OSEBNOST GASILCA **NIŽJI GASILSKI ČASTNIK, 2022**

Povzetek pripravila Martina Jelovčan, VKGČ I.

PROCESI ODLOČANJA

Odločanje = proces → rezultat = odločitev
Poteka po posameznih stopnjah, ki trajajo različno dolgo, pri čemer se v zadnji fazi sprejme odločitev, ki predstavlja rezultat tega procesa (rešitev težav, izpeljava naloge).

Koraki v procesu odločanja:

- opazovanje,
- prepoznavanje problema,
- določitev ciljev,
- razumevanje problema,
- snovanje alternativ (izbir),
- vrednotenje alternativ,
- izbira,
- izvedba izbrane odločitve z zaključnim opazovanjem za ugotovitev posledic.

Izbira najučinkovitejše alternative:

- Na to vplivajo 3 osnovni dejavniki: informiranost, sposobnosti, volja.
- Glede na okoliščine: gotovost, tveganje, negotovost.
- Etičnost odločitev: pravilno, pravično, pošteno.

Problemi pri odločanju

- obnašanje odločevalca: prehitro ali prepočasno odločanje,
- časovni razmik med nastankom problema in prvo zaznavo le tega ter s tem potrebo za odločanjem,
- razmik med možnostmi in željami,
- stalnost ali spremenljivost okoliščin in okolja, v katerem se deluje,
- vsi podatki niso vedno dosegljivi,
- cilji različnih odločevalcev so lahko različni,
- omejena sredstva (čas, denar, strokovnjaki,…),
- nesoglasje med ljudmi, ki sodelujejo pri odločanju.
- strah pred napakami in izguba poguma za odločanjem,
- vztrajanje pri slabih odločitvah.

KOMUNIKACIJA

- Komuniciranje je najzahtevnejša človekova dejavnost.
- Komunikacija pomeni izmenjavo, posredovanje misli in informacij, sporazumevanje, pomeni sodelovati, posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet, deliti izkušnje,…
  - Vsi imamo možnost, da v komuniciranju postanemo še boljši.

Osnova vsake kakovostne komunikacije je, da vemo:

- KAJ želimo povedati?
- KOMU želimo to sporočiti?
- ZAKAJ bi to lahko bilo pomembno za oba, za nas in osebo, ki ji sporočilo želimo predati?
- KAKŠEN učinek želimo doseči?

OSNOVNI ELEMENTI USPEŠNE IN UČINKOVITE KOMUNIKACIJE

- jasna in ciljna, spoštljiva, dvosmerna, odprta in tekoča, iskrena, tvorna in tolerantna, pozitivno naravnana (v vsaki situaciji iščemo rešitve), izraža tistega, ki govori, temelji na dobrem stiku med tistimi, ki komunicirajo.
- Pravilna povratna informacija (feedback) spodbuja komunikacijo.

STILI KOMUNICIRANJA

Vsi stili so uporabni v določenih okoliščinah. Ljudje morajo težave reševati sami, mi pa jim lahko s pogovorom le pomagamo, da spoznajo, kaj je potrebno narediti. Da pogovor speljemo v pravo smer, je potrebno izbrati pravilen stil komuniciranja.

1. Ocenjevalni stil: izjave vsebujejo moralno stališče ali vrednostno sodbo. Ocenjevalne odgovore dajemo le, če nas kdo prosi za oceno, kajti sodbe lahko preprečijo komunikacijo. Zato jih ne dajemo ob prvem srečanju oziroma če osebe ne poznamo osebno.

2. Interpretativni stil: ko nekaj poznamo in o tem razlagamo ali učimo; interpretacija je primerna, ko želimo sogovorniku pokazati, kako njegovo vedenje vpliva na nas.

3. Podporni stil: dajemo podporo, kažemo naklonjenost, pomagamo k umirjanju;

4. Raziskovalni stil: o neki zadevi želimo zbrati čim več podatkov;

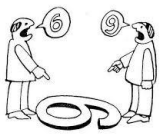
5. Stil takojšnje rešitve: takoj ponudimo rešitev, ki bi jo sicer tudi sami uporabili, ko nas kdo zaprosi zanjo.

6. Razumevajoči stil: aktivno poslušamo in se prepričamo, da sogovornika razumemo. Primerni na začetku, ko se vzpostavlja odnos (zaupanje).

PRAVILA PRI KOMUNICIRANJU

- Učinkovita komunikacija je odvisna od učinkovitega pošiljanja in od učinkovitega prejemanja sporočil (oddajanje in sprejemanje sporočil).
- S povratno informacijo se prepričamo, če je bilo sporočilo učinkovito posredovano.
- Preverimo, če je sprejemnik razumel celotno sporočilo.
- Na značilnost posameznikovega komuniciranja vpliva več stvari, kot na primer: trenutno razpoloženje, potrebe, izkušnje, vedenje, predsodki, stališča, znanje in čustveno razpoloženje.

Pošiljanje sporočil:
- sporočilo mora biti razumljivo,
- pošiljatelj mora biti zaupanja vreden oziroma verodostojen,
- pomembna je povratna informacija o tem, kako je sporočilo vplivalo na prejemnika.



