

KILKA ZASAD SKUTECZNEGO POROZUMIEWANIA SIĘ⁶

Podczas realizacji lokalnych działań i nawiązywania współpracy z sojusznikami częściej niż zwykle będziecie kontaktowali się z ludźmi należącymi do różnych grup społecznych, pełniącymi różne funkcje w lokalnej społeczności. Będą to wasi rówieśnicy, a także osoby od was starsze – rodzice, pracownicy różnych instytucji publicznych, przedstawiciele władz lokalnych czy przedstawiciele różnych grup zawodowych. Z pewnością łatwiej wam będzie uzyskać dostęp do potrzebnych materiałów i informacji oraz zachęcić innych do udziału w różnych działaniach, gdy wasz kontakt z innymi będzie przyjemny dla obu stron. Kiedy poznacie kilka podstawowych zasad porozumiewania się i będziecie ich przestrzegać, bez problemu nawiążecie i utrzymacie dobry kontakt.

Jak zrobić i podtrzymać dobre pierwsze wrażenie?

O tym, jakie wrażenie wywołacie u osoby, z którą rozmawiacie, decyduje pierwszych jedenaście sekund. Często nawet nie zdążyte się w tym czasie odezwać, a w głowie osoby, z którą nawiązaliście kontakt, pojawiają się już pierwsze informacje na wasz temat. Skąd się biorą? Przede wszystkim z obserwacji waszej mowy ciała – sposobu, w jaki otworzyliście drzwi (czy zrobiliście to zdecydowanie, czy też niepewnie, czy zapukaliście itp.), tonu waszego głosu przy powitaniu, waszej postawy ciała (czy byliście zgarbieni, wyprostowani itd.), sposobu, w jaki nawiązujecie kontakt wzrokowy (czy patrzycie prosto w oczy, spuszczać wzrok itp.). Według naukowców tylko 7% informacji przekazujemy przy wykorzystaniu słów, 38% pochodzi ze sposobu mówienia (ton, tempo i intonacja głosu), pozostałe 55% przekazywanych jest właśnie przez nasze ciało.

Może się zdarzyć, że część spraw związanych z projektem będziecie załatwiać podczas rozmowy przez telefon.

Podczas każdej rozmowy telefonicznej warto pamiętać o kilku zasadach.

- Przed rozpoczęciem rozmowy upewnij się, że wiesz, z kim chcesz rozmawiać.
- Przedstaw się i powiedz, w jakiej sprawie dzwonisz.
- Jeśli nie znasz nazwiska osoby, do której chciałbyś się zwrócić w danej sprawie, powinieneś umieć dokładnie opisać sprawę, w której dzwonisz oraz własne oczekiwania.
- Przed rozmową przygotuj sobie kartkę i długopis, żeby móc zapisać ważniejsze informacje, warto też zanotować dane osoby, z którą rozmawialiście. Łatwiej wam będzie w razie potrzeby uzyskać od niej ponowną pomoc i nie będziecie musieli wprowadzać w sprawę następnej osoby.
- Przygotuj sobie krótką wypowiedź na wypadek, gdyby włączyła się automatyczna sekretarka.





Kiedy **kontaktujecie się** z innymi **ludźmi**:

Uśmiechajcie się – ludzie uśmiechnięci wysyłają sygnał, że są przyjaźnie nastawieni i chętnie nawiążą kontakt.

Zadbajcie o odpowiedni ubiór – powinien on być dobrany do sytuacji. Nie oznacza to, że musicie zawsze występować w garniturze lub eleganckim kostiumie, choć jest to odpowiedni strój, jeśli wybieracie się na spotkanie z miejscowymi władzami samorządowymi. Ważne jest też, byście czuli się swobodnie i wygodnie.

Nawiązujcie kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą – osoby unikające patrzenia w oczy odbierane są często jako nieszczerze i niezainteresowane rozmówcą. Unikajcie jednak też natarczywego wpatrywania się – to z kolei może budzić u drugiej osoby poczucie zagrożenia.

Zawsze przedstawiajcie się i wyjaśniajcie cel waszej wizyty – starajcie się cały czas pamiętać o celu rozmowy, nie odbiegajcie od tematu. Warto zapisać sobie w punktach najważniejsze kwestie i do nich wracać podczas rozmowy.

Mówcie spokojnie, używając zrozumiałego języka – powinien on być dopasowany do grupy, z którą się komunikujecie. Uważajcie zwłaszcza na szkolny żargon, zrozumiały dla waszych rówieśników, natomiast nie zawsze stosowny podczas rozmowy z osobami starszymi. Używanie go w takich sytuacjach może prowadzić do nieporozumień oraz poważnie utrudnić kontakt.

Każdą rozmowę starajcie się zakończyć uprzejmie – podziękujcie za uzyskane informacje. Jeśli nie udało wam się załatwić sprawy, z którą przyszliście, podziękujcie za poświęcony wam czas, być może nawiązany kontakt można będzie wykorzystać w przyszłości.