

A kétfedelű bőrönd



„A legfontosabb a kommunikációban az,
hogy meghalljuk a kimondatlant.”

PETER DRUCKER

Paul Watzlawick alaptézise szerint¹ a kommunikációnk másokkal mindig két szinten zajlik. Az egyik ezek közül maga a tartalom: ez a munkahelyen legtöbbször a célokról, feladatokról, folyamatról, erőforrásokról, feltételekről és hasonlókról szól. A másik szint pedig az illetővel való kapcsolatunkat jellemzi, vagyis azt, miként viszonyulunk egymáshoz. Utóbbinak legtöbbször nem is vagyok tudatában, és jellemzően nem is a szavaimban nyilvánul meg, hanem a viselkedésemben, a gesztusaimban, vagy akár a hallgatásomban. Noha kimondatlan, mégis meghatározó szerepet játszik kommunikációnk hatékonyságában.

Vagyis a kommunikáció kétfenekű bőröndre emlékeztet. Amikor azt tapasztalom, hogy beszélgetésem egy adott személlyel újra és újra vitához, konfliktushoz vezet, jó, ha kicsit hátrébb tudok lépni és megvizsgálom, mi is van pontosan kettőnk között. Gyaníthatóan nemcsak a tartalomról vitázunk egymással, hanem van a helyzetnek egy másik rétege. Az ilyen kapcsolat cik-

likusan alakul, és mindkét fél felel érte a maga módján. Az effajta viszonyok rendezését sokszor magam is halogatom, hiszen nehéz ilyen kérdésekről beszélni. Mégis, a hatékony kommunikáció érdekében jó, ha elsőként a kapcsolatunk tisztázására törekszünk. Másként fogalmazva: először hozzunk létre valódi kapcsolatot az adott helyzetben, és csak ezt követően fogjunk bele fontos témák megbeszélésébe.



A fentiek olvasása közben talán eszedbe jutott valaki, akivel gyakran nehéz a véleménycsere. Mi minden akadályozhat benneteket egymás jobb megértésében?

Döntéseink



„Az határozza meg, hogy mi egy ember, amit dönt,
nem pedig az, amilyen körülmények között él.”

VIKTOR E. FRANKL

Életünk irányát és minőségét nem a sors, nem a véletlen és nem is a körülmények határozzák meg, hanem ahogyan a különböző hatásokra, helyzetekre reagálunk – azaz a döntéseink.

A fentiekből az is következik, hogy minden zavar, megtorpanás, elakadás arra figyelmeztet: egy döntést még nem hoztam meg, vagy ha mégis, akkor nem vagyok kibékülve vele.

Nézzük a következő példát! Tegyük fel, hogy utamon haladva váratlanul hatalmas fal bukkan fel előttem, amely megakadályozza a továbbjutást. Hogyan reagálok erre, és mit teszek? Kitartok célom mellett, és megpróbálom megmászni a falat? Esetleg ellenőrzöm, meg tudom-e kerülni valamelyik irányból? Vagy megváltoztatom a tervemet, és visszafordulok, hogy más utat keressek? Az elakadást ebben a helyzetben az jelképezi, amikor a fal előtt megtorpanok, és tehetetlennek érzem magamat.

Ha elbizonytalanodásom már régóta tart, sokszor kevésbé lényeges, mit döntök, mint hogy valamilyen döntést hozzak, aminek segítségével kikeveredem a helyzetből.

Talán te is éppen most szembesülsz egy ilyen megtorpanással. Mi az a döntés, amit régóta halogatsz, noha új távlatokat nyithatna előtted?

Az önbizalom-növelés ereje



„A kiváló vezetők mindent megtesznek, hogy növeljék a csapatuk önbizalmát. Ha az emberek hisznek magukban, akkor fantasztikus dolgokat tudnak elérni.”

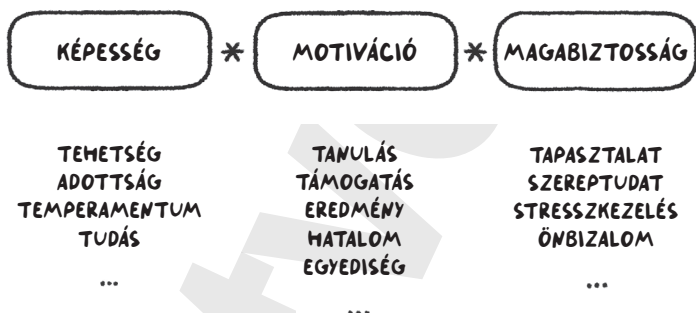
SAM WALTON

Az Innermetrix cég öt kontinens 25 országából 197 000 egyén teljesítményét és személyiségprofilját vizsgálva erre a következtetésre jutott: minél inkább sikerül önmagunkat adni a munkánkban (azaz önazonosnak lennünk), annál sikeresebbek és elégedettebbek leszünk. A kulcs az önismeret, és ezáltal a kapcsolódás önmagunkhoz.

1. Ismerjük az erősségeinket (képesség).
2. Legyünk tisztában azzal, mi lelkesít minket (motiváció), és ennek alapján találjuk meg a pályánkat.
3. Erősítsük magabiztosságunkat, ami segít abban, hogy jobban kezeljük a kihívásokat, nehéz helyzeteket, mely révén tanulunk és fejlődünk.

Világos és egyértelmű cél/feladat esetén a személyes teljesítményt leginkább a fenti három tényező (képesség, motiváció, magabiztosság) határozza meg. (És akárcsak egy szorzat esetében, ha bármelyik tényező értéke nulla,

akkor a végeredmény, azaz a teljesítmény is nulla lesz.) A vezetők sokat foglalkoznak a képességek fejlesztésével és a motiválással, de kevésbé törődnek a csapattagok önbizalmának, magabiztosságának növelésével. Pedig az erősödő önbizalom megsokszorozhatja a hitet a képességeinkben, ami kedvezőtlen körülmények között is segít a motiváció fenntartásában.



*Mit teszel vezetőként a mindennapokban azért,
hogy a csapatod tagjainak önbizalma,
magabiztossága erősödjön, és mit tehetnél még?*