket és a transzparens kommunikáció szabályait! Az ülés ideje alatt csak így lehet kommunikálni; ezek betartatása és a biztonságos tér megteremtése a facilitátor legfőbb feladata. Bárki bedobhat bármilyen feszültséget: például amikor valaki úgy érzi, hogy túlterhelt és nem ér a feladatai végére, vagy két ember nem tud túllépni egy személyes konfliktuson. Ér felhozni pozitív feszültséget is, például ha valaki most zárt le egy sikeres projektet és emiatt van más energiaszinten. Ezeknek a megoldása nem, csupán a megértésük fontos. A transparency circle arra ad lehetőséget, hogy olyan dolgokat is kitegyünk a közös térbe, amelyeknek más megbeszéléseken nincs helye, és a kollégák ezt egy biztonságos térben, egymásra odafigyelve tehessek meg.



Konklúzió!



Az előző pár oldalon arra tettünk kísérletet, hogy áttekintést nyújtsunk azokról a személyes készségekről, amelyeket elengedhetetlenek egy jó vezető eszköztárából. Ezek folyamatos fejlesztése megalapozhat egy jól működő közösséget, csapatot, amelyben mindenki jól érzi magát és kedvére fejlődhet.



Visszajelzőkultúra

Megoldásközpontúság



Meetingkultúra

Transzparens kommunikáció





FORRÁSANYAG



CODECOOL



SOFT SKILL KISOKOS

Avagy kompetenciafejlesztéssel a jobb szervezeti kultúráért



Szlovákia Magyar Cserkészszövetség
Mozgalmi vízió és stratégia
Online Cserkészvezetői Konferencia

powered by

