

Praca rachmistrza spisowego

Anetta Nowak

 Liczymy się
DLA POLSKI!

Zagadnienia

Część 1

- Rola rachmistrza spisowego

Część 2

- Komunikacja jako narzędzie pracy rachmistrza

Część 3

- Fazy realizacji wywiadu

Część 4

- Bariery w komunikacji

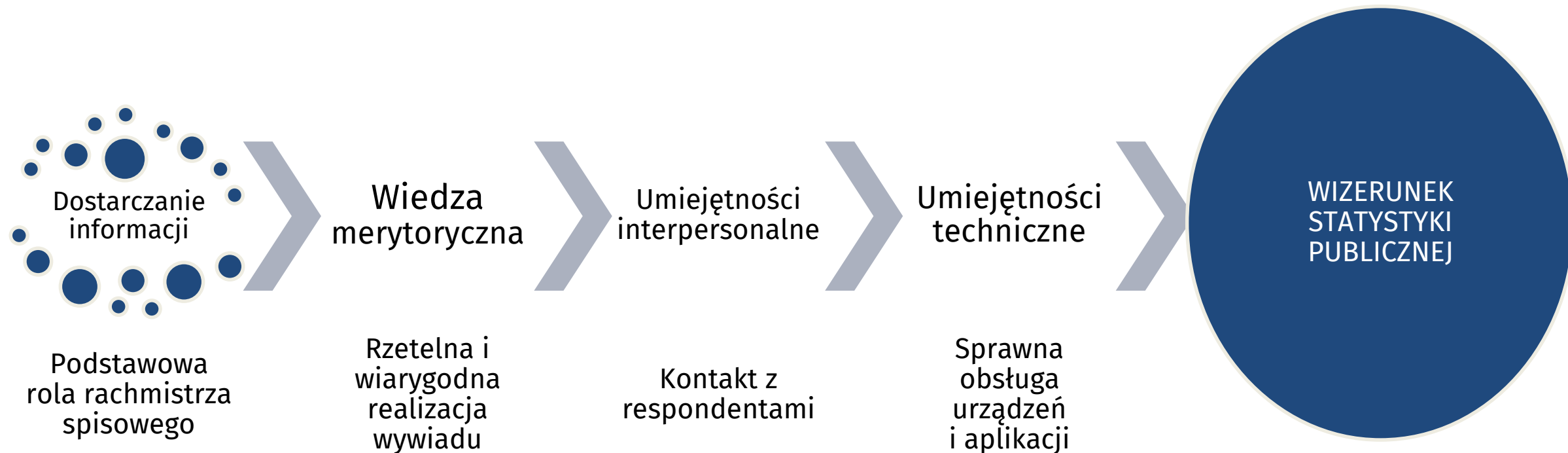
Część 5

- Trudne sytuacje w terenie

Część 6

- Radzenie sobie ze stresem

Rola rachmistrza spisowego



Komunikacja jako narzędzie pracy rachmistrza

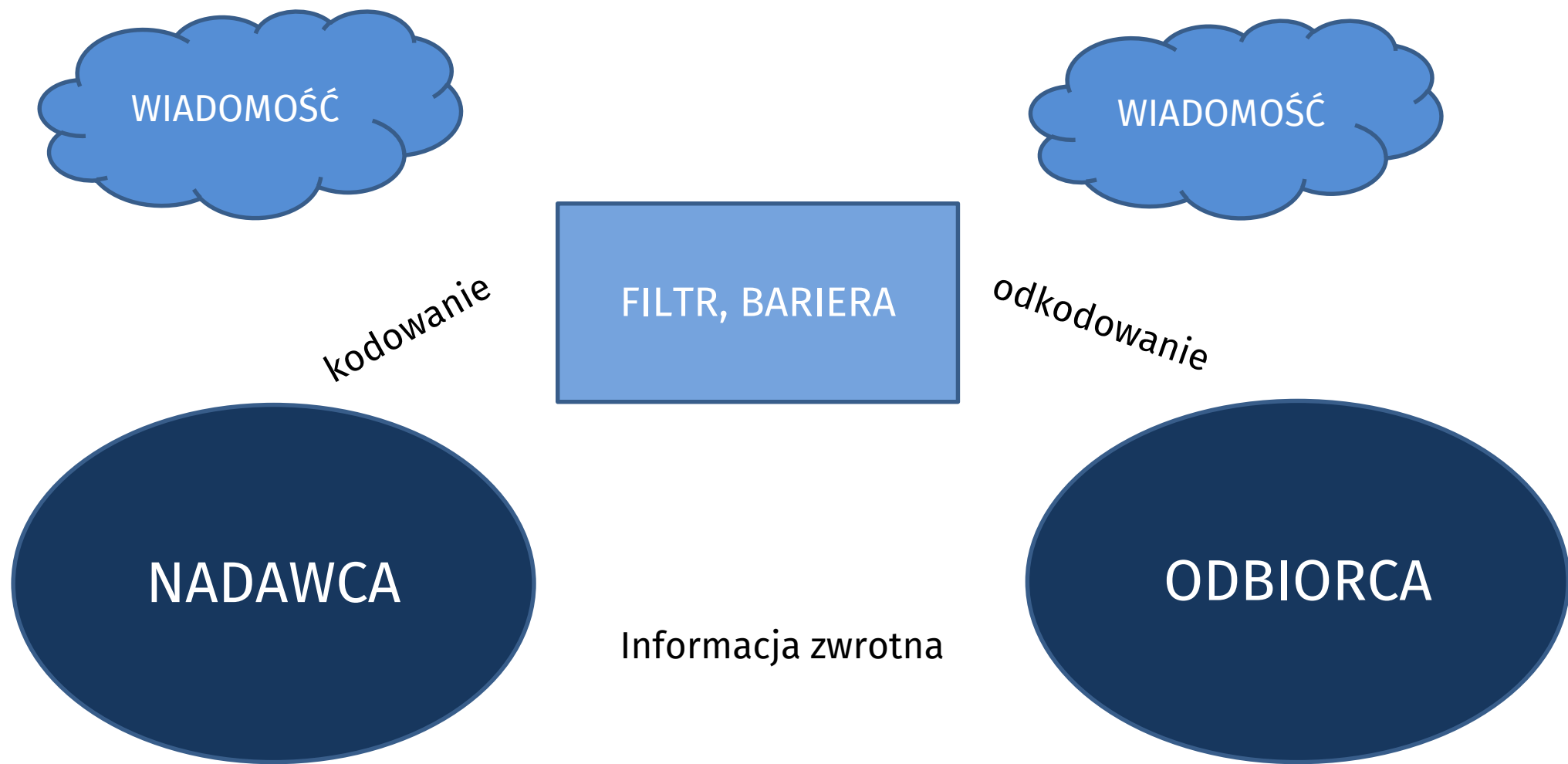
Komunikacja to proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje zarówno w bezpośrednim, jak i pośrednim kontakcie z inną osobą.

Etymologia

Słowo *komunikowanie* pochodzi od łacińskiego czasownika *communico*, tłumaczonego jako *udzielić komuś wiadomości* oraz rzeczownika *communio* (*wspólność*), określającego wejście we wspólnotę.

W wieku XVI nadano słowu znaczenie *transmisja, przekaz*.

Proces komunikacji

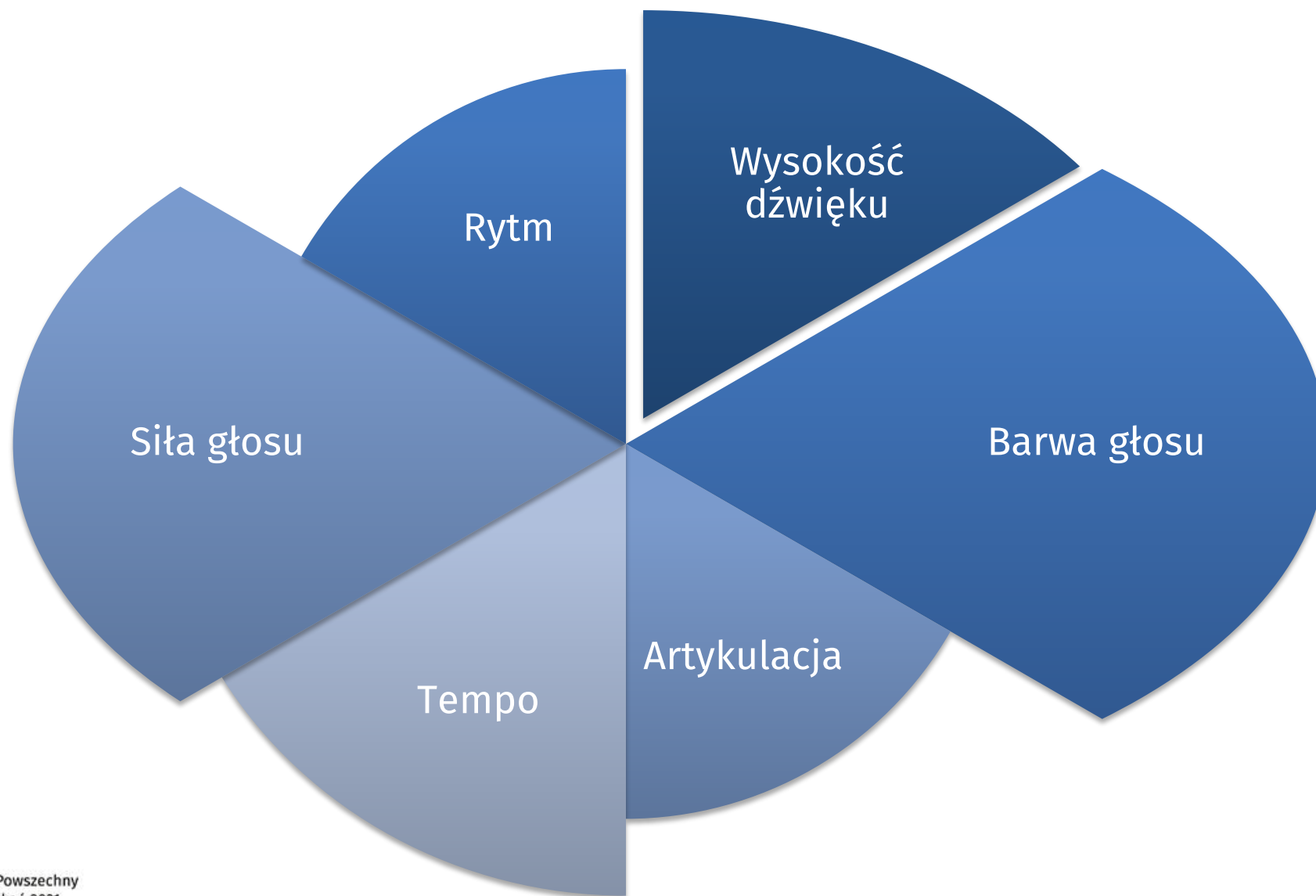


Komunikacja werbalna

Werbalny kanał komunikacji polega na przekazywaniu informacji poprzez treść wypowiedzianych słów.

Opiera się na mówieniu, zadawaniu pytań, słuchaniu, zrozumieniu.

Przekaz wokalny - parajęzyk



Komunikacja werbalna

- Mów prostym, zrozumiałym językiem
- Mów wyraźnie w spokojnym tempie
- Dostosuj język i sposób wypowiedzi do możliwości rozmówcy
- Buduj krótkie zdania
- Operuj konkretami
- Wprowadzaj pozytywny nastrój

Słuchanie



**CZYNNOŚĆ
AKTYWNA**



**CZYNNOŚĆ
BIERNA**

Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie to proces wymagający naszego udziału.

To umiejętność skupienia się na wypowiedzi rozmówcy i podążanie za tokiem jego rozumowania.

Czynniki aktywnego słuchania:

- utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- umiejętne stosowanie gestów,
- używanie „łączników”, sygnałów fatycznych podtrzymujących rozmowę typu: „*mhm*”, „*aha*”, „*tak*”,
- umiejętność parafrazowania, czyli potwierdzania własnymi słowami tego, co zostało powiedziane, w celu upewnienia się, czy np. wypowiedź ankietowanego została dobrze zrozumiana.

Komunikacja niewerbalna

Mowa ciała to zespół niewerbalnych komunikatów nadawanych i odbieranych przez uczestników komunikacji.

Stanowi często uzupełnienie komunikatów słownych.

Mimika twarzy, gesty, zachowania przestrzenne informują też o emocjach, intencjach, oczekiwaniach wobec rozmówcy a często o takich cechach jak samoocena czy temperament.

Komunikaty te mogą być wysyłane i odbierane na poziomie intuicyjnym, nieświadomie. Można się również nauczyć odczytywać ich znaczenie i używać ich świadomie.

Komunikacja niewerbalna – postawa otwarta

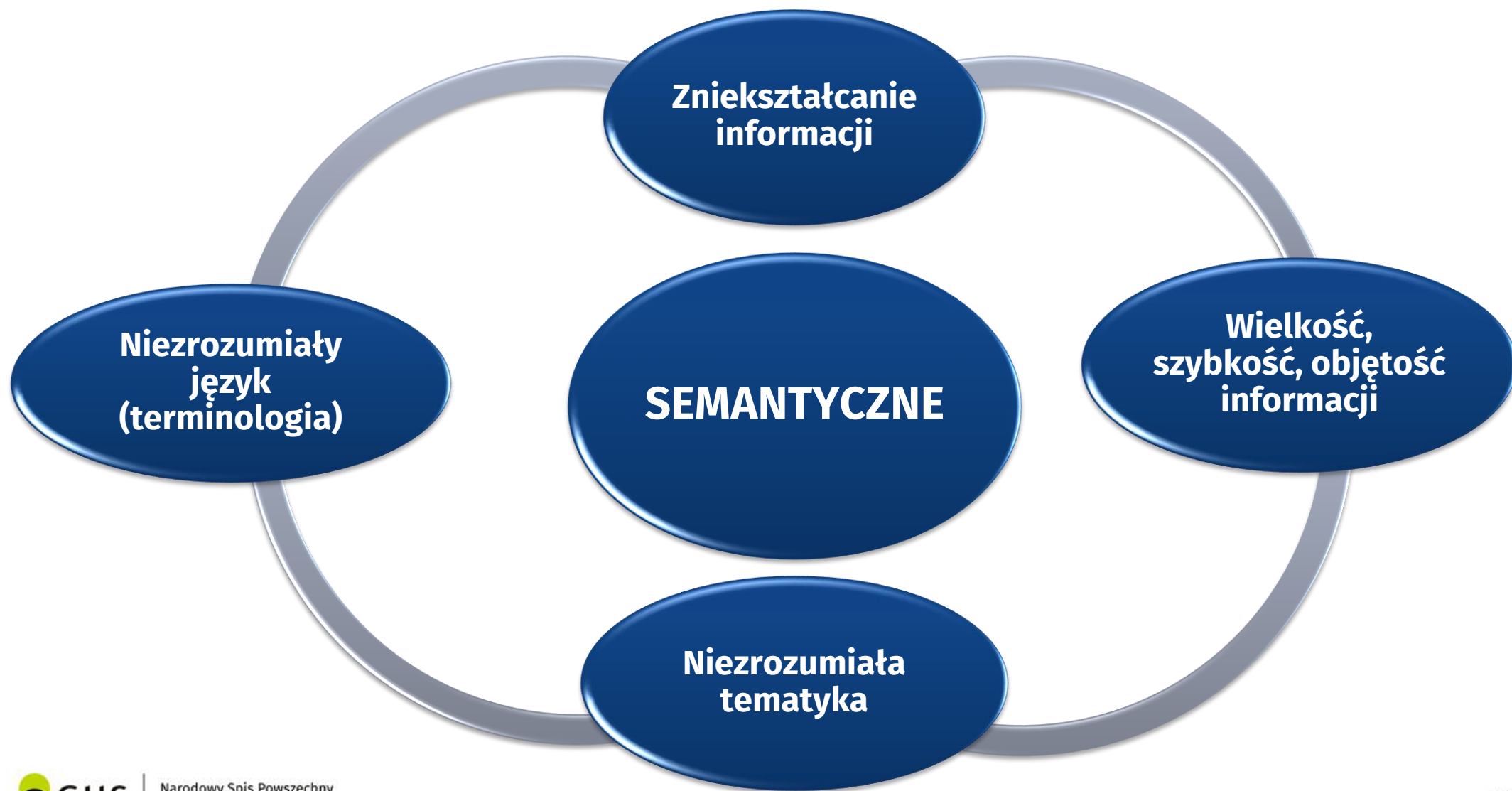
- 1. Szczery uśmiech
- 2. Utrzymywanie kontaktu wzrokowego
- 3. Zwrócenie ciała w kierunku rozmówcy
- 4. Lekkie pochylenie w kierunku rozmówcy
- 5. Posługiwanie się gestem „otwartych rąk” z dłońmi skierowanymi ku górze

Bariery w komunikacji

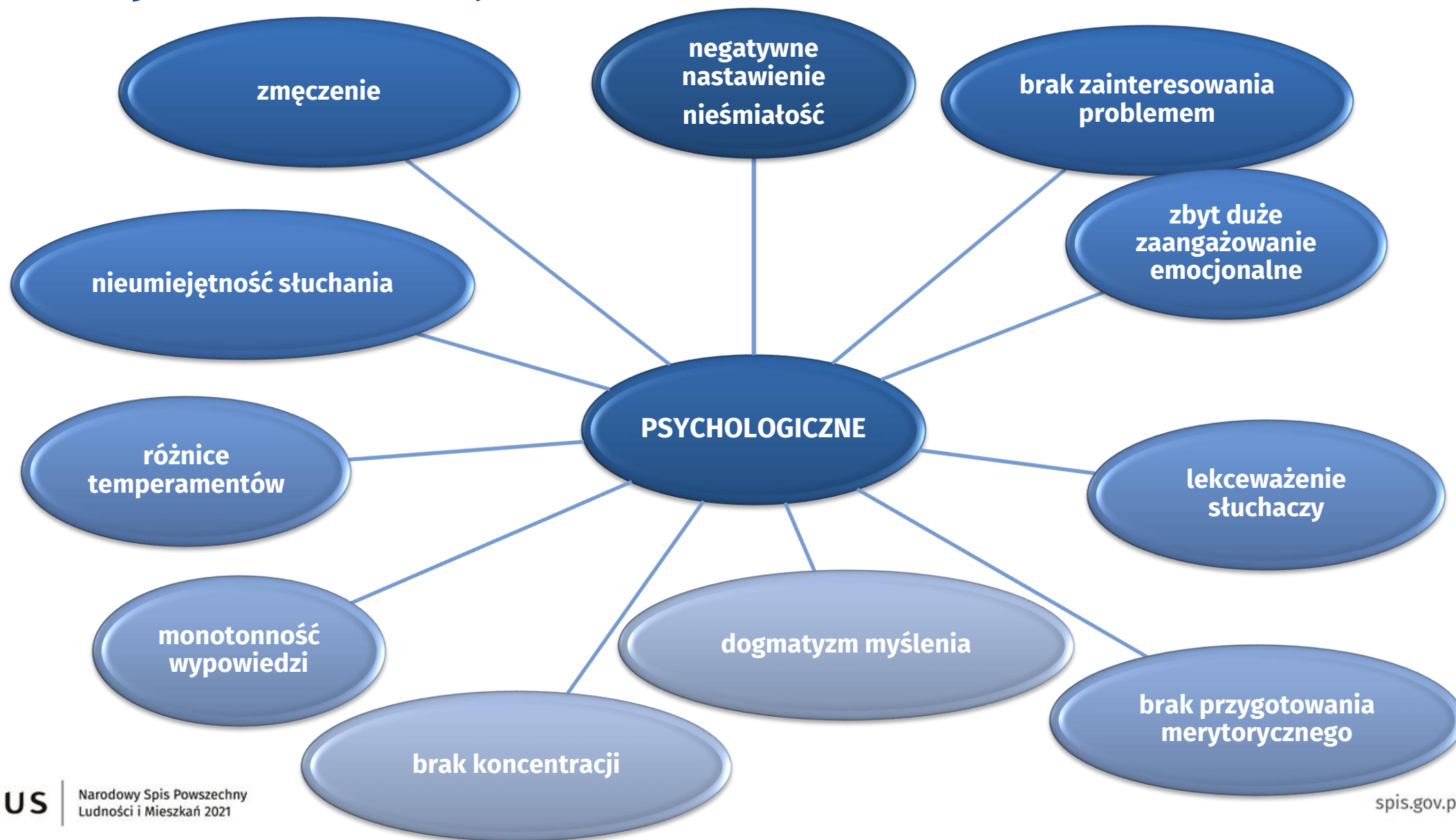
Barierami w komunikacji są wszystkie czynniki, które utrudniają wymianę informacji między rozmówcami.

Mogą leżeć zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy komunikatów. Ich źródło może również pochodzić z zewnątrz.

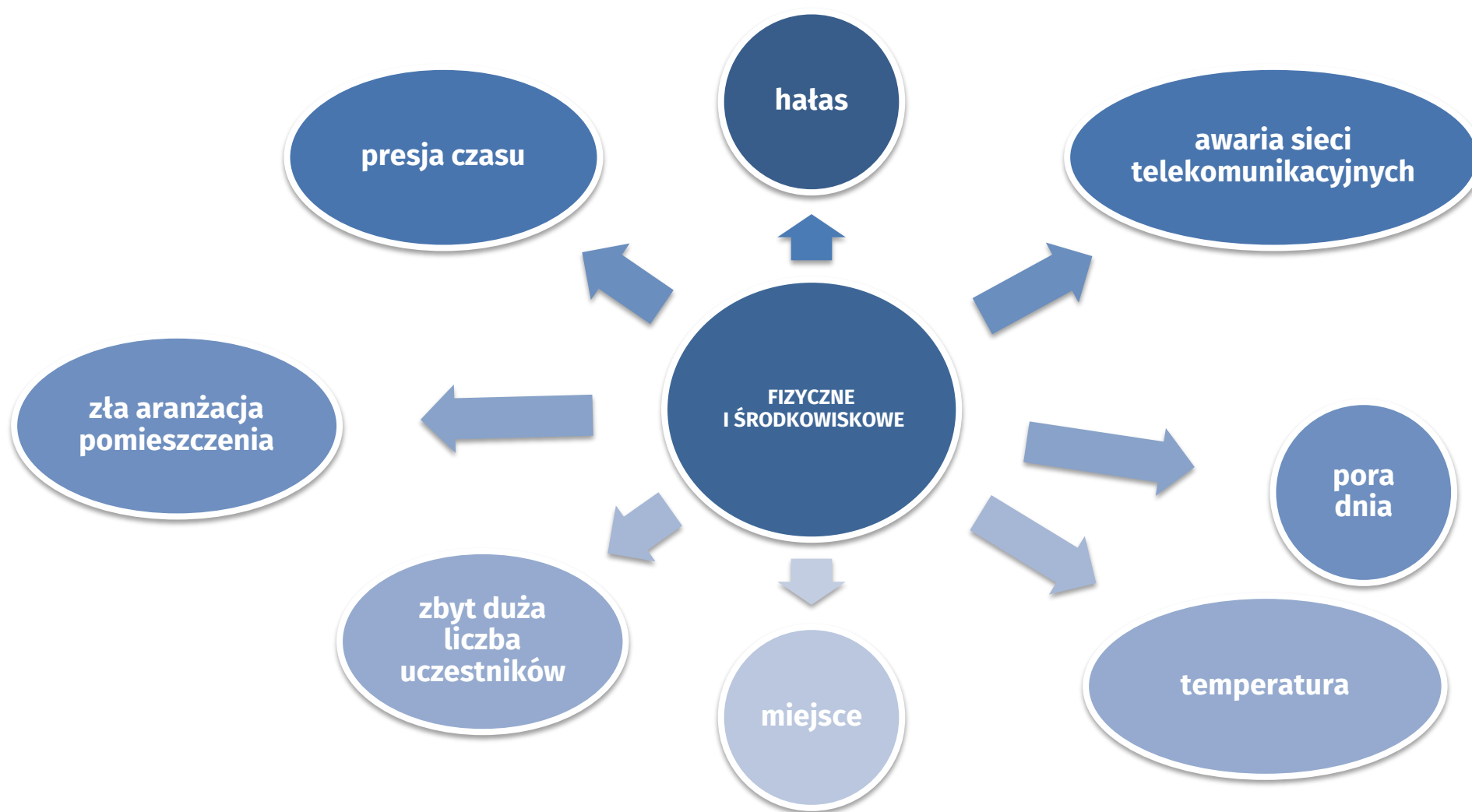
Bariery w komunikacji



Bariery w komunikacji



Bariery w komunikacji



Fazy realizacji wywiadu - aranżacja

- przedstawienie się,
- podanie celu wizyty,
- podkreślenie znaczenia spisu powszechnego
- wyjaśnienie wątpliwości dotyczących udziału w badaniu,
- zapewnienie o tajemnicy rozmowy i poufności danych,
- wyjaśnienie respondentowi jego roli w badaniu

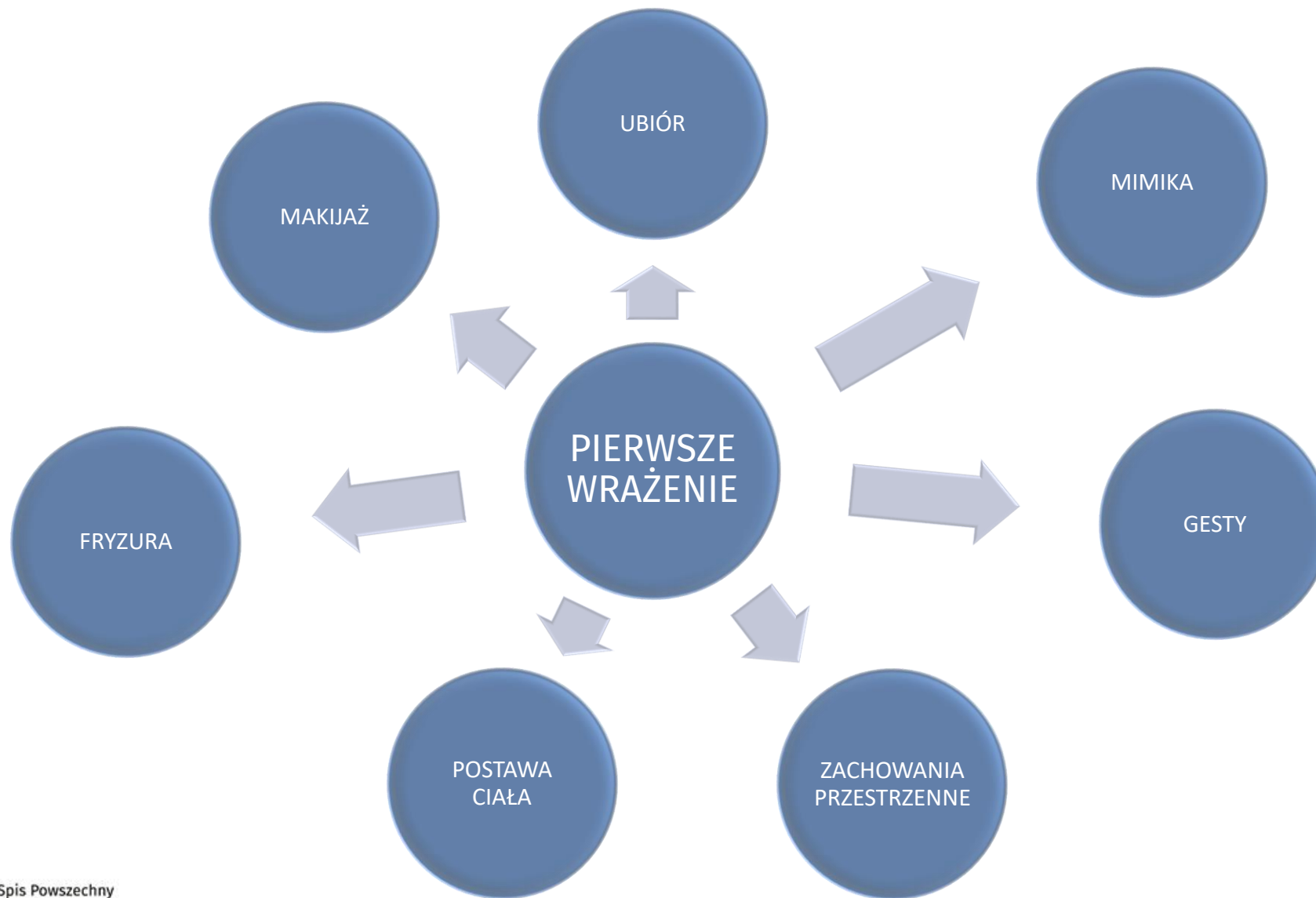
Elementy aranżacji

Pierwsze wrażenie

Efekt pierwszego wrażenia polega na formułowaniu opinii o drugim człowieku na podstawie bodźców docierających do rozmówców w trakcie pierwszych kilku chwil kontaktu rachmistrza z respondentem.

To ocena, która dokonuje się na poziomie bardzo ogólnym, w aspekcie „lubię – nie lubię”, „podoba mi się – nie podoba mi się”, „chcę – nie chcę kontynuować rozmowy”.

Elementy wpływające na pierwsze wrażenie



Efekt Halo

Efekt halo – efekt aureoli
Uogólnianie wiedzy i osądów na temat osoby,
na podstawie jednej, szczególnie zauważanej cechy.



pozytywny



negatywny

Fazy realizacji wywiadu – prowadzenie wywiadu

- zadawanie pytań,
- aktywizowanie respondenta,
- motywowanie respondenta do udzielania przemyślanych odpowiedzi,
- budowanie relacji,
- śledzenie oznak zmęczenia respondenta

Prowadzenie
wywiadu

Fazy realizacji wywiadu – zakończenie wywiadu

- podziękowanie za uczestnictwo w badaniu,
- „dowartościowanie” respondenta,
- zachęcenie do korzystania z danych udostępnianych przez statystykę publiczną

Zakończenie
wywiadu

Trudne sytuacje w terenie

- 1. KRYTYKA ZE STRONY RESPONDENTA**
- 2. AGRESJA WERBALNA I FIZYCZNA**
- 3. NIEPORADNOŚĆ RESPONDENTA**

Krytyka

O... ja już wiem, co wy w tych urzędach robicie!

Pewnie nie macie nic lepszego do roboty?

Wy zawsze tak nachalnie nagabujecie ludzi!?

Asertywna reakcja na krytykę

Asertywność to umiejętność bezpośredniego, uczciwego i stanowczego wyrażania wobec innej osoby własnych uczuć, postaw, opinii i dążeń, przy jednoczesnym poszanowaniu uczuć, postaw i praw drugiej osoby.

Zachowując się asertywnie bronimy swoich praw, uznając jednocześnie prawa innej osoby.

Wyrażamy swoje poglądy, potrzeby, uczucia i pozwalamy na to innym osobom.
Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.

Asertywna reakcja na krytykę

Częściowe przyznanie racji

Tak, to prawda, że często w mojej pracy kontaktuję się z ludźmi. Sądzę jednak, że badanie, które przeprowadzam jest bardzo ciekawe. Jestem pewna, że może zainteresować również Panią.

Potwierdzenie zdania respondenta

Zgadzam się, że może się Pani czuć skrępowana moją wizytą, to niecodzienna sytuacja.

Wyrażenie braku zgody na to, co mówi respondent (bardzo ostrożnie)

Nie zgadzam się z tym co Pani mówi. Do żadnych drzwi nie pukam bez powodu. To jest element mojej pracy i staram się ją wykonywać najlepiej jak potrafię.

Radzenie sobie z trudnym rozmówcą

Odsunięcie wymiaru personalnego

(z uśmiechem) Chyba nie ma Pani o mnie, aż tak złego zdania?

Wywołanie empatii

Ja też jestem zmęczona, ale jak będziemy sobie pomagać to szybko to załatwimy

Proszę mnie zrozumieć, ja pracuję tak samo jak Pan i staram się robić to najlepiej jak potrafię

Wykorzystanie ewaluacyjne

Cały czas staramy się poprawiać naszą pracę, zapiszę Pani zastrzeżenia w uwagach

Zmiana definicji sytuacji

Przyszedłem tylko z Panem porozmawiać...

Radzenie sobie z trudnym rozmówcą

Można też wykorzystać:

- Parafrazę - pozwalającą na uporządkowanie chaotycznych wypowiedzi respondenta,
- Odzwierciedlenie - mającą na celu zbliżenie się do respondenta i jego akceptację,
- Identyfikację z respondentem, która poprzez „odstąpienie siebie” może zbudować więź z respondentem.

Nieporadność wywołująca rozdrażnienie

- Umiejętność wyjaśniania trudnych kwestii
Wymaga wielokrotnego i różnorodnego tłumaczenia niezrozumiałych przez respondenta kwestii.
- Cierpliwość
Wymaga niepoganiania, nieprzerywania respondentowi, prowadzenia rozmowy w jego tempie.

Agresja

Agresja to zamierzone zachowanie fizyczne lub werbalne, mające na celu wyrządzenie komuś krzywdy fizycznej lub psychicznej.

Agresja wroga wynika z uczucia gniewu, ma na celu wyrządzenie krzywdy – zadanie bólu lub spowodowanie obrażeń fizycznych.

Agresja instrumentalna jest jedynie środkiem do osiągnięcia celu innego niż zadanie bólu, np. cel zastraszenia kogoś.

Agresja

Agresję mogą wywoływać różnorodne czynniki, które nie mają bezpośredniego związku z rachmistrzem:

- frustracja,
- doznawanie przemocy,
- lęk i strach,
- ból i dyskomfort fizyczny,
- alkohol,
- przekazywanie agresywnych treści w środkach masowego przekazu
- czynniki neurologiczne, hormonalne.

OBRAŹLIWE, AGRESYWNE ZACHOWANIE RESPONDENTA

Na agresję nie należy reagować agresją.

Można próbować osłabiać dynamikę interakcji.

Często dobrze jest nie przerywać toku agresywnej wypowiedzi respondenta. Pozwolić mu się „wygadać”, „wyrzucić złość”.

Można próbować budować dystans do roli:

- Perspektywa profesjonalna - powtarzanie sobie w myślach *„Jestem teraz w pracy, to nie ja osobiście jestem obrażany”*.
- Refleksja „zewnętrznego obserwatora” – wyobrażenie sobie, że stoję gdzieś obok i obserwuję z zewnątrz przebieg wypadków.
- Dystans przestrzenny (telefon) – uświadomienie sobie, że rozmówca jest daleko i nie grozi nam niebezpieczeństwo fizyczne.

Dobrze jest również starać się konkretyzować i zawężyć obszar wypowiedzi respondenta poprzez zadawanie pytań – *co sprawi panu największą trudność w wypełnieniu formularza?*

Pamiętać o zachowaniu zasad konwersacyjnej taktowności.

Wykorzystać konwersacyjną interwencję (telefon) – *„Halo, halo, czy pan mnie słyszy?”*

Zmniejszenie zagrożenia

Każdorazowe powiadamianie członków rodziny bądź przyjaciela o miejscu pracy

Posiadanie przy sobie latarki

Niewchodzenie do mieszkań, w których odbywa się „libacja” alkoholowa, awantura

Posiadanie przy sobie naładowanego telefonu komórkowego

Posiadanie wygodnego obuwia i stroju nie krępującego ruchów

Stres

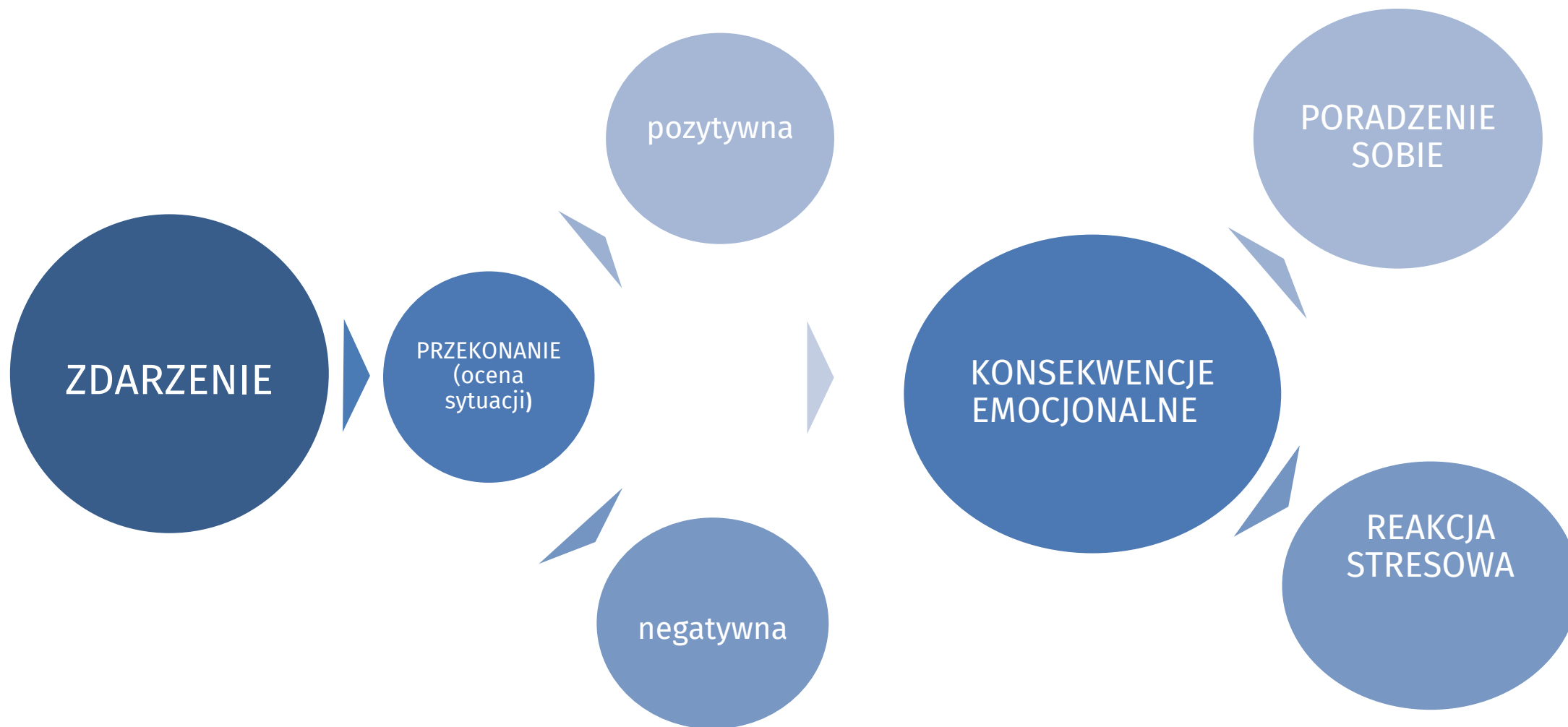
Hans Selye

Stres jest nieswoistą reakcją organizmu na wszelkie stawiane mu wymagania

Rodzaje stresu

- ☐ Eustres – stres pozytywny
- ☐ Dystres – stres negatywny

Interpretacja sytuacji stresowej



Style radzenia sobie ze stresem

Styl oparty na działaniu

W sytuacjach na które mamy wpływ

Styl skoncentrowany na emocjach

W sytuacjach na które nie mamy wpływu lub są odroczone w czasie

Styl oparty na unikaniu

Odporność psychiczna



Zmiana sposobu myślenia

Nie muszę być doskonały, dam z siebie wszystko i będzie dobrze.

Jestem przygotowany, to jest dla mnie nowe doświadczenie, spróbuję!

Mam nowe doświadczenia, przeanalizuję i wyciągnę z nich wnioski.

Czy za 5 lat będzie to miało jakieś znaczenie?

Oddychanie

Ćwiczenia oddechowe należą do najprostszych i zarazem najskuteczniejszych ćwiczeń relaksacyjnych.

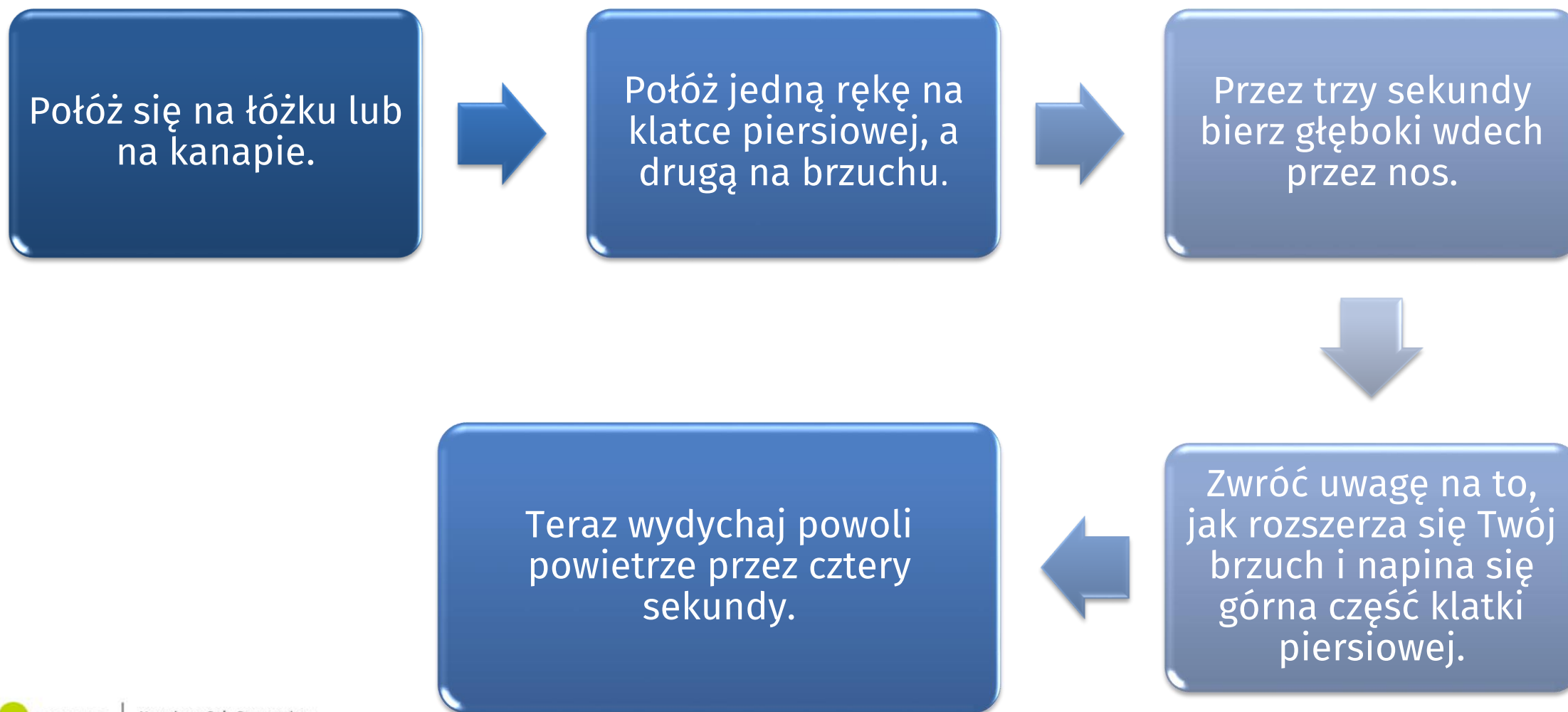
Mogą przyczynić się do rozładowania napięcia, uspokojenia układu nerwowego.

Mogą łagodzić skutki stresu.

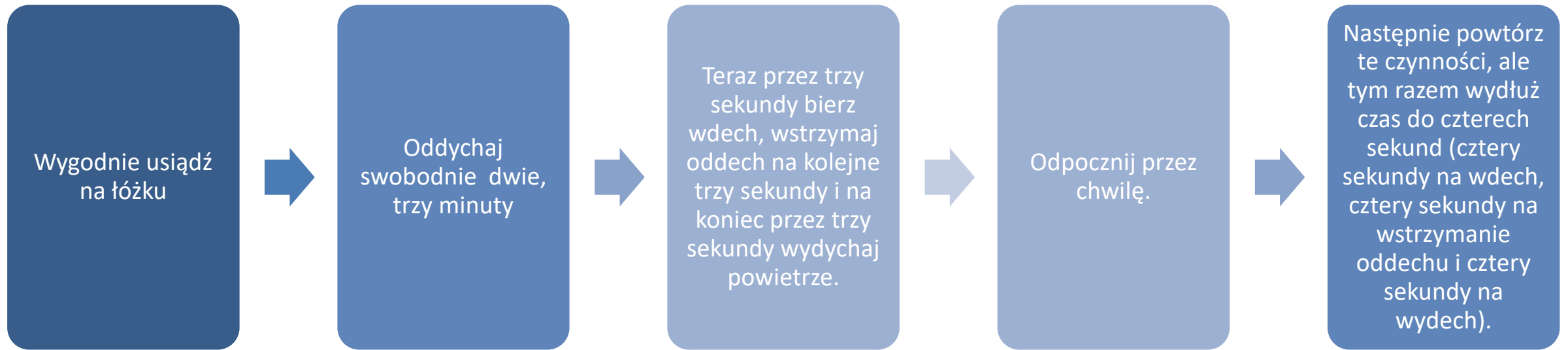
Mogą być stosowane wielu miejscach.

Powinny być wykonywane regularnie.

Oddychanie



Oddech kwadratowy



Zwyciężyć stres – coś dla ciała



Zwyciężyć stres – coś dla ducha

Nie troszcz
się o rzeczy,
na które nie
masz wpływu

Porozmawiaj z kimś, kto
naprawdę ma ochotę
Cię wysłuchać

Pozwól sobie na bliskość

Myśl pozytywnie

Nie staraj się
być
perfekcjonistą

Rozwijaj w sobie
poczucie humoru

Bibliografia

1. Berne E.: *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa 2000. Państwowe Wydawnictwa Naukowe.
2. Collins A.: *Język ciała, gestów i zachowań*. Wrocław 1995. Wydawnictwo Astrum.
3. Dugiel G.; Tustanowska B.; Kęcka K.; Jasińska M.: *Przegląd teorii stresu*. Dostępny w Internecie: <http://zn.wsibip.edu.pl/wydania/zeszyt1/sekcjaB/3.pdf> (12.01.2021 r.)
4. Łasiński G.: *Sztuka prezentacji*. Poznań 2000. Wydawnictwo eMPI2.
5. Kamińska M.; Siewierski B.; Szóstak A.; Skwara A.: *Panowanie nad stresem*. Helion 2005.
6. Maćko P.: *Style radzenia sobie ze stresem*. Dostępny w Internecie: <https://www.psychowiedza.com/2013/12/style-radzenia-sobie-ze-stresem.html> (12.01.2021 r.)
7. McKenzie C.: *Doskonała kontrola stresu*. Poznań 2000. Dom Wydawniczy REBIS.
8. Sawiński Z.; Sztabiński F.; Sztabiński P.B.: *Fieldwork jest sztuką*. Warszawa 2005. Państwowa Akademia Nauk.
9. Selye H.: *Stres okiełznany*. Warszawa 1977. Państwowy Instytut Wydawniczy.
10. Thomson P.: *Sposoby komunikacji interpersonalnej*. Poznań 1998. Wydawnictwo Zyski i S-ka.
11. Tur N.: *Jak poradzić sobie ze stresem*. Dostępny w Internecie: <https://www.nishka.pl/jak-poradzic-sobie-ze-stresem-13-cennych-rad/> (12.01.2021 r.)
12. Opracowanie wewnętrzne Urzędu Statystycznego w Łodzi: *ABC ankietera statystyki publicznej*. Łódź 2011

Dziękuję za uwagę

 **Liczymy się
DLA POLSKI!**

Więcej na spis.gov.pl



Narodowy Spis Powszechny
Ludności i Mieszkań 2021