



Vzpostavljanje stika in komuniciranje z energetsko revnimi gospodinjstvi

Modul za usposabljanje

2020 – WECF



Vzpostavljanje stika z gospodinjstvi - koristne informacije

- Ni nujno, da si vsa gospodinjstva želijo vzpostaviti stik z vami
- Strah pred izgubo socialne, finančne ali druge podpore
- Strah pred stigmatizacijo
- Nizka stopnja zaupanja v različne institucije ali »prodajalce od vrat do vrat«
- Nezaupanje je lahko prisotno celoten čas sodelovanja z gospodinjstvi, a na koncu so ljudje običajno zadovoljni
- Rešitve:
 - sodelujte z akterji, ki jim gospodinjstva že zaupajo, npr. socialnimi delavci (ki nimajo komercialnega interesa)
 - uporabljajte obstoječe mreže, ki jim gospodinjstva že zaupajo (združenja upokojencev, lokalni družabni klubi ipd.)
 - ustna priporočila



Načini vzpostavljanja stika z gospodinjstvi

- letaki,
- mediji,
- plakati,
- sodelovanje s socialnimi organizacijami
- skupnostni dogodki
- ambasadorji skupnosti,
- gospodinjstva, ki so že deležna svetovanja
- **ustna priporočila ...**



Oblike komunikacije

- Obstajajo tri oblike komunikacije:
 - Verbalna: zajema vse elemente govora (besede, črke, stavke in številke)
 - Paralingvistična: se nanaša na način, na katerega govorimo (intonacija, hitrost govora, premori, smeh, petje)
 - Neverbalna: govorica telesa (drža, kretnje in izrazi obraza) in zunanji atributi (oblačila)
- Učinki sporočil, ki jih komuniciramo, temeljijo:
 - v 55 % na govorici telesa
 - v 38 % na verbalnih sposobnostih
 - v 7 % na izbiri besed
- Do nejasnosti pride, ko naša govorica telesa sporoča nekaj drugega kot naše besede.



Vzpostavljanje stika z ženskami

- Zaradi družbenih vlog in socialnih pritiskov so lahko nekatere ženske manj pripravljene na to, da spregovorijo in izrazijo svoje mnenje, zlasti v situacijah, ki jih niso vajene, ali pri komunikaciji z nepoznanimi ljudmi. Nekatere ženske (pa tudi moški) se lahko smejiijo, kadar se počutijo neprijetno.
- Mnoge ženske se bolj odzovejo na čustva in socialne vidike kot na povsem tehnične informacije.



Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu

- Spoštovanje človekovega dostojanstva in edinstvenosti
- Energetski svetovalci morajo:
 - varovati dostojanstvo, zasebnost in avtonomijo posameznikov ter posebnosti posameznih gospodinjstev
 - spoštovati kulturo in vrednote ljudi
 - poskušati uporabljati razumljiv jezik in raven komunikacije
 - varovati zaupne podatke in o govoriti spoštljivo o ljudeh v njihovi odsotnosti



Splošno vedenje in jezik

- Prijazno in odprto vedenje
- Do ljudi se obnašajte tako, kot bi želeli, da se oni obnašajo do vas
- Ohranjajte očesni stik z drugimi osebami
- Na vprašanja odgovarjajte potrpežljivo
- Primerna izbira besed
- Celotne povedi
- Komunikacija v »svetovalni funkciji«
- Pojasnjevanje in prikaz s primeri
- Ženske in moške nagovarjajte in vključujte na enak način



Spoštljiva komunikacija

- V primeru, da ne pokažete spoštovanja in naklonjenosti do ljudi, ki jih nagovarjate, ti ne bodo motivirani, zaradi česar bodo lahko resignirani, jezni, prestrašeni in ne bodo želeli sodelovati
- Spoštovanje in naklonjenost se kažeta v notranji naravnosti osebe, in ne zgolj s spoštljivo komunikacijo.

Podcenjevalen jezik	Spoštljiv jezik
Če ne poslušate pozorno, seveda ne boste nič razumeli.	Prosim, pomagajte mi? Kaj točno še ni jasno v zvezi s tem?
Za božjo voljo! To zagotovo ni pravi način!	Do tega predloga imam določene zadržke. Prosim, dovolite, da jih na kratko razložim – morda se bo izkazalo, da so neutemeljeni.



Aktivno poslušanje

Aktivnosti	Ravni
Očesni stik, prikimavanje, glasovi, kot so, mhm, aha, da	Poslušanje
Kar slišim, povzamem s svojimi besedami, da se prepričam, da sem stvari pravilno razumel.	Razumevanje
Poskuša razumeti občutke in potrebe druge osebe ter izraziti svoje vtise.	Občutki



Povratne informacije

Pravila za podajanje povratnih informacij:

- Ne posplošujte in govorite le v prvi osebi:
»Mislim, ...«, »Kot razumem ...«
- Ne ocenjujte (dobro ali slabo ...)
- Povratne informacije niso namenjene samo pogovoru o negativnih odzivih, temveč tudi spodbujanju pozitivnih odzivov.
- Ne razlagajte in ne posplošujte. Opisujte samo stvari, ki so vidne navzven, ter pojasnite lastne reakcije oz. občutke.
- Podajte konkretne povratne informacije, s pomočjo katerih bo lahko oseba spremenila svoje vedenje.
- Uporabljajte jasne in natančne formulacije.

Pravila za sprejemanje povratnih informacij:

- Poslušajte in razmislite o tem, kar ste slišali.
Ne branite se, ne zavračajte, pojasnjujte in ne »kontrirajte«.
- Razmislite o tem, kaj je res in kaj še lahko pomaga.
- Vendar pa ni potrebno sprejeti vsega, kar rečejo drugi.



Komunikacija v prvi in v drugi osebi

- Se bistveno razlikuje pri izražanju kritike
- Komunikacija v drugi osebi izzove branjenje, nasprotovanje, jezo in opravičevanje
- S komunikacijo v prvi osebi dosežemo zanimanje, razmislek in pripravljenost za pojasnjevanje

Primeri komunikacije v 2. osebi	Primeri komunikacije v 1. osebi
Vedno morate ...	Opažam, da ...
Zakaj ne naredite ...	želel bi si, da ...
V tem primeru morate ...	Moti me, da ...



Oblike spraševanja

Zaprta vprašanja

- zahtevajo jedrnat odgovor, običajno »da« ali »ne«
- so koristna pri komunikaciji s preveč zgovornimi osebami
- so pomembna za jasne odločitve

Odprta vprašanja

- Na njih ni mogoče odgovoriti z »da« oziroma »ne«.
- Odprta vprašanja so bolj uporabna, kadar so potrebni podrobnejši odgovori.
- Nagovorjeni osebi omogočajo bolj fleksibilno odgovarjanje.
- Spodbujajo dodaten razmislek o obravnavani zadevi.

	Zaprto vprašanje	Odprto vprašanje
Vprašanje	Ste bili včeraj na sejmu energetike?	Kakšen je vaš vtis o sejmu energetike?
Odgovor	»Da« ali »Ne«	Izvedel sem veliko informacij. Obravnaval je naslednje tematike ...



Priporočljiva komunikacija

Najpogostejši spodbujevalci komunikacije	Fraze (primeri)
Odprta vprašanja	Kakšno je vaše mnenje o tem?
Odzivi v obliki vprašanj	Kaj mislite s tem?
Ciljna vprašanja	Kako bi lahko stvari izboljšali?
Kazanje pozornosti	Očesni stik, glasovi, kot so aha, mhm ali kimanje
Povzemanje	Menite torej, da ...
Pojasnjevanje, poudarjanje ključne poante	Če vas torej prav razumem, gre za ...
Obravnavanje želja	Torej vas zanima ...
Prepoznavanje občutij	Razočarani ste ... Se vam zdi, da niste upoštevani?
Soočanje s komunikacijo v 1. osebi / konstruktivno reševanje konfliktov	Že trikrat ste me prekinili. To me moti, saj v tem primeru izgubim rdečo nit.
Naslavljanje po imenu oz. priimku	Da, gospod Majer...
Pozitivne formulacije	Da, z veseljem, seveda ...
Kazanje razumevanja	To dobro razumem ...
Kazanje prizadevnosti	Za to bom takoj poskrbel.

Nepriporočljiva komunikacija

Nepriporočljivi elementi, ki zavirajo komunikacijo	Fraze (primeri)
Komunikacija v 2. osebi	V vsakem primeru morate ...
Neprijetne formulacije	To ni moja odgovornost.
Zmanjševanje pomena	Saj ni tako slabo.
Zasliševanje/obtoževanje	Zakaj me niste prej poklicali?
Insinuacije	Jezni ste samo zato, ker ...
Neodzivanje na občutja	Prosimo, ostanite pri dejstvih. Zakaj ste tako jezni?
Ocenjevanje/presojanje	Napačno razmišljate. Tako ne moremo nadaljevati.
Ukazovanje	Pričakujem, da boste ... To naredite tako.
Dajanje navodil	To sem vam že razložil.
Opozarjanje/svarjenje	Razmislite o posledicah tega.
Ustaljene fraze	Brez muje se še čevelj ne obuže.
Ironija/sarkazem	Kaj torej predlagate?
Ultimativne formulacije	To smo vedno delali na tak način.
Besede za omilitev pomena	Nekako, pravzaprav, bi lahko, bi, morda, mogoče, pod določenimi pogoji.



Oblačila

- V oblačilih se morate počutiti udobno.
- Vaša oblačila naj bodo čista in urejena.
- Oblačila morajo biti primerna okoliščinam.
- Kadar niste prepričani o okoliščinah, raje izberite spodobna oblačila.
- Nakit in dodatki naj se ujemajo s splošno podobo.
- Ličila in parfumi naj bodo spodobni – z njimi ne pretiravajte.



Drža

- Ne preveč toga, a tudi ne preveč sproščena. Če se držite togo, dajete vtis nedostopnosti. Če se držite preveč sproščeno, dajete vtis plehkosti.
- Odprta drža pri sedenju kaže na interes (rok ne držite prekrižanih).
- Imejte prijazen izraz na obrazu in se občasno nasmejte.
- Ohranjajte očesni stik.
- Geste: z gibi rok v podporo verbalni komunikaciji boste povečali učinek svojih besed. Vendar pa lahko pretirana gestikulacija odvrča pozornost od povedanega ter zmanjšuje koncentracijo.
- Ob upoštevanju zgornjih točk pri iskanju profesionalne drže bodite pozorni tudi na to, da se zdi ta naravna, da boste izpadli avtentični.



Način govora

- Govorite jasno, razumljivo, sproščeno in mirno.
- S pretiranimi izrazi ali uporabljanjem strokovne terminologije boste povzročili nezaupanje in zadržanost. Tako bodo stranke lahko dobile vtis, da jim ne svetujete, ampak jih prepričujete.
- Ne uporabljajte slenga ali grobega jezika, saj bo to zmotilo stranke in dajalo vtis nekompetentnosti. Vendar pa je dobro, da po možnosti poskusite nekoliko prilagoditi slog izražanja slogu osebe, s katero govorite. Tako se boste bolje 'vklopili' in vzbujali več zaupanja. Ne glede na to pa je včasih pogovorni jezik boljši od poslovnega, saj se zdi »podobni« ljudje bolj dostopni oz. prijetni. Na ta način boste tudi zmanjšali hierarhičen odnos ter občutek sramu zaradi nepoznavanja tematike.



Moj dom je moj grad

Energetski svetovalec:

- Zavedajte se, da ste v domu nekoga drugega, in se obnašajte temu primerno.
- Največ dve osebi oz. svetovalca
- Preverite zakonodajo
- Uporabljajte vljudne in spoštljive oblike pozdravov ob odhodu in prihodu, ne slengovskih ali preveč neformalnih
- Vaš pristop naj bo prijazen in odprt
- Ravnajte tako, kot bi si člani gospodinjstva želeli, da ravnate z njimi.



Potem ko pozvonite

Energetski svetovalec:

- naj stopi vsaj korak nazaj
- naj se predstavi s polnim imenom in priimkom
- naj ponudi roko v pozdrav – roko naj stisne čvrsto in trdno, saj s tem izražamo pozitivne namene
- V pozdravni ritual sodi tudi nasmeh
- Vzdržujte očesni stik – ko spoznavamo druge ljudi, govorijo naše oči
- V stanovanje vstopite in sedite samo v primeru, da ste povabljeni
- Stanovalec naj v stanovanje vstopi pred vami



Vedenje v gospodinjstvu

- Na začetku ustvarite prijetno vzdušje s klepetom
- Ko začnete s »svetovanjem«, razložite postopke in cilje svetovanja; napovejte, kaj je potrebno narediti
- Pred vstopom v druge prostore vprašajte stanovalca za dovoljenje
- Med meritvami razložite, kaj počnete
- Ob koncu prvega obiska stranko obvestite o terminu drugega obiska
- Pred nameščanjem takojšnjih pripomočkov prosite stranko za dovoljenje
- Ko nameščate naprave za varčevanje z energijo, razložite, kako delujejo in kako se jih uporablja ter prosite stranko za dovoljenje za namestitvev
- Ko končate s »svetovanjem«, pojasnite nadaljnji postopek
- Pustite kontaktne podatke, da vas lahko oseba po potrebi pokliče



Vedenje v gospodinjstvih iz drugačnih kulturnih okolij

- Verjetno je, da boste obiskali družine iz drugačnih kulturnih okolij
- Zavedajte se lastnih predsodkov in se poučite o kulturnih okoliščinah gospodinjstev
- Ljudje imamo predsodke do drugih in tudi do ljudi iz drugih držav, katerih kulture in vzorcev vedenja ne poznamo in ne razumemo.
- Možne so tudi težave pri komunikaciji zaradi različnih maternih jezikov.
- Da bi razumeli ljudi iz drugačnih kulturnih okolij, je pomembno, da se zavedamo in se pozanimamo o njihovih vrednotah in pravilih.
- Spoštujte običaje in navade drugih kultur (npr. če je običajno, da se čevlji puščajo na hodniku, morate to spoštovati in čevlje sezuti).
- Če niste prepričani, kako se vesti, preprosto vprašajte, kakšen je običaj – s tem boste pridobili spoštovanje in naklonjenost drugih oseb in se izognili temu, da bi imeli do vas takoj zadržke.



Pregled faz obiska

Faza pogovora	Kaj je potrebno narediti	Cilj
Pozdrav in uvod	Pozdravite stranko, dogovorite se za termin obiska gospodinjstva, klepet (vreme, privlačno stanovanje ipd.)	Zagotovitev dobre atmosfere za pogovor
Prehod na fazo svetovanja	Natančno pojasnite namen svetovalnega sestanka, še posebej razložite postopek za stanovanje. Ugotovite argumente in prednosti za stranko.	Informiranje stranke, vzpostavljanje zaupanja, da oseba ve, kaj jo čaka
Faza svetovanja V primeru težav	Natančno razložite, kaj boste naredili in zakaj. Natančno pojasnite funkcije naprave. Pred vstopom v druge prostore vedno prosite za dovoljenje. Ne prekinite komunikacije, postavljajte vprašanja, ugotovite, v čem je težava. Ne bodite preveč zagreti in ne poskušajte prepričati stranke v svoj prav, uporabljajte prepričljive argumente. Poiščite rešitev, ki upošteva želje ljudi.	Vzpostavljanje zaupanja Spoštovanje Oblikovanje rešitve, sprejemljive za vse Vedno prepoznajte zahteve stranke
Zaključna faza	Na koncu povzemite rezultate svetovalnega sestanka Pogovorite se o naslednjih korakih, razjasnite odprta vprašanja Stranki pustite svojo telefonsko številko. Dogovorite se za termin naslednjega obiska Vljudno se zahvalite in odidite.	Pojasnite, kakšni so naslednji koraki



Sprejemanje kritike

- Pozorno poslušajte in ugotovite, v čem je dejansko težava.
- Ne branite se in ne zagovarjajte svojih dejanj.
- Stranko spodbujajte, da odkrito izrazi svoje zadržke in razloge za kritiko.
- Sprejmite kritiko, pokažite svoje razumevanje ter vključite argumente stranke.
- Zmanjšajte razloge in motivacijo za kritiko: Razumem, da vas to jezi. Kako vam lahko pomagam?
- Koristne formulacije za konstruktivno kritiko:
 - Ko se pogovarjava, imam občutek, da ...
 - Zelo bi rad, da ...
 - Ko to pravite, se mi zdi ...
 - Prosim, ne zamerite, toda zadevo vidim tako ...
 - Kaj predlagate vi?



Težavne situacije in konflikti

- Nerazrešeni konflikti se stopnjujejo. Zato se je potrebno na njih odzvati takoj ter jih poskušati razrešiti.
- Znaki konflikta
 - Agresivnost in sovražnost, kot so besedni napadi in grdi pogledi
 - Pomanjkanje interesa: oseba ne posluša več, odide ali ignorira vašo predstavitev
 - Zavrnitev in odpor: oseba vam stalno nasprotuje, ne želi se pogovarjati z vami
 - Pobeg: oseba se izogiba stiku, ne najde časa za sestanek
 - Pretirano prilagodljivo vedenje: lažna prijaznost
- Metode za razreševanje konfliktov:
 - Dovolite drugi osebi, da govori, in je ne prekinjajte, dokler ne zaključi.
 - Na obtožbe in napade ne odgovarjajte z drugimi obtožbami.
 - Postavljajte dodatna vprašanja, da ugotovite, ali vas je druga oseba pravilno razumela.
 - Ohranjajte očesni stik.
 - Ne izražajte arogantnosti z vašo govorico telesa (obračanje stran, posmehljiv smeh, dviganje obrvi ...).
 - Pri vaših odzivih se izogibajte groženj in obtožb.
 - Ne dovolite si, da vas prevzame dinamika konflikta.
 - Vprašanja, kot so: Kaj bi vam bilo lahko še v pomoč? Kaj predlagate?
 - Če se potem, ko stranko prvič vprašate, kaj predlaga oz. kaj ji ni všeč, napadi oz. grožnje nadaljujejo, vprašajte, če si želi, da odidete ali pa se pogovorite ob drugi priložnosti.



Če konflikta ne moremo razrešiti

- Sprejmite nestrinjanje ter priznajte, da morda nimate prav ali pa vljudno izrazite mnenje, da morda sogovornik/ca nima prav.
- Če sogovornik/ca ne želi nadaljevati pogovora in izrazi željo, da pogovor končate, je to potrebno vedno upoštevati.
Prenehajte s svetovanjem ter se dogovorite bodisi za drug termin obiska ali pa za prenehanje svetovanja nasploh.



HVALA !



EmpowerMed



EmpowerMed

www.empowermed.eu



Projekt je financiran v okviru programa Evropske unije za raziskovanje in inovacije Obzorje 2020 v skladu s pogodbo št. 847052. Za vsebino tega dokumenta so odgovorni izključno avtorji. Vsebina ne odraža nujno mnenja Evropske unije. Niti agencija EASME niti Evropska unija nista odgovorni za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje dokument..

Partnerji:

