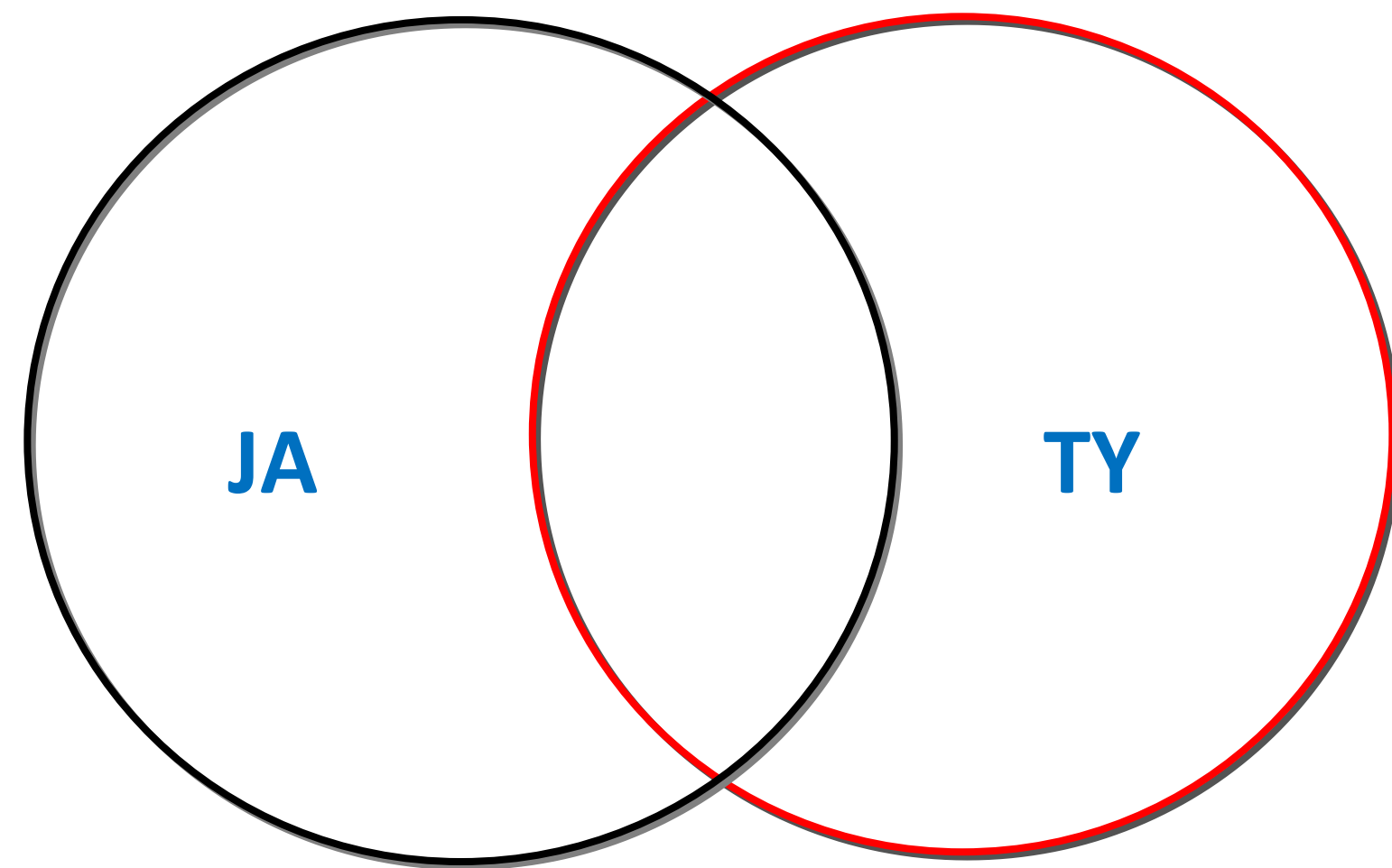


„O co ci chodzi!?”

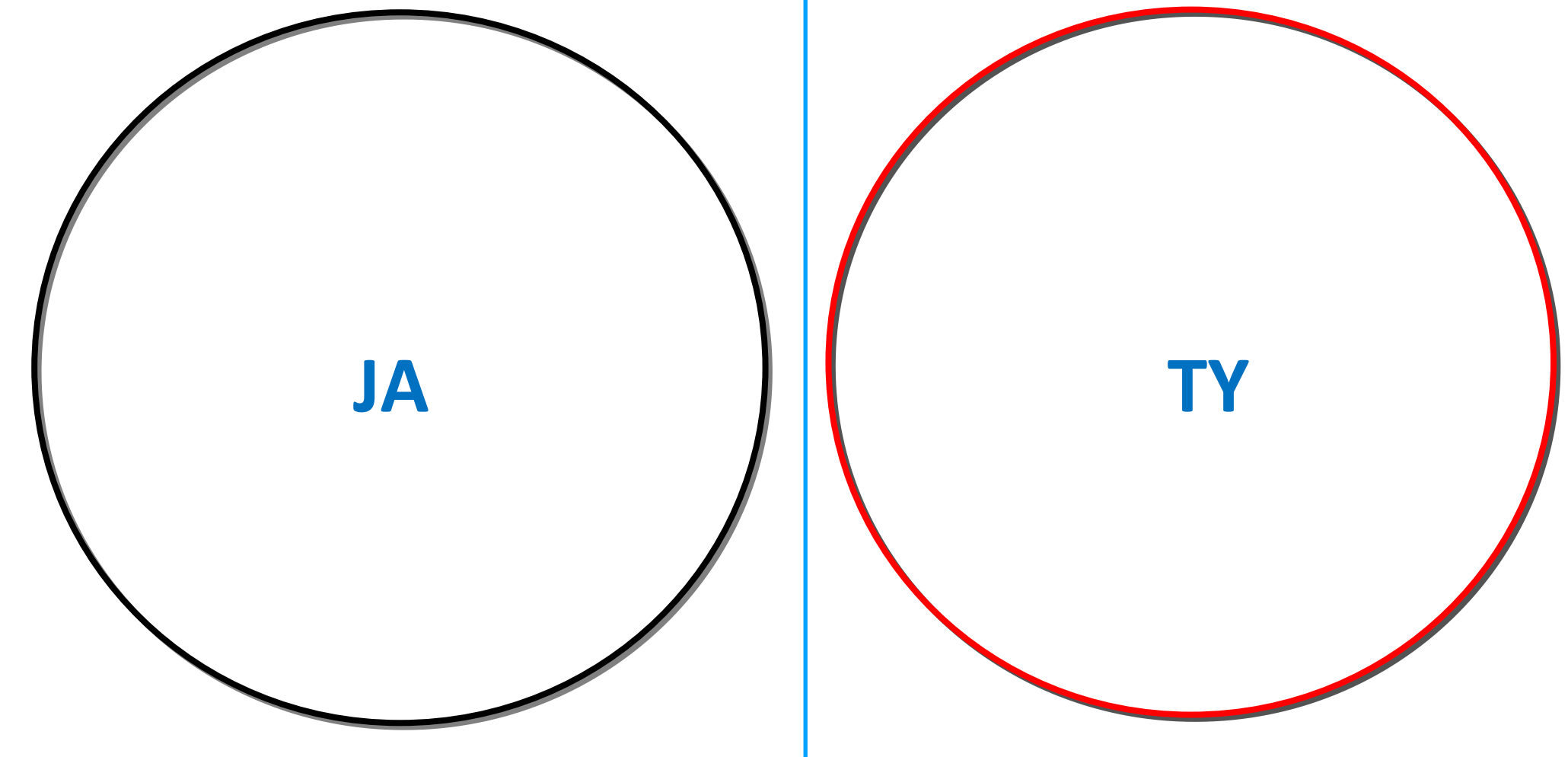
Metody skutecznej komunikacji

Czym jest zmiana?

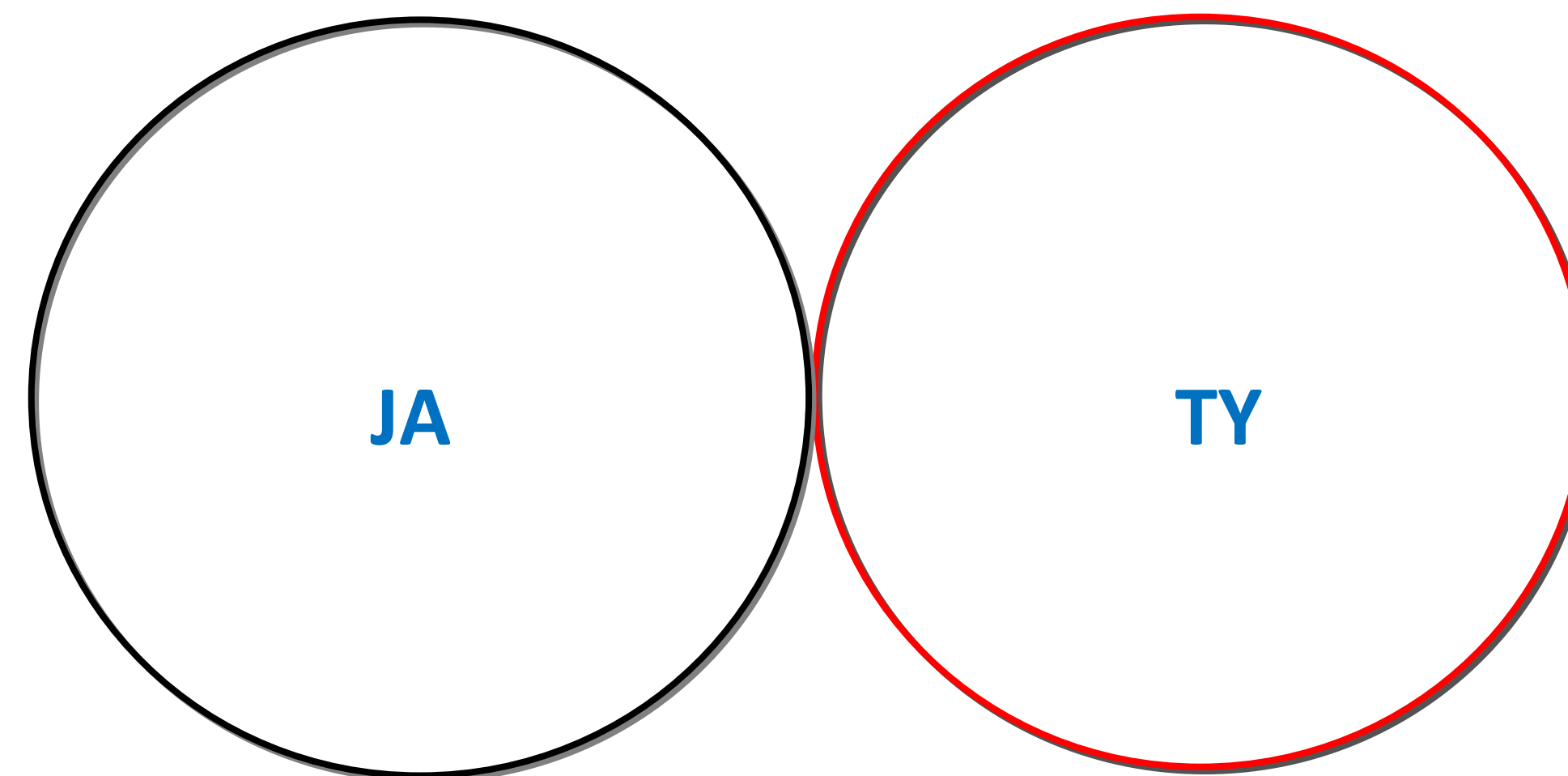
Co zrobić aby coś się zmieniło



**STOPIENIE SIĘ
INWAZJA**



IZOLACJA



KONTAKT GRANICZNY

- Pierwsze wrażenie
- Wybiórcze postrzeganie
- Podstawowy błąd atrybucji
- Samospełniające się przepowiednie
- Efekt HALO

Percepcja









Staram się
nieustannie
trzymać rękę na
pulsie.



Prezentuję
metodyczne i
konsekwentne
podejście do
powierzonych
zadań.



Dzięki swojemu
towarzyskiemu
usposobieniu
szybko
nawiązuję nowe
relacje.



Potrafię trafnie
rozpoznawać
potrzeby grupy.



Wnoszę do
zespołu
matematyczną
dokładność
i precyzję.



Chętnie udzielam
wsparcia
członkom mojego
zespołu.



W działaniu
jestem
zdecydowany,
śmiały
i energiczny.



Chętnie angażuję
się
w wiele
różnorodnych
przedsięwzięć.

Twoja kombinacja energii kolorystycznych

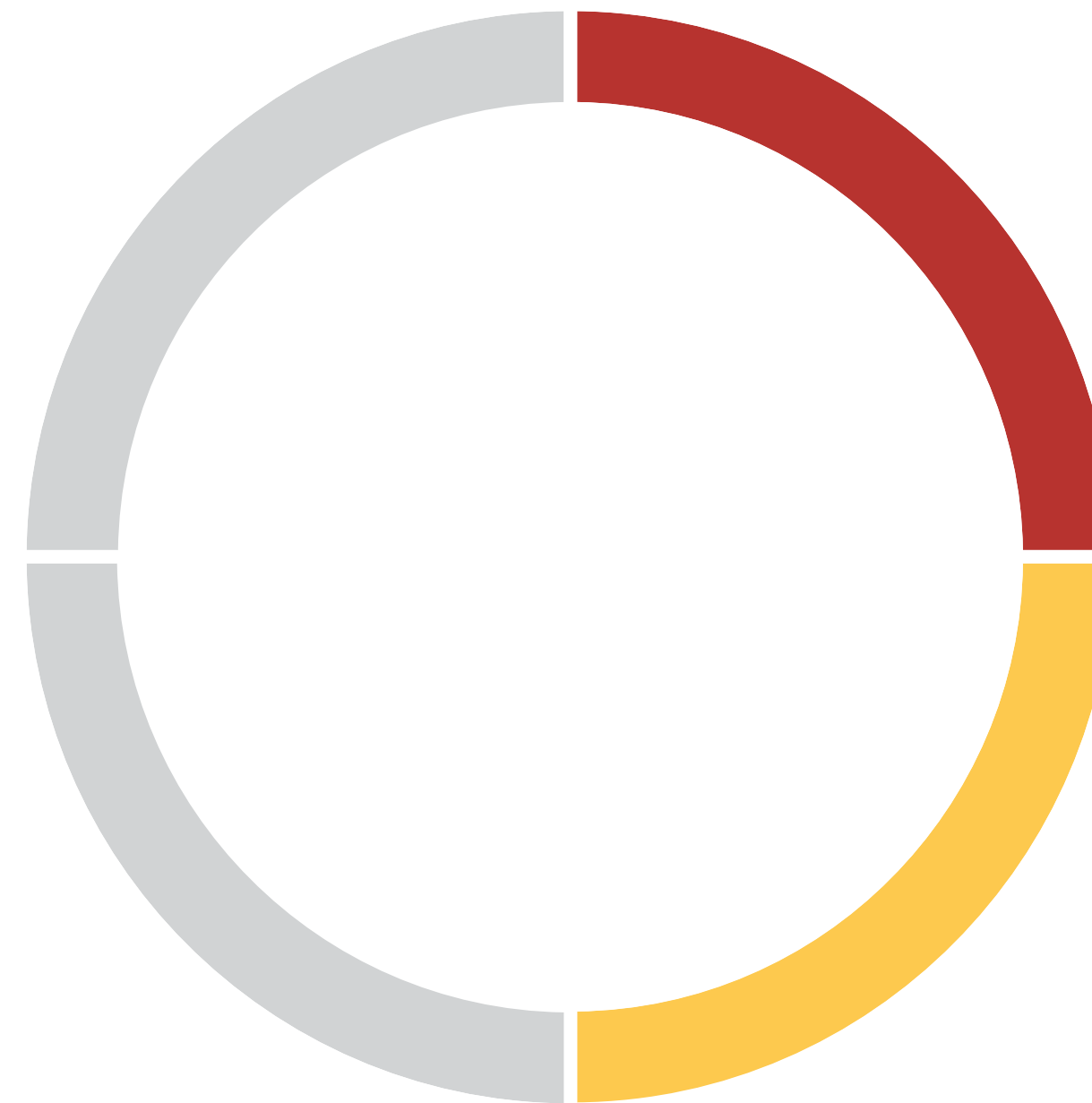


Preferencje jungowskie i energie kolorystyczne

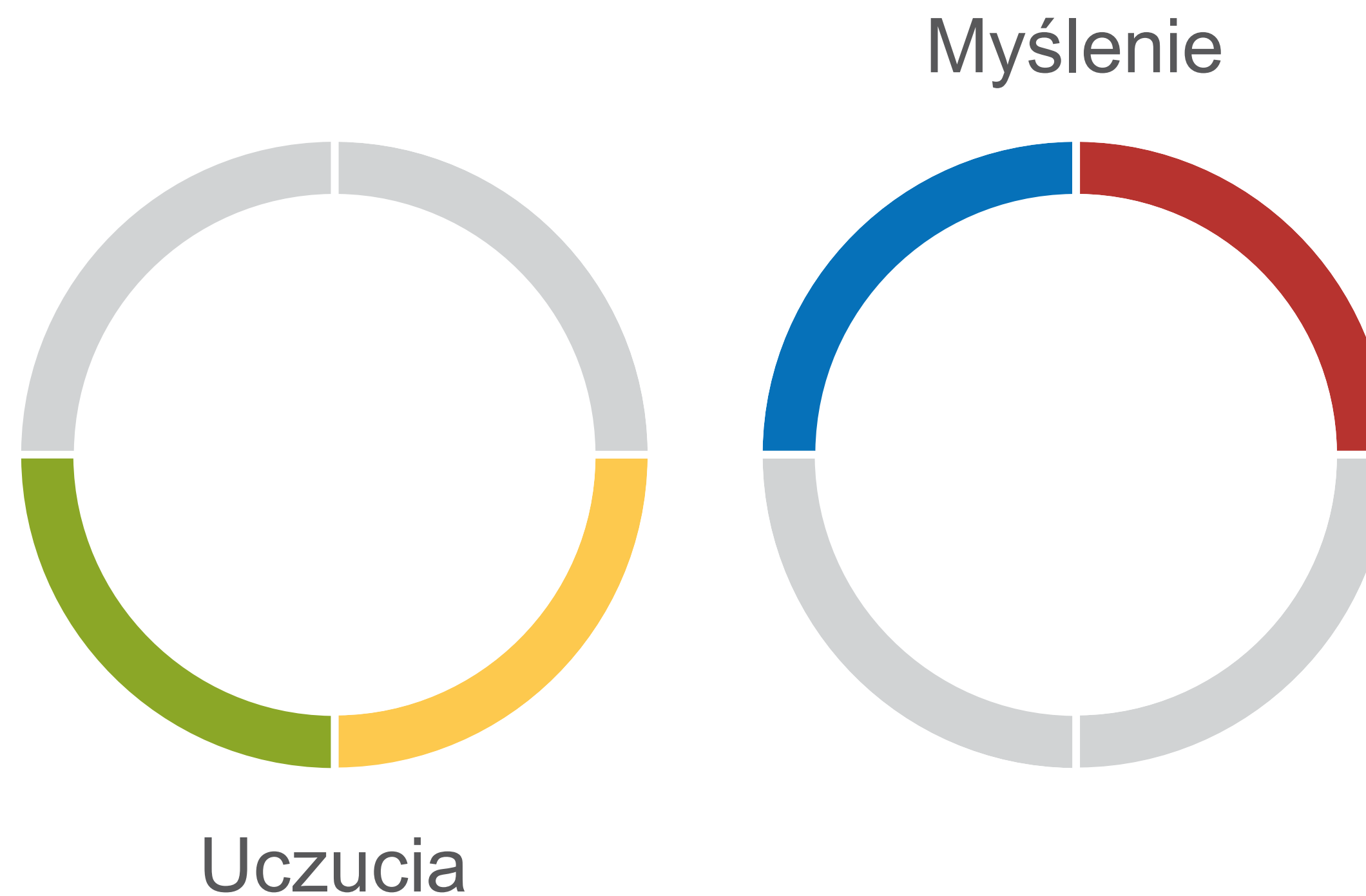
Introwersja



Ekstrawersja



