



IRÁNYOK

IRÁNYOK

Gill Rita: Kommunikáció, empátia, konfliktuskezelés a „Rehabilitáció, Érték, Változás (RÉV)” modellprogram segítségével

A szerző, Gill Rita az ERFO Nonprofit Kft. dolgozójaként 2013 márciusa óta vesz részt a programban, amely az Európai Unió támogatásával valósul meg. Tréner: Dobos Elvira

A kezdetek

2013 márciusa óta a TÁMOP-5.3.8-11/A1-2012-0001 „Rehabilitáció, Érték, Változás (RÉV)” – Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram keretében egy speciális tréningorozaton veszek részt a kijelölt kollégáimmal együtt. Amikor tudomást szereztem arról, hogy az én munkahelyemen is indul ez a tréningorozat, és engem is érint, bevallom, kissé kételkedtem a gyakorlati hasznosíthatóságában. Ez valószínűleg részben arra vezethető vissza, hogy eddig, az iskolai rendszer keretein belül elsajátított tudásanyagunk csak kis hányadát tudtam az élet gyakorlati kérdéseire alkal-

mazni. Megkérdeztem néhány csoporttársamat, hogy ők hogyan élték meg a képzés kezdeti szakaszát, milyen várakozásokkal és félelmekkel indultak a tréningorozatra. Kérdéseimre a csoportból többen megerősítették, hogy kezdetben nehézséget jelentett számukra, hogy beszélni kell mások előtt, megnyílni, „szerepelni”, és ettől a szokatlan helyzettől egy kicsit feszélyezve éreztük magunkat. Néhány idősebb kolléga eleinte a képzés értelmét is megkérdőjelezte: „Minek ez már nekem? Úgyse kellek sehova!” Ehhez társult még, hogy mivel a kérdések megválaszolásakor óhatatlanul is előkerültek személyes problémák, amiket „ki kellett beszélni”, ez a „mintha pszichológusnál lennék” érzést keltette néhány résztvevőben. Ilyen, és hasonló gondolatokkal ültünk be az első órákra.

Kezdetben tehát álmodni sem mertem volna, hogy az életben való eligazodáshoz, a helyes út megtalálásához ezen a tréningen kapom meg a válaszokat. Most visszatekintve az eddig megtett lépésekre úgy látom, hogy a tréningorozat új szemléletmód magvait szórta el a tudatunkban, s úgy érzem, hogy az eddig rendelkezésünkre álló alapkompenciák fejlesztési lehetőségeit is felmérve, és a tréner által nyújtott segítséget elfogadva egy jobb minőségű élet kapujába érkeztünk. Innen már rajtunk, résztvevőkön múlik, hogy belépünk-e ezen a kapun: hogy milyen ered-



ménnyel tudjuk az itt tanultakat, a frissen szerzett információkat, és az új látásmódot hasznosítani az életben.

A tréningek

Tehát mindnyájan sokféle várakozással, félelmekkel, és egyénileg eltérő vállalásokkal indultunk el a tréningorozatra. Várakozásaink szerint önismeretünk elmélyítésének lehetőségét, képességeink és emberismeretünk fejlesztését, továbbá a jobb összetartás kialakulásának esélyét láttuk bele ebbe a tréningbe. Persze kezdetben a félelmeink is erősek voltak. Féltünk az őszinteség miatti hátrányos megkülönböztetés, megbélyegzés esélyétől, a későbbi negatív visszhangtól, az elhangzott információkkal való visszaélés lehetőségétől.

Miután az első foglalkozásokon mind a várakozásainkat, mind pedig a félelmeinket tisztáztuk a csoporton belül, vállaltuk, hogy legjobb képességeink szerint veszünk részt a foglalkozásokon, őszintén, eddigi élettapasztalatunkkal és tudásunkkal felvértezve.

Az első néhány alkalom után már örömmel vártuk a tréningorozat folytonosságát biztosító megoldások, ötletek kibontakozásának eredményét, mivel ez a mindennapjaink részévé váló, nem csak védő, hanem fejlesztő közeg, a pozitív irányba mutató változások kedélyállapotunkat és munkánkat is jelentős mértékben javította, és a szervezeten belüli kommunikációra gyakorolt jótékony hatása is érezhető volt.

A tréningek során a csoport összecsiszolódása, az új, másfajta szemléletmód elsajátítása természetesen konfliktusokkal is járt. Egyrészt a csoporttagok saját magukkal konfrontálódtak – régi, hibás berögződéseket, negatív gondolkodási mechanizmusokat ismertek fel, és szembesültek azzal, milyen nehéz változtatni ezeken. Másrészt ember-ember, azaz csoporttag-csoporttag véleménykülönbsége miatt a kollégák között is alakultak ki konfliktushelyzetek. Ezek korábbi valós, vagy éppen vélt sérelmeken alapultak, amelyek megbeszélésére a tréning biztonságos közeg volt, mivel az első foglalkozáson közösen kialakítottuk a csoport szabályait, amelyek között szerepel többek között a titoktartási kötelezettség a csoportszobában elhangzottak tekintetében.