KOFLIKTI IN REŠEVANJE KONFLIKTOV

- KONFLIKT pomeni spor, boj, prepir, nasprotovanje ali nesoglasje med dvema ali več osebami. Predstavlja neko nasprotje med cilji, željami, potrebami ali vrednotami.
- V MEDOSEBNIH ODNOSIH SO NEIZOGIBNI.
- Je priložnost za razvoj odnosa ter posameznikov in hkrati nevarnost za razdor.
- Od udeležencev konflikta je odvisno, ali ga uporabijo za ustvarjanje ali za uničevanje.

VLOGA VODJE ENOTE PRI REŠEVANJU KONFLIKTOV

AVTOKRATSKI SISTEM VODENJA

Vsa oblast v rokah enega človeka. Vse sodi po svoji presoji in vsi se morajo slepo ravnati po njegovih ukazih. Hkrati pa je na njem tudi vsa odgovornost. Avtokratu ta način dela prinese veliko zadovoljstvo, vendar so podrejeni nezadovoljni, saj predstavljajo le neko vrsto mehanizmov. Ta sistem vodenja se obnese v vojski, policiji ali neurejenih delovnih organizacijah, škodljiv pa je pri vodenju raziskovalcev, konstruktorjev…

DEMOKRATSKI SISTEM VODENJA

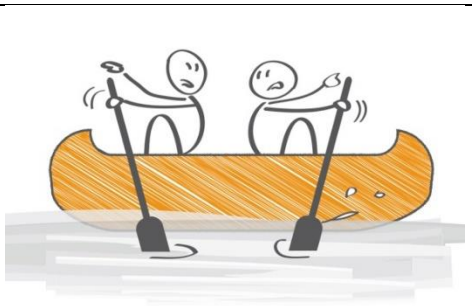
Oblast je v rokah enega človeka, vendar ne izvira iz položaja, ampak iz njegovega delovnega mesta. Demokratski vodja deli oblast s svojimi podrejenimi, vendar na ta način, da z njimi sodeluje. S tem, ko vodja porazdeli oblast na svoje podrejene, porazdeli tudi odgovornost. Demokratski vodja nima možnosti, da bi uresničil svojo idejo, če se podrejeni ne strinjajo. Prav v tem je največja vrednost sistema, saj se tako oblikujejo najboljše zamisli. Ta sistem vodenja je najbolj primeren za vodenje delovnih organizacij, saj se tako ugodno počutijo tako podrejeni kot njihov vodja.

SISTEM INDIVIDUALNE SVOBODE

Vodja je potreben, vendar je njegov položaj zmanjšan na minimum in s tem je zmanjšana tudi njegova oblast. Funkcija vodje je le v tem, da na podrejene prenaša naloge in svojim nadrejenim posreduje rezultate, ki so jih dosegli posamezniki v njegovi skupini. Njegova odgovornost je majhna, odgovornost podrejenih pa velika. Zadovoljstvo pri sistemu individualne svobode je običajno veliko, saj vsakdo uresničuje svoje zamisli in ideje, zato je ta sistem po navadi visoko produktiven. Najbolj se obnese pri vodenju ekipe strokovnjakov.

VZROKI KONFLIKTOV

- neučinkovito komuniciranje,
- razlike v vrednotah, stališčih in prepričanjih,
- kulturne razlike,
- pravila in predpisi pri delu,
- neustrezno vodenje in uporaba avtoritete,
- »težki ljudje«,
- percepcija neenake delitve virov,
- medsebojna trenja,
- razlike v statusu, ugledu in moči,
- nasprotujoči si cilji.



STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV

Poznamo pet strategij reševanja konfliktov. Katero bomo izbrali, je odvisno od tega:

- kako nam je pomembno doseči osebne cilje,
- koliko nam je mar za ohranitev dobrih medsebojnih odnosov.
- umik (prispodoba želve),
- prevlada (morski pes),
- zglajevanje (medvedek – vsak problem se da rešit in pridemo do skupnih ciljev),
- kompromis (lisica – vsak nekaj popusti, napetosti se umirijo in odstranijo)
- soočenje (sova – simbol modrosti in pravičnosti).

PRIMER (ta prosojnica se je na predavanju nekam izgubila, zato jo reši sedaj):

a) Izvajamo pritisk na drugega z namenom, da bi drugi razrešil situacijo ali se podredili (nasilje, obtoževanje,...). _____
b) Ga odrinemo in se delamo, kot da ga ni, ter se izogibamo področju, kjer je. _____
c) Se uklonimo pritisku oz. se navidezno prilagodimo ali podredimo. _____
č) Lahko pa začnemo konflikt razreševati. _____
d) Iščemo kompromis. _____

a) prevlada – morski pes, b) umik – želva, c) zglajevanje – medvedek, č) kompromis – lisica, d) soočenje - sova

REŠEVANJE KONFLIKTOV:

