

FACILITAČNÁ TECHNIKA	Dvaja sú tím
HLAVNÝ CIEĽ / ZAMERANIE	#conflict resolution #issue resolution #issue analysis #accepting feedback #providing feedback #collaboration #team-work #riešenie konfliktov #riešenie problémov #analýza problémov #prijímanie spätnej väzby #poskytovanie spätnej väzby #spolupráca #tímová práca
FÁZA	#review #get-to-know #kontrola #spoznávanie
CIEĽOVÁ ZRUČNOSŤ / OBSAH	#communication #active listening #evaluation #empathy #komunikácia #aktívne počúvanie #vyhodnocovanie #empatia
TRVANIE	Do 30 minút; do 60 minút; od 60 do 120 minút
VEĽKOSŤ SKUPINY	1-5 / 6-15 / 16-30 / viac než 30 osôb
ÚROVEŇ FACILITÁCIE	Pokročilý
KOMFORTNÁ ZÓNA	Za hranicou

Úvod

Veľká časť aktivít organizácií sa odohráva medzi dvojicami ľudí. Ich interakcie môžu byť pozitívne a rozvíjajúce alebo frustrujúce a deštruktívne. Možno ich zlepšiť pomocou jednoduchých metód za predpokladu, že ľudia sú ochotní navzájom sa počúvať.

Aktivita „Dvaja sú tím“ funguje napr. vo vzťahu sekretárook a manažérov, manažérov a riaditeľov, konzultantov a klientov, či technických pracovníkov spolupracujúcich na projekte. Dá sa dokonca použiť aj vo vzťahu životných partnerov.

Cvičenie však nebude fungovať v prípade, ak je vzťah účastníkov natoľko narušený, že obe strany budú navzájom radšej bojovať, než by mali spraviť niečo pre zlepšenie situácie.

Pomôcky, ktoré potrebujete

- Vyberte si vhodný nástroj umožňujúci videokonferenčné hovory.

Postup

1. Všetci účastníci si napíšu:
 - a. ako by mohli pomôcť druhej osobe,
 - b. ako by, podľa nich, mohla tá druhá osoba pomôcť im.

Pre lepšie pochopenie si uvedieme hypotetický príklad dvojice manažér - sekretárka.

Manažérov zoznam:

Veci, ktoré by som ja ako manažér/ka mohol/a robiť, aby som vám pomohol/a:

- *keď odchádzam z kancelárie povedať vám, kam idem;*
- *prestať vám dávať dlhé urgentné úlohy po 16.00.*

Veci, ktoré by ste vy ako sekretárka mohli robiť, aby ste mi pomohli:

- *povedať mi, čo odo mňa potrebujete, aby ste mi mohli pomáhať čo najlepšie;*
- *pomôcť mi lepšie si zorganizovať prácu.*

Sekretárkin zoznam:

Veci, ktoré by som ja ako sekretár/ka mohol/a robiť, aby som vám pomohol/a:

- *porozprávať sa s ostatnými sekretárkami, aby som zistil/a, či nemajú dobré nápady súvisiace s administratívnymi činnosťami, ktoré by sme mohli použiť;*
- *filtrvať vaše e-maily a odpovedať na rutinnú e-mailovú korešpondenciu samostatne.*

Veci, ktoré by ste vy ako manažér/ka mohli robiť, aby ste mi pomohli:

- *Počúvať ma, keď hovorím, že mám toho veľa;*
- *Pomôcť mi pochopiť vaše priority.*

O tom, čo spravia, rozhodujú ľudia sami.

Človek môže zareagovať napr. nasledovne:

- *„Samozrejme spravím, o čo ma žiadate.“* Táto odpoveď má zmysel, ak je požiadavka jednoduchá a prináša okamžitý benefit.
- *„To nemôžem spraviť, pretože ...“* Požiadavka môže ísť proti vášmu presvedčeniu, ak je (napr.) neetická, alebo môže byť neprijateľná z politických dôvodov, môže byť časovo príliš náročná, a pod.
- *„Rád/a vašu požiadavku splním, ak mi vy pomôžete s touto mojou požiadavkou...“* Splnenie požiadavky si môže vyžadovať námahu alebo zmenu postoja. V konečnom dôsledku vyhráte obaja.

Ľuďom zvyčajne pomáha dodržať svoje rozhodnutia, ak si ich zaznamenajú a prípadne aj umiestnia na nejakom viditeľnom mieste.

Buďte pri vyjednávaní úprimní. Ak sa uchýlite k taktike alebo manipulácii, ľudia už túto metódu viac nebudú chcieť používať, a navyše sa môžu podozrievavo stavať ku všetkým manažérskym technikám, ktoré použijete.

Požiadavky by mali byť jednoduché, jasné a realizovateľné. Je užitočnejšie požiadať niekoho, aby ráno povedal „Dobrý deň“ než aby bol napr. ohľadupľnejší.

Tipy a triky

- Tento nástroj nebude fungovať, ak je vzťah účastníkov natoľko narušený, že ani jedna zo strán nechce veci zlepšiť.
- Pohrajte sa s týmito nápadmi a použite ich spôsobom, ktorý považujete za zmysluplný. Ak sa budete sústrediť na poskytovanie a prijímanie praktickej pomoci a na férový prístup k oboj stranám, a ak ľudia chcú na svojom vzťahu pracovať, bude to fungovať.
- Pri rozhovoroch sa snažte o rovnosť. Ak ľudia „ustúpia“ každej požiadavke, budú sa neskôr cítiť zneužití. Na druhej strane osoby, ktoré očakávajú za všetko, čo ponúknu, protihodnotu, stratia nádej na spoluprácu, pretože ostatní ich budú považovať za vypočítavých.
- Na aktivitu si vyhradte dostatok času. Objasnenie požiadaviek si vyžaduje čas. Toto cvičenie je zároveň často prvou príležitosťou, kedy sa jednotlivci priamo rozprávajú o spôsobe svojej spolupráce.

Zdroj

<http://nickheap.co.uk>