

COVO Moodul 8: SUHTLEMINE (2 päeva)

Sissejuhatus:

V koordineerimine eeldab VK suhtlemisioskust ja sensitiivsust. VK jaoks on suhtlemiseoskus väga vajalik, et tagada organisatsioonis info liikumine. VK on vastutavad V värbamise eest ning seega peavad organisatsioonist väljapoole edastama sõnumeid vabatahtlikele pakutava töö olemusest oma organisatsioonis. VK viib läbi esmase intervjuu potentsiaalsete V kandidaatidega. V tööülesande andmisel on nemad vastutavad informatsiooni sujuva liikumise eest ning sama kehtib ka suhtlemise vahendamisel personali V ja klientide vahel. Kuigi kõigi osapoolte vahel on suhtlemine pidevalt sujuv ning ladus, siis seda väiksem on tõenäosus probleemide ja konfliktide tekkeks, mis muudab omakorda vabatahtliku töö efektiivsemaks.

Mina saan	Selgitus	Näited
... vahendada suhtlemist V, organisatsiooni ja klientide vahel	VK on vastutav, et luua V ja teiste organisatsiooniga seotud isikute vahel mugav õhkkond. Kõik osapooled peavad tundma, et VK on nende suhtes tähelepanelik. See peab kajastuma VK käitumises.	“Aktiivse kuulamise meetod” on põhiliseks suhtluse aluseks ning aitab mõista väljarääkimata jäänud sõnumeid või neid lahti dekodeerida. Suuremates organisatsioonides tuleks tagada VK pikem vastuvõtuaeg.
... tegeleda produktiivselt erinevustega suhtlemises (kognitiivsed ja kultuurilised erinevused ning soospetsiifilised teemad)	Töötamisel V tekib kõikides sotsiaalsetes organisatsioonides päevakorda etnilisuse ja soo küsimused, kuna meeskondades koos töötavad inimesed on erineva kultuurilise ja sotsiaalse taustaga. VK peab edukaks koos töötamiseks mõistma erinevuste kompleksuse küsimust ja olema vajadusel võimaline adekvaatselt neid tekkida võivaid küsimusi/probleeme ka lahendada.	VK peab olema ettenägelik organisatsioonis tekkivate stereotüüpide osas, mis võivad tegevus käigus ilmned. Vajadusel tuleb korrigeerida keelekasutust nii, et see aitaks ennetada ja vältida V alandamist. VK peab olema teadlik soo temaatika olulisusest vabatahtlikus töös ja vältima soostereotüüpide tekkimist. VK peab kõiki V kohtlema respektiga ja võtma neid kui indiviide.

Mina saan	Selgitus	Näited
<p>... anda tagasisidet personalile ja V ning saada tagasisidet personaliilt, V ja klientidel ning kasutada seda oma töös</p>	<p>Omavaheliste kontaktide arvu suurenedes kasvab ka vastastikune usaldus ja sümpaatia. Usalduslikku õhkkonda on vaja, et olla üksteisega avatud ning vältida arusaamatusi mis võivad mõjutada V tööd negatiivselt. V töötamise edu aluseks on VK sensitiivsus hierarhiate käsitlemisel Oluline on kohelda V respekti ning kindlusega ja luua järjepidev tagasiside andmise süsteem.</p>	<p>Regulaarsed ühised kohtumised on kasulikud probleemide selgitamiseks ja lahenduse leidmiseks: Tagasiside andmist saab harjutada rollimängu kaasabil, millele järgneb hilisem diskussioon, kuidas osalejad tundsid end tagasiside andmisel ja võtmisel ja kas see oli kasulik. V poolt antavat tagasiside peaks VK kasutama isiklikuks arenguks ning töö parendamiseks.</p>
<p>... teha koostööd organisatsiooni inimestega, vabatahtlikega ning inimestega, kes on väljast poolt organisatsiooni</p>	<p>VK peavad käituma vahendajana enda ja teiste organisatsioonide, ettevõtete, poliitika, avalikkuse ning olemasolevate/potentsiaalsete V vahel. Sotsiaalsete organisatsioonide konkurentsist lähtudes on äärmiselt oluline, et VK ka propageeriks oma organisatsiooni, et ligi meelitada uusi vabatahtlikke.</p>	<p>Kindlusta info liikumine erinevate osapoolte vahel nii organisatsiooni siseselt kui väliselt. Nt saada regulaarselt infokirju, teadaandeid, ajalehti jne. sale regionaalsete ja erialaorganisatsioonide üritustel.</p>
<p>... tegeleda oskuslikult personali ja V vaheliste suhetega, sh konfliktidega</p>	<p>VK peavad olema V ja personali vahel vahendajateks. Mõlemal grupil on oma suhtumised ülesannetesse ning organisatsiooni. VK peab üritama saavutada parimat võimalikku koostööd mõlema grupi vahel ning soodustama püsivat suhtlemist personali ja V vahel. Konfliktid personali, personali ja V vahel ning V ja klientide vahel tekivad kõikides organisatsioonides. Vahendamine ja konflikti lahendamine on üks olulisemaid VK ülesandeid, et ennetada V rutakat lahkumist organisatsioonist.</p>	<p>Regulaarsed grupikohtumised loovad avatud kultuuri. Grupitöö on edukas kui kõik grupi liikmed on kõrgelt motiveeritud, seetõttu on oluline VK sensitiivsus erinevate grupi liikmete oskuste ja vajaduste osas. Kutsu personali aegajalt V tagasiside andmise kohtumistele, eriti kui personalil pole piisavalt aega tagasiside andmiseks tööajal. Konfliktides on oluline leida konstruktiivseid lahendusi. Avatud suhtlemine loob usaldusliku õhkkonna, aitab leida ideid probleemi lahendamiseks ning teha kokkuleppeid. Nõustamine on abiks personaalsete konfliktide lahendamisel ning vahendaja peaks olema "neutraalne persoon".</p>

