



## KRÓTKO O ZASADACH SKUTECZNEGO POROZUMIEWANIA SIĘ

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, postawy ciała (czy byliście zgarbieni, wyprostowani itd.), sposobu, w jaki nawiązujecie kontakt wzrokowy (czy patrzycie prosto w oczy, spuszczenie 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.

### O czym pamiętać podczas rozmowy telefonicznej?

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

- Przed rozpoczęciem rozmowy upewnijcie się, że wiecie, z kim chcecie rozmawiać.
- Przedstawcie się i powiedzcie, w jakiej sprawie dzwonicie.
- Jeśli nie znacie nazwiska osoby, do której chcielibyście się zwrócić w danej sprawie, powinniście umieć dokładnie opisać sprawę, w której dzwonicie oraz własne oczekiwania.
- Przed rozmową przygotujcie 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.
- Przygotujcie sobie krótką wypowiedź na wypadek, gdyby włączyła się automatyczna sekretarka.

Opracowano na podstawie publikacji *Orange dla Ziemi. Materiały pomocnicze dla uczniów*, Warszawa 2006