- Za reševanje konfliktov (ob zavedanju, da konflikt obstaja in da ga je potrebno rešiti) je potrebno obilo **razumevanja, spoštovanja, zaupanja.**
- Potekati mora **postopoma, neprekinjeno in z uporabo jasne in razumljive komunikacije.**
- Če se v ta postopek vrinejo razni **moteči, zavajajoči ali neprimerni elementi**, kot na primer ponovna nepotrebna obtoževanja, hujskanje, laganje, izrekanje groženj, obljub,... se **postopek reševanja zaustavi in izniči.** Zato se je potrebno resnično **soočiti z vsemi udeleženimi v konflikt in z uporabo razuma,** ne pa čustev ali nagnjenj ali prepričanj, rešiti obstoječi konflikt.
- **Kdor bo reševal konflikte na tak način, bo med gasilci spoštovan in upoštevan.**

Spodbujanje sodelovanja po korakih:

- Ugotovi svojo glavno potrebo (bistveno), bodi konkreten in natančen.
- Ugotovi potrebe drugih (skušaj na svet gledati tako kot drugi).
- Lažje sprejemamo tiste, ki so nam podobni (večkrat priznaj skupne točke kot razlike).
- Povej svoje stališče (določi središče pozornosti, ostani miren).
- Moč v skupini naj bo porazdeljena.

MEDIACIJA je neformalen postopek, v katerem nevtralna oseba - mediator, sprtima stranema pomaga pri reševanju njunega spora.

PRAVILA:

1. Ohranjanje dostojanstva in spoštovanja nasprotne strani.
2. Poslušamo, ko drugi govori in ga ne prekinjamo.
3. Enakopravnost v pogovoru.
4. Odsotnost nasilja, sovražnosti, groženj in žalitev.

Ob kršenju teh pravil se mediacija prekine.

POZITIVNI UČINKI MEDIACIJE

• razvijanje učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij ,
• izboljševanje odnosov,
• sodelovanje med sprtima stranema ,
• zmanjšanje možnosti zaostrovanja sporov v prihodnje.

JAVNO NASTOPANJE

Prijazen, topel in čustven odnos sprošča komunikacijo, hladnost v odnosu pa jo zatira in ustvarja napetost.

RETORIKA – SPRETNOST GOVORJENJA

- **KOMUNICIRANJE** (neoporečen jezik) – ne uporabljaj žargona, prilagodi se strukturi slušateljev (če nagovorimo mlade, govorimo njim razumljivo, primerno starostni stopnji), ne uporabljaj tujk in raznih mašil.
- **GOVOR S PRIMERNO FREKVENCO IN HITROSTJO**: pazimo, da ne povzdigujemo glasu, bodimo umirjeni.
- **UPOŠTEVAJMO HENDIKEPIRANOST:** če se pogovarjamo npr. z naglušnim, pazimo, da ga gledamo, natančno izgovarjamo besede, vendar ne kričimo, da bi nas slišal.
- **GOVORICA TELESA**: ne izražamo dolgočasja z govorico telesa, ne mahamo in pretirano gestikuliramo, ne uporabljamo preveč kretenj.
- **PAZIMO NA PRIMERNO RAZDALJO OD SOGOVORNIKA**, ki naj bo večja od 60 cm.
- **STRPNOST IN TOLERANTNOST DO SOGOVORNIKOV -** spoštljiv odnos
- **IZGOVORJAVA** – ne uporabljaj besed, ki jih ne razumeš,
- **JAVNI NASTOPI** - primernost govora ob različnih situacijah (tekmovanja, slovesnosti, nagovori mladim,…) - (trema, 3-krat ponovi)
- **PRIPRAVA** – premisli, komu in za kakšen namen govor pripravljaš (mladina, odrasli..)
- **ČASOVNO NAČRTOVANJE** - treba je imeti občutek za čas
- **SLOG** - povej preprosto, naravnost in iskreno
- **NAGOVOR** – preprost in iskren

LASTNOSTI DOBREGA GOVORNIKA:

- ve, kaj ima za povedati,
- najde dovolj časa za priprave,
- nabira si vse več izkušenj,
- ljudje ga upoštevajo kot osebnost,
- je samozavesten in zaupa sam vase,
- je prepričljiv,
- zna povedati, kar je treba,
- povezuje teorijo in prakso,
- urejen in točen,
- vzpodbuja izobraževanje,
- se kulturno obnaša (ni preklinjanja, alkoholiziranosti, nesramnega govorjenja)

- V primeru intervencij medijem sme informacije posredovati le vodja intervencije ali za to pooblaščena oseba. Naloga gasilcev ni, da nesrečo evidentirajo s posnetki in jih takoj objavijo na spletnih medijih. Za ažurno poročanje o nesrečah so zadolženi novinarji.
- Gasilci s(m)o dolžni samo čim prej priti na kraj dogodka in pomagati!

Značilnosti in vrednote gasilske organizacije

- Uspeh društva je odvisen od vsakega posameznika, ki je del skupine, ki sestavlja društvo.
- V društvu mora vladati pozitivna klima: razumevanje, spoštovanje, tolerantnost, zaupanje, sodelovanje.
- Spoštovati moramo vsakega predstavnika gasilske organizacije ne glede na izobrazbo in spol.
- Izogibati se moramo škodoželjnosti, agresivnosti in podcenjevanju posameznikov.