Mina saan	Selgitus	Näited
... toetada V gruppe	VK on vastutav V gruppide toetamise eest organisatsioonis. Grupitöö on edukas kui kõik grupi liikmed on motiveeritud. Seetõttu on eriti oluline, et koordinaator oleks sensitiivne grupi liikmete erinevate vajaduste ja võimete osas. VK peab vahendama grupi protsesse ning kui toimub konflikt, siis ta peab aitama seda lahendada kasutades enda modereerimisoskust ja grupi toetust, et leida konstruktiivseid lahendusi.	Grupikohtumiste modereerimine: näiteks V, V ja tasustatud personal, V ja kliendid. VK ei peaks olema ettekirjutav juht ning ta peaks suutma situatsioonis kohaneda ning teha osapooltele selgeks, et kõiki arvamusi väärtustatakse võrdselt.
... anda nõu nii, et see võtab arvesse teise inimese väärtust	Vabatahtlik töö sõltub V motivatsioonist. Seetõttu peab VK suutma anda instuktsioone V ja personalile viisil, mis hindab partneri panust. Seega ei ole oluline ainult see, mida öeldakse V suhtlemisel, vaid kuidas öeldakse. Mitteverbaalsed sõnumid on tähtis osa kommunikatsioonist. Üldistamist ning individuaalsete erinevuste arvesse võtmata jätmist tuleks vältida.	V töö edu aluseks on oluline, et VK hindaks iga V tema panuse eest ja kindlustaks V kompetentside asjakohast kasutamist.
... ette valmistada ning levitada informatsiooni, mis on mõeldud erinevatele sihtgruppidele	V värbamiseks on oluline, et VK töötab välja kommunikatsiooni strateegia. Infokanalid peavad olema määratud, samuti kuidas sihtgrupini jõutakse. Personaalsed kontaktid on kõige edukam meetod inimeste veenmisel V hakkama. Organisatsiooni siseselt tuleb samuti V, personali, kliente informeerida organisatsiooni missioonist, ülesannetest, üritustest ja teistest tegevustest.	Sisemise info liikumise tagamine, nt tahvlite kasutamine teadete jätmiseks, juhiste koostamine V ja personalile; Välise info liikumise tagamine: uute V lepingute tegemine, soovitatav on teha koostööd teiste piirkonna V agentuuridega, kogukonnakeskuste ja teiste avalike asutustega. Internetti tuleks kasutada kui põhilist suhtlemise meediumit (võrgustikud, elektroonilised infokirjad, ajalehed jne). See tähendab, et VK on koolitatud ka IT alases kommunikatsioonis.
... anda intervjuusid	VK on vastutav reeglina V töö propageerimise ja uute V värbamise eest. VK on sel juhul kasulik omada head suhtlemisoskust ja laialuluslikke teadmisi propageerimise põhimõtetest. Sh on vajalik pädevus meediaga suhtlemisel.	Avalike suhete alaste teadmiste ja oskuste tõstmiseks tuleks teha videokoolitusi ning harjutada intervjuu andmist ajakirjanikule.