Konfliktuskezelés, stresszkezelés

A képzés során nagy hangsúlyt kap a kommunikációs készség, a konfliktuskezelési képesség fejlesztése, amely segíti a munkahelyi együttműködést. Trénerünk professzionális tudásával, és magával ragadó személyiségével igyekszik minket a konfliktuskezelés megfelelőbb formái felé terelni. Ezen kívül a munkahelyi stressz okozta teljesítményromlás okait közösen megvizsgálva, és a helyes stressz-kezelési technikák elsajátítása révén a munkavállalók közül többen is beszámoltak arról, hogy egyre sikeresebben vetkőzik le a sorozatos rossz megoldások következtében kialakult beidegződéseiket is. Így a másokra való áthárítás, önmarcangolás helyett már igyekszünk inkább a stresszt kiváltó



okok felderítésére fordítani energiáinkat, pozitívabban gondolkodni, odafigyelni az érzéseinkre, viselkedésünkre, és annak következményeire. Megtanultuk, hogyan relaxáljunk, vagy hogyan tudunk nézőpontot váltani, ha a helyzet megkívánja.

Krízishelyzetek kezelése

Megváltozott munkaképességű emberként nagymértékű bizonytalanság jellemzi az életünket: életünk, mindennapjaink magukban hordozzák a krízishelyzetek kialakulásának fokozott veszélyét. Egészségi állapotunkban bármikor bekövetkezhet olyan mértékű romlás, amelynek következtében nemcsak testi és lelki egészségünk válik bizonytalanná, de a munkaképességünk csökkenése anyagi bizonytalansághoz is vezethet. Ez pedig továbbgyűrűzve egy olyan reményvesztettség-érzésbe fordulhat át, amelyből már nagyon nehéz kilábalni. Az ilyen, életünk során eddig bekövetkezett krízishelyzetek feldolgozásához nyújtott segítő kezet trénerünk különböző szituációs gyakorlatokon keresztül. Ezek segítettek annak felismerésében és tudatosításában, mit kell tennünk, hogy ne elnyomva, elfojtva, hanem valóban feldolgozva legyen egy-egy krízis, amit átélünk. Számomra az első és legfontosabb tanulság, hogy ne tartsuk magunkban, milyen érzéseket, gondolatokat váltott ki belőlünk a krízishelyzet, így ki kell beszélni magunkból, megbeszélni valakivel, átgondolni a történetet, és persze törekedni a megoldásra. Mindeközben nem szabad elfeledkezni arról, hogy ne foglalja le minden percünket az ön-

sajnálattal, kapcsolódjunk ki, ha tehetjük. És sose felejtjük el, hogy bár a család, barátok, rokonok, szakemberek sok jó tanáccsal szolgálhatnak, egyedül mi magunk tudjuk megoldani a problémát!

Önismeret, érzelmi intelligencia, empátia

Az empátia fogalmának mélyebb értelmével akkor szembesültünk igazán, amikor az érzelmi intelligencia sarkköveinek tekintendő elemekkel ismerkedtünk meg. Az első lépés a megfelelő önismeret, az önmagunkról kialakított kép letisztulása, kikristályosodása volt. Ez nem könnyű feladat, ha az ember igazán őszintén csinálja. Majd a saját érzelmeinknek a kezelése, illetve a mások érzelmeinek felismerése és kezelése okozott némi nehézséget a gyakorlati alkalmazás során. De ez nem bátorítatlanított el minket, hiszen megtanultuk, hogy mindig szem előtt tartsuk: az apró lépések, változások is egyre közelebb visznek a sikerhez. Azt hiszem, ez a fejlődés nagyon pozitívan befolyásolta a társas érintkezési szokásainkat. Többet beszélgetünk egymással, mint korábban, jobban odafigyelünk egymásra, érdekel mi van a másikkal, hogy érzi magát. A tréningek során tehát megtanultunk empatikusabban viszonyulni társaink felé, és empatikus képességeink, érzelmi intelligenciánk fejlesztése nyitottabbá tett minket minden tekintetben. A visszajelzésekből kiderül, hogy a változást a tréningre nem járó kollégáink is észreveszik, sőt, úgy érzem, hogy követendő példa mutatóásával ők is egyre pozitívabban viszonyulnak munkájukhoz, kollégáikhoz.



Kommunikáció és önérvényesítés

Amikor már jobban odafigyeltünk a kollégáinkra, a fókusz a kommunikáció minőségére, stílusára helyeződött. Ekkor a kommunikáció fontossága került előtérbe a tréningek során. Itt felidézünk minden olyan fontos kommunikációs helyzetet, amivel már szembesülhettünk életünk során: ahol meghatározó lehet, ha odafigyelünk a verbális és nonverbális jelekre, a hangsúlyunkra, hangnemünkre, stílusunkra, mimikánkra, és egyéb apró jeleinkre.

Számunkra döntő fontosságú lehet egy sürgős orvosi beavatkozás, vagy akár egy időben észrevett elváltozás, amire az orvos figyelmét szeretnénk felhívni. Megfelelő kommunikációs képességek hiányában azonban könnyen kiszolgáltatottá válhatunk, vagy konfliktushelyzetbe kerülhetünk. Megtanultuk, hogyan tudunk hatékonyan fellépni, megfelelően képviselni az érdekeinket – például egy orvossal, vagy akár kollégáinkkal szemben – anélkül, hogy bármelyik fél vesztesként kerülne ki a szituációból. Bár az utóbbiakkal gyakrabban ütközik a véleményünk, most már tudjuk, milyen lépéseket kell tennünk, amelyek nagy eséllyel megoldáshoz vezetnek. Amennyiben a párbeszédünket a kölcsönös tisztelet és odafigyelés alapjára helyeztük, már jó úton járunk, mert ha sikerül lecsillapítani érzelmeinket, és megértéssel, empátiával fordulunk a másik fél felé, továbbá a probléma megoldására törekszünk kerülve a személyeskedést, sértegetést, akkor asszertív kommunikációval biztos sikert könyvelhetünk

el a konfliktusunk sikeres megoldásában, persze az önérvényesítés és együttműködés kényes egyensúlyára is odafigyelve.

Az asszertív kommunikáció és konfliktuskezelés eszközeit akkor tudjuk hatékonyan alkalmazni, ha tisztában vagyunk azzal, hogy mi általában milyen módon oldottuk meg eddig konfliktusainkat. Éppen ezért felmértük, hogy a versengő, elkerülő, alkalmazkodó, problémamegoldó, vagy a kompromisszumkereső konfliktuskezelési stratégiát alkalmaztuk eddigi életünk során. Így szembesülhettünk azzal, mit csináltunk eddig jól, és miben kell még fejlődnünk egy konfliktushelyzet felbukkanása esetén.

Összefoglalva – véleményem szerint – a legfontosabb tanulság mindebből, hogy amennyiben az elfogadás és a hitelesség jellemzi személyiségünket, kommunikációnkat, döntő többséggel kiegyensúlyozott kapcsolataink lesznek mind a munkahelyi környezetben, mind a magánéletben.

Együttműködés

Számomra a legnagyobb meglepetést a csoportban betöltött szerepek, és csapattag-típusok szerinti besorolás eredménye okozta. A tesztekben és játékos csoportfeladatokból egyértelműen láthatóvá vált, ki milyen erősségekkel és gyengeségekkel rendelkezik, és milyen típusú feladatokat tud leginkább jól végezni a csapatmunka során. Úgy gondolom, tudatos odafigyeléssel, a gyenge oldal fejlesztésével, és a személyes erősségekre alapozva a munkahelyeken igen hatékony csapatok lét-



rehozását lehetne megvalósítani célorientált, személyre szabott feladatok meghatározása által. Ez véleményem szerint egy még nem eléggé kiaknázott terület, és rengeteg lehetőség rejlik benne, amivel a munkavégzés minőségi javulása érhető el.

Következtetések

Összességében úgy érzem, a tréningorozat hatására a korábbiaknál nagyobb empátiával rendelkezünk, hatékonyabban kommunikálunk, problémamegoldás és konfliktuskezelés terén fejlettebb technikákat alkalmazunk, és mindez a munkavégzés során, illetve egyéni élethelyzeteinkben is előnyünkre válik.

Most, a tréningorozat végéhez közeledve elmondható, hogy a tréningeken elsajátított tudás és megélt tapasztalat a mindennapi életünket, és munkahelyi légkörünket is pozitív irányba befolyásolja, s ez a szervezeti kultúra minőségi javulásában is megmutatkozik. Gyakorlatilag itt, ezen a tréningen érezzük azt, hogy teljes értékű embernek tekintenek ben-

nünket. Egységként vizsgálva és kezelve a személyiségünket, gyengébb pontjainkat erősítve, erős oldalunkat támogatva olyan mértékű javulás figyelhető meg a résztvevők személyiségében, ami már túlmutat a munkahelyen való eredményes munkavégzésen: magában hordozza a csoporttagok egész életét érintő pozitív változás lehetőségét. Ez most már a gyakorlatban, a tréning-helyzeten kívül is megjelenik, amikor kollégáimmal azzal szembesülünk, hogy vannak bizony olyan szituációk a mindennapjainkban, amiket a tréning hatására hatékonyabban kezelünk. Meglepődve tapasztaljuk, hogy bátrabbak lettünk, ki merünk állni elmondani a véleményünket, vagy éppen kiállunk az igazunkért, az érdekeinkért. Ezt a személyiségen belüli pozitív változást valóban tudjuk hasznosítani az életünkben. Ha nem is mindannyian feltétlenül a munka világában, a karrierépítés során, de a családban, a közvetlen környezetünkben biztosan. Így magabiztosabban, stresszhelyzetektől kevésbé frusztrálva több örömet találunk a mindennapokban.