



SWÓJ
DO SWEGO
PO SWOJE

Szkolenie z zakresu PODSTAW KOMUNIKACJI W ORGANIZACJI



Samokształcenie kierowane

DEFINICJA

Komunikacja to proces wymiany informacji między nadawcą a odbiorcą, obejmujący zarówno przekaz werbalny, jak i niewerbalny. Jest to fundamentalny proces społeczny, umożliwiający porozumiewanie się, dzielenie się myślami i budowanie relacji.

Asertywność i Empatia

Asertywność

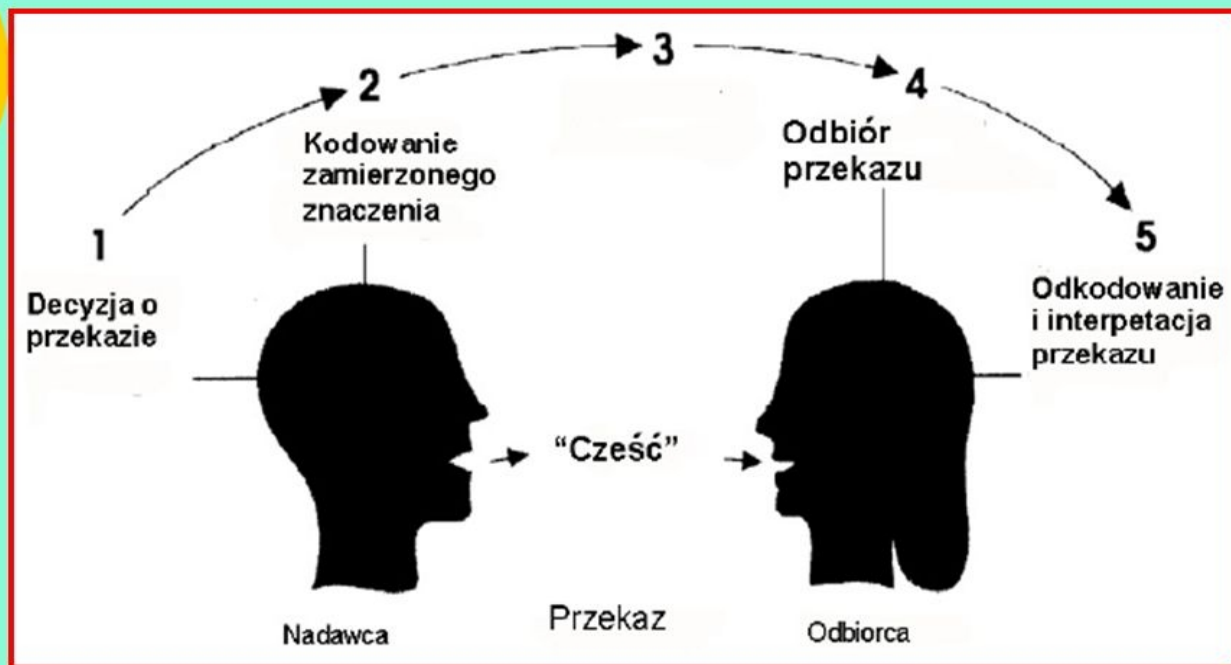
Otwarte wyrażanie siebie, uwzględniające potrzeby i uczucia innych, rozgraniczenie między prawami swoimi a prawami innych. Umiejętność wyrażania komunikatów z pozycji "ja".

Empatia

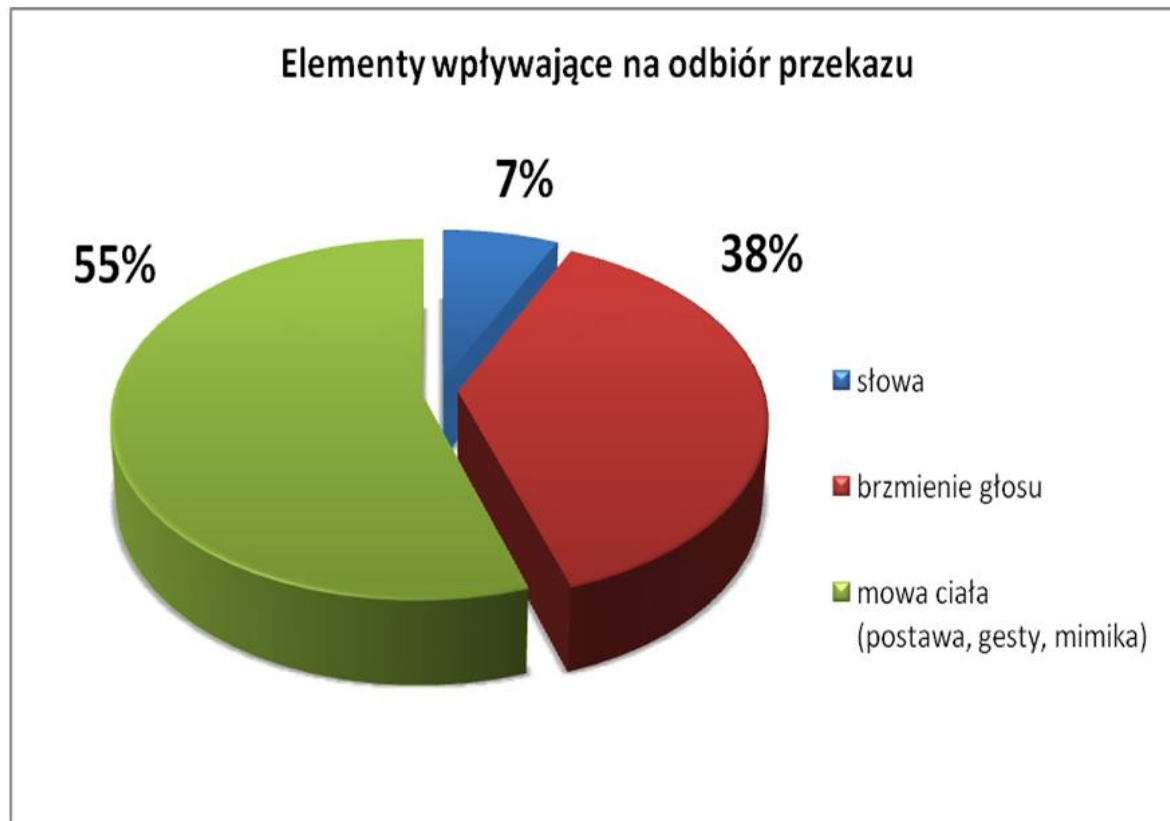
Umiejętność wczuwania się, utożsamiania z innymi. Pomaga zwłaszcza w aktywnym słuchaniu, pomaga w zrozumieniu innych osób. Empatia to współodczuwanie, a nie współczucie.

Model komunikacji międzyludzkiej

LINEARNY MODEL KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ



Elementy wpływające na odbiór przekazu



JAK UNIKNAĆ KŁÓTNI I ROZWIĄZAĆ KONFLIKT?

1. Znajdź odpowiedni moment na rozmowę.
2. Używaj słowa „Ja”, zamiast „Ty”
3. Uważaj na słowa, które wypowiadasz
4. Wysłuchaj co ma do powiedzenia druga osoba.
5. Trzymaj się tematu

JAK UNIKNAĆ KŁÓTNI I ROZWIĄZAĆ KONFLIKT?

Aby skutecznie radzić sobie z konfliktem w zespole, ważne jest skupienie się na problemie, a nie na osobach, zachowanie obiektywizmu i dążenie do konstruktywnego rozwiązania. Konieczne jest również otwarte komunikowanie się, wyrażanie swoich opinii i słuchanie innych, a w razie potrzeby skorzystanie z mediacji.



JAK UNIKNĄĆ KŁÓTNI I ROZWIĄZAĆ KONFLIKT?

Szczegółowe kroki postępowania:

1. Rozpoznanie konfliktu: Zidentyfikuj źródło problemu, zrozum jego przyczyny i zasięg, a także oceń poziom napięcia.
2. Komunikacja i empatia: Stwórz atmosferę zaufania, w której każdy członek zespołu czuje się swobodnie wyrażając swoje opinie i obawy. Słuchaj aktywnie, starając się zrozumieć perspektywę drugiej strony, nawet jeśli się z nią nie zgadzasz.
3. Skupienie na problemie: Unikaj personalnych ataków i skup się na konkretnych kwestiach, które wymagają rozwiązania.
4. Wspólne szukanie rozwiązań: Zachęcaj zespół do aktywnego udziału w procesie poszukiwania rozwiązań, dążąc do kompromisu lub porozumienia, które uwzględni potrzeby wszystkich stron.
5. Mediacja: Jeśli konflikt jest poważny i trudny do rozwiązania w grupie, skorzystaj z pomocy mediatora, który pomoże w neutralnej ocenie sytuacji i znalezieniu satysfakcjonującego rozwiązania.
6. Profilaktyka: Regularnie rozmawiaj z zespołem, organizuj spotkania integracyjne i buduj pozytywne relacje między pracownikami.
7. Wyciąganie wniosków: Po rozwiązaniu konfliktu, przeanalizuj sytuację, wyciągnij wnioski i wprowadź zmiany, które pomogą zapobiegać podobnym konfliktom w przyszłości.

Dodatkowe wskazówki:

Bądź przykładem: Jako lider, pokazuj odpowiednie zachowania i postawy, promując komunikację, szacunek i współpracę.

Ustal zasady: Stwórz jasne zasady i procedury postępowania w przypadku konfliktów, aby każdy wiedział, jak się zachować.

Szkolenia: Zapewnij pracownikom szkolenia z zakresu komunikacji, rozwiązywania konfliktów i zarządzania emocjami.

JAK UNIKNAĆ KŁÓTNI I ROZWIĄZAĆ KONFLIKT?

Nie bój się prosić o pomoc: jeśli konflikt jest zbyt trudny do samodzielnego rozwiązania, nie wahaj się skorzystać z pomocy specjalisty, np. mediatora, trenera interpersonalnego lub psychologa.

Pamiętaj, że konflikt w zespole to naturalna sytuacja, a umiejętne zarządzanie nim może przyczynić się do poprawy efektywności, kreatywności i ogólnej atmosfery w pracy.

JAK RADZIĆ SOBIE Z TRUDNYM KURSANTEM?

Radzenie sobie z trudnym kursantem wymaga zrozumienia przyczyn jego zachowania, budowania relacji opartej na zaufaniu i konsekwentnego stosowania zasad. Kluczowe jest indywidualne podejście, cierpliwość i elastyczność.

JAK RADZIĆ SOBIE Z TRUDNYM KURSANTEM?

1. Zrozumienie przyczyn zachowania:

Obserwacja i analiza: Spróbuj zrozumieć, co może być przyczyną trudnych zachowań kursanta. Czy to problemy w domu, trudności w nauce, problemy emocjonalne, czy może brak poczucia przynależności do grupy?

Rozmowa z kursantem: W zaciśku, w spokojnej atmosferze, porozmawiaj z kursantem o jego zachowaniu. Spróbuj go wysłuchać i zrozumieć jego perspektywę.

2. Budowanie relacji i komunikacja:

Empatia i zrozumienie: Pokaż kursantowi, że go rozumiesz i starasz się go wspierać. Używaj jasnych i spokojnych komunikatów.

Pozytywne wzmocnienia: Dostrzegaj i doceniaj postępy kursanta, chwal go za drobne sukcesy. To buduje jego poczucie własnej wartości i motywuje do dalszej pracy.

Jasne zasady i konsekwencja: Ustal z kursantem jasne zasady postępowania i konsekwentnie ich przestrzegaj.

Współpraca: Współpracuj z kursantem nad wypracowaniem rozwiązań jego problemów.

JAK RADZIĆ SOBIE Z TRUDNYM KURSANTEM?

3. Interwencje i wsparcie:

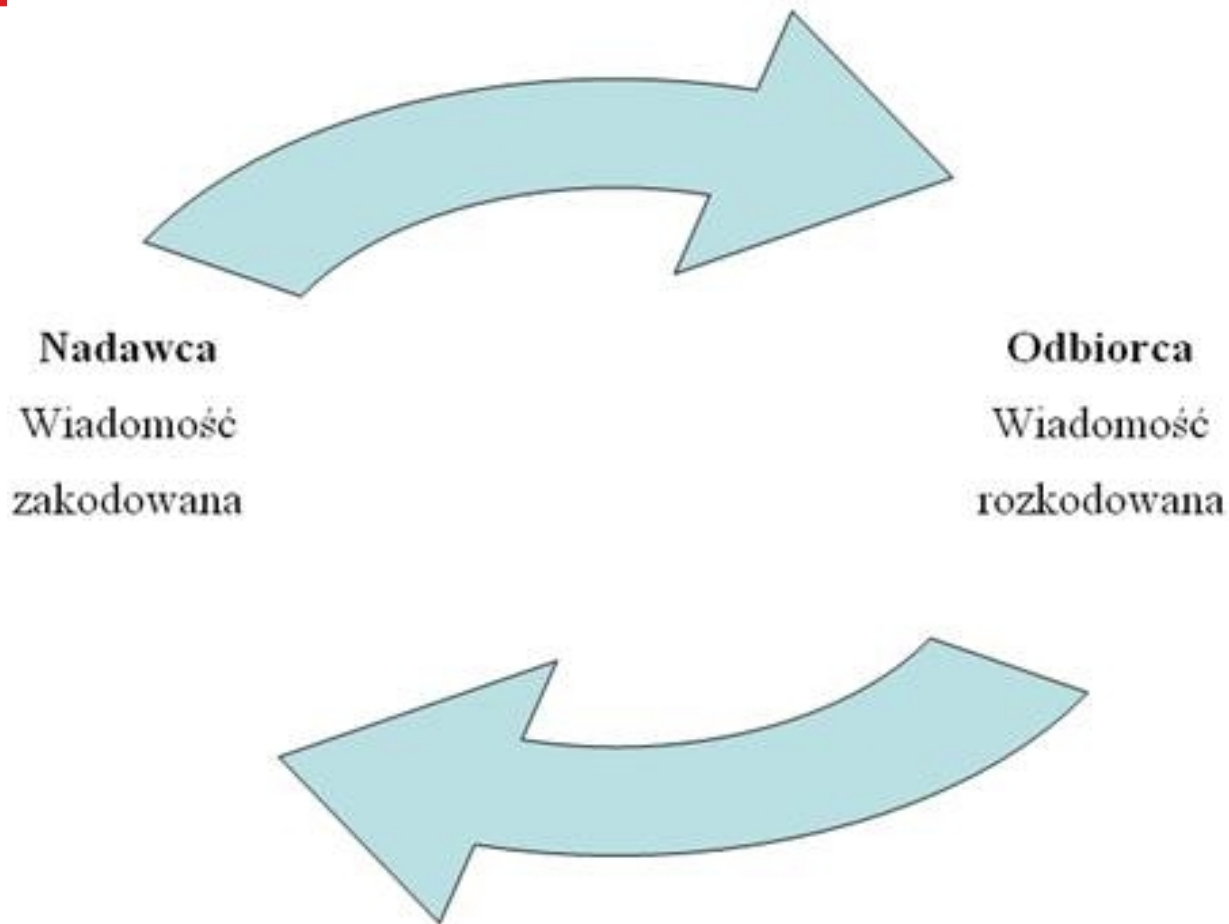
Indywidualne rozmowy: Regularnie rozmawiaj z kursantami o ich zachowaniu, postępach i trudnościach.

Metody pracy: Stosuj aktywizujące metody nauczania, które angażują kursantów i pozwalają im odnaleźć swoje mocne strony.

4. Profilaktyka:

Tworzenie pozytywnej atmosfery na kursie: Zadbaj o to, aby w klasie panowała atmosfera wzajemnego szacunku i wsparcia.

Schemat komunikacji interpersonalnej:



Co to jest Komunikacja interpersonalna ?

✕ Komunikacja interpersonalna to wymiana informacji między nadawcą i odbiorcą, za pośrednictwem jakiegoś kanału. Komunikat nadany przez nadawcę ma na celu wywołać jakąś zmianę u odbiorcy (wiedzy, postaw, zachowań) w kierunku pożądanых wartości.

Jakie istnieją komunikacje?

✂Komunikacja werbalna:

✂przekazywanie informacji za pomocą języka poprzez: mówienie, słuchanie, pisanie i czytanie, obraz.

✂Komunikacja bezpośrednia:

✂Rozmowa, wywiad, dyskusja, dialog, narada. Jest to bezpośredni kontakt nadawcy z odbiorcą, ich osobista styczność.

✂Komunikacja pośrednia:

Komunikowanie za pomocą medium, środków przekazu komunikacyjnego: naturalne środki (dźwięk, głos), techniczne, elektroniczne (radio, TV, komputer, Internet, telefon, płyta, taśma), środki prezentacyjne (wyświetlana prezentacja, pokaz) i reprezentacyjne (obrazy, książki, architektura, dzieła sztuki).

Jakie istnieją komunikacje?

✂Komunikacja formalna:

Uregulowana prawnie, dotyczy załatwiania spraw urzędowych, jest skoncentrowana na załatwieniu sprawy, wymianie informacji. Jest bardzo precyzyjna, sztywna, obstawiona normami.

✂Komunikacja nieformalna:

✂Spontaniczna, bliska, nie posiada ścisłych reguł, wyrażana często za pomocą żargonu lub skrótów, symboli znanych tylko nadawcy i odbiorcy.

Komunikacja werbalna



Składniki komunikacji niewerbalnej :

Składniki komunikacji niewerbalnej:



Błędy i blokady w komunikacji:

Słowne	Pozasłowne	
Bariery komunikacyjne: osądzanie, uciekanie od problemów, przenoszenie problemów	Brak uwagi, mowa ciała, emocje: brak zaufania, status społeczny, interesowność, nie akceptacja	Nieefektywne
Aktywne słuchanie: parafrazowanie, dojaśnianie, skupienie na najważniejszym, odzwierciedlanie. Poziomy komunikacji: Faktyczny, instrumentalny, efektywny	Mowa ciała. Korelacja z przekazem werbalnym	Efektywne

Akceptacja siebie.

✂ Istotną cechą prawidłowej komunikacji jest poznanie i akceptacja siebie. Poznanie obrazu siebie samego dokonuje się na trzech etapach:

✂ 1. jak ja siebie postrzegam – poznanie;

✂ 2. jak postrzegają mnie inni – ocena;

3. jak ja myślę, że postrzegają mnie inni - ustosunkowanie się;

✂ Świadomość siebie samego, swoich zalet i wad, pozwala lepiej pracować z ludźmi, lepiej się z nimi porozumiewać, korzystając z własnych możliwości. Akceptacja musi obejmować zarówno sferę fizyczną, jak i psychiczną. Budowanie własnej wartości to proces, na który mają wpływ: rodzina, szkoła, krewni, podwórko, grupa rówieśnicza, itp.

Zasady dobrej komunikacji:

- okazywanie rozmówcy szacunku,
- zasada jasnego i rzeczowego wypowiedzania się,
- zasada nie formułowania przedwczesnych ocen,
- zasada obserwacji zachowań niewerbalnych,
 - zasada korzystnej różnicy poglądów,
 - zasada dotrzymywania słowa.

Najczęściej występujące bariery komunikacyjne

Przerywanie

Bariera przerywania sprawia, że pewne elementy przekazu, dla nas zupełnie nieistotne, ale bardzo istotne dla naszego partnera - pomijamy. Dokonujemy selekcji oceniając informację na bazie kilku początkowych informacji.

Po drugie – przerywając nawet w wypadkach uzasadnionych (rozmówca mówi „nieciekawie”) narażamy się na „zamknięcie” w kwestiach istotnych. Niejednokrotnie, rozmówca speszony przerywaniem może odebrać je jako objaw naszego zniecierpliwienia i znacznie skrócić lub przerwać swoją wypowiedź.

Poprawianie

To szczególny rodzaj przerywania. Nasi rozmówcy wymawiają pewne słowa nie tak, jak powinni, nie odmieniają ich prawidłowo lub składnia ich wypowiedzi bywa daleka od doskonałości. Warto podkreślić, iż jakakolwiek – nawet najbardziej delikatna – próba poprawiania innych jest niedopuszczalna.

Najczęściej występujące bariery komunikacyjne

Dopowiadanie

Sadząc, że sytuacja, którą przedstawia rozmówca, jest typowa i słyszeliśmy już wiele podobnych historii mamy nie tylko skłonność do interpretacji wysłuchiwanego komunikatu, tj. do nieuwzględnienia detali, które nadają charakter opowieści naszego rozmówcy, lecz również do dopowiadania własnych treści. Jeśli sytuacja kryzysowa ma charakter powtarzalny, nierzadko podchodzimy do niej rutynowo.

Wiem swoje

Brak zainteresowania wynikający z przyjętego z góry przekonania, że nadawca nie ma nic ciekawego do powiedzenia.

Porady

Można przyjąć, że samo radzenie komuś nie jest błędem. Problem tkwi natomiast w tym, że nie wszyscy rozmówcy oczekują od nas rad. Rady nie są odbierane dobrze, zwłaszcza gdy wiążą się z „dopowiadaniem”, a więc udzielane są przed wysłuchaniem rozmówcy do końca.

Najczęściej występujące bariery komunikacyjne

Rutyna

W typowych sytuacjach zakładamy, że ludzie zwracają się z podobnymi problemami, dlatego już po kilku chwilach rozmowy, wyłączamy uwagę. Kiedy sytuacja jest powtarzalna niejednokrotnie reagujemy schematycznie.

Myślę sobie

Z barierą tą wiąże się prowadzenie podczas czyjejś wypowiedzi dialogu wewnętrznego z samym sobą, co w konsekwencji może doprowadzić do skupienia naszej uwagi na innym aspekcie przekazu.

Odpowiem od razu

Barierę tą cechuje przygotowywanie w myślach odpowiedzi na to, co zostało właśnie wypowiedziane. To sytuacja, w której większe znaczenie w procesie komunikowania przypisujemy sobie niż naszemu rozmówcy.

Najczęściej występujące bariery komunikacyjne

Mam swoje stanowisko

To kolejny wariant nie zwracania uwagi na argumenty rozmówcy. Przystępujemy do rozmów z wypracowanym wcześniej stanowiskiem i myślimy o przygotowanym wcześniej schemacie rozmowy, nie zwracając uwagi na jej bieżący przebieg.

Najczęściej występujące bariery komunikacyjne

Zakłócenia w komunikacji są również często wynikiem naszej postawy względem rozmówcy. Nasze intencje czy odczucia mogą przejawiać się w komunikatach, które zawierają:

- ostrzeganie, namawianie, grożenie;
- rozkazywanie, kierowanie, komenderowanie;
- sądzenie, krytykowanie, potępienie, strofowanie;
- moralizowanie, mówienie kazań, prośby;
- doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań;
- przekonywanie za pomocą logicznych argumentów wykładu;
- nadmierne chwalenie;
- interpretowanie, stawianie diagnozy;
- obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie;
- przesadne upewnianie, przesadne uspokajanie, przesadne wyrażanie współczucia;
- badanie, wypytywanie, przesłuchiwanie;
- zabawianie, odwracanie uwagi, zmiana tematu.

Bariery wynikające ze stylów komunikacyjnych

Kolejną grupą barier utrudniających komunikację, są bariery wynikające ze stylów komunikacyjnych. Niektórzy potrzebują do podjęcia decyzji wielu informacji, i mimo że zdobyli te najważniejsze, wciąż szukają dalej. Niektórzy sporo czasu spędzają na rozmowach, a jeszcze inni są w rozmowie chaotyczni i trudno zrozumieć sens ich wypowiedzi.

Różnice w stylu komunikacji powodują, że trudniej nam jest się komunikować z niektórymi ludźmi. Znajomość stylu innych to tylko połowa sukcesu, trzeba jeszcze znać swój styl komunikacyjny. Jednoczesne zrozumienie stylu własnego i innych pozwala na wybór odpowiedniej strategii dopasowania się do rozmówcy.

Ludzie, którym zależy na opanowaniu sytuacji kryzysowej zawsze próbują się dostosować. Ci natomiast, których postawa pozostaje usztywniona i odmawiają przystosowania się lub obiektywnego uznania różnic występujących u innych, mają kłopoty z jej opanowaniem.

Niezrozumienie różnic występujących pomiędzy ludźmi i zakładanie, że wszyscy zachowują się i myślą tak, jak my, jest jedną z podstawowych przyczyn konfliktów międzyludzkich.

10 zasad skutecznej komunikacji - przykład 1

1. Uważne słuchanie.
2. Okazujemy zainteresowanie.
3. Nie przerywamy rozmówcy.
4. Zwracamy uwagę na mowę ciała.
5. Wysyłamy jasne komunikaty.
6. Nie nadinterpretujemy.
7. Unikamy specjalistycznej terminologii.
8. Potrafimy przyznać się do błędu.
9. Nie dajemy emocjom wziąć górę.
10. Wykazujemy się empatią.

10 zasad skutecznej komunikacji - przykład 2

- ✘1. Nie wchodź w słowo swemu rozmówcy.
- ✘2. Mów wyraźnie oraz głośno.
- ✘3. Nie podważaj opinii swego rozmówcy.
- ✘4. Nie zmieniaj tematu, dopóki rozmówca sądzi, że nie jest wyczerpany.
- ✘5. Mów co myślisz.
- ✘6. Skoncentruj się tylko i wyłącznie na rozmowie i rozmówcy.
- ✘7. Nie daj się wyprowadzić z równowagi.
- ✘8. Nie wyprowadzaj z równowagi rozmówcy.
- ✘9. Jeśli uważasz, że rozmowa może was poróżnić - zakończ ją.
- ✘10. Nie krytykuj swego rozmówcy.

Błędy w komunikacji

1. KRYTYKOWANIE
2. PRZEZYWANIE
3. CHWALENIE POŁĄCZONE Z OCENĄ
4. ROZKAZYWANIE
5. GROŻENIE / STRASZENIE
6. MORALIZOWANIE
7. UDZIELANIE RAD / DORADZANIE
8. ODWRACANIE UWAGI / ROZPRASZANIE
9. USPOKAJANIE

Błędy w komunikacji

1. BRAK SŁUCHANIA
2. SŁOWA SOBIE, CIAŁO SOBIE – ERROR SYSTEMU. Niezgodność mowy ciała ze słowami
3. UOGÓLNIANIE
4. BRAK AKCEPTOWANIA PERSPEKTYWY INNYCH
5. DYCHOTOMICZNE MYŚLENIE (inaczej czarno-białe)
6. DOMYŚL SIĘ!

Bariery utrudniające skuteczną komunikację wynikające z nawyków:

- przerywanie,
- poprawianie,
- dopowiadanie,
- „wiem swoje”,
- porady (irytujące porady, protekcjonalny ton),
- rutyna (powtarzanie nudne tych samych treści),
- „myślę sobie...”,
- „odpowiem od razu”,
- „mam swoje stanowisko”.

Bariery utrudniające skuteczną komunikację wynikające z postaw:

- ostrzeganie, namawianie, grożenie,
- rozkazywanie, kierowanie, komenderowanie,
- sądzenie, krytykowanie, potępienie, strofowanie,
- moralizowanie, „głoszenie kazań”, prośby,
- doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań,
- nadmierne chwalenie, nadmierne pochlebstwo,

Bariery utrudniające skuteczną komunikację wynikające z postaw:

- publiczne interpretowanie, stawianie diagnozy,
- obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie,
- przesadne upewnianie,
- przesadne uspokajanie,
- przesadne wyrażanie współczucia,
- badanie, wypytywanie, przesłuchiwanie,
- zabawianie, odwracanie uwagi, zmiana tematu.

Bariery wynikające ze stylów komunikacyjnych

- Różnice w stylu komunikacji powodują, że jest nam trudniej komunikować się z niektórymi ludźmi.
- Jednoczesne zrozumienie stylu własnego i innych pozwala na wybór odpowiedniej strategii dopasowania się do rozmówcy.

Pięć zakazanych zwrotów w rozmowie

- Nie wiem.
- To niemożliwe.
- Musi Pan.
- Proszę chwilę poczekać (bez podania czasu).
- „Nie” - na początku zdania.

FEZ
SWOJAK



SWÓJ
DO SWEGO
PO SWOJE

To już jest koniec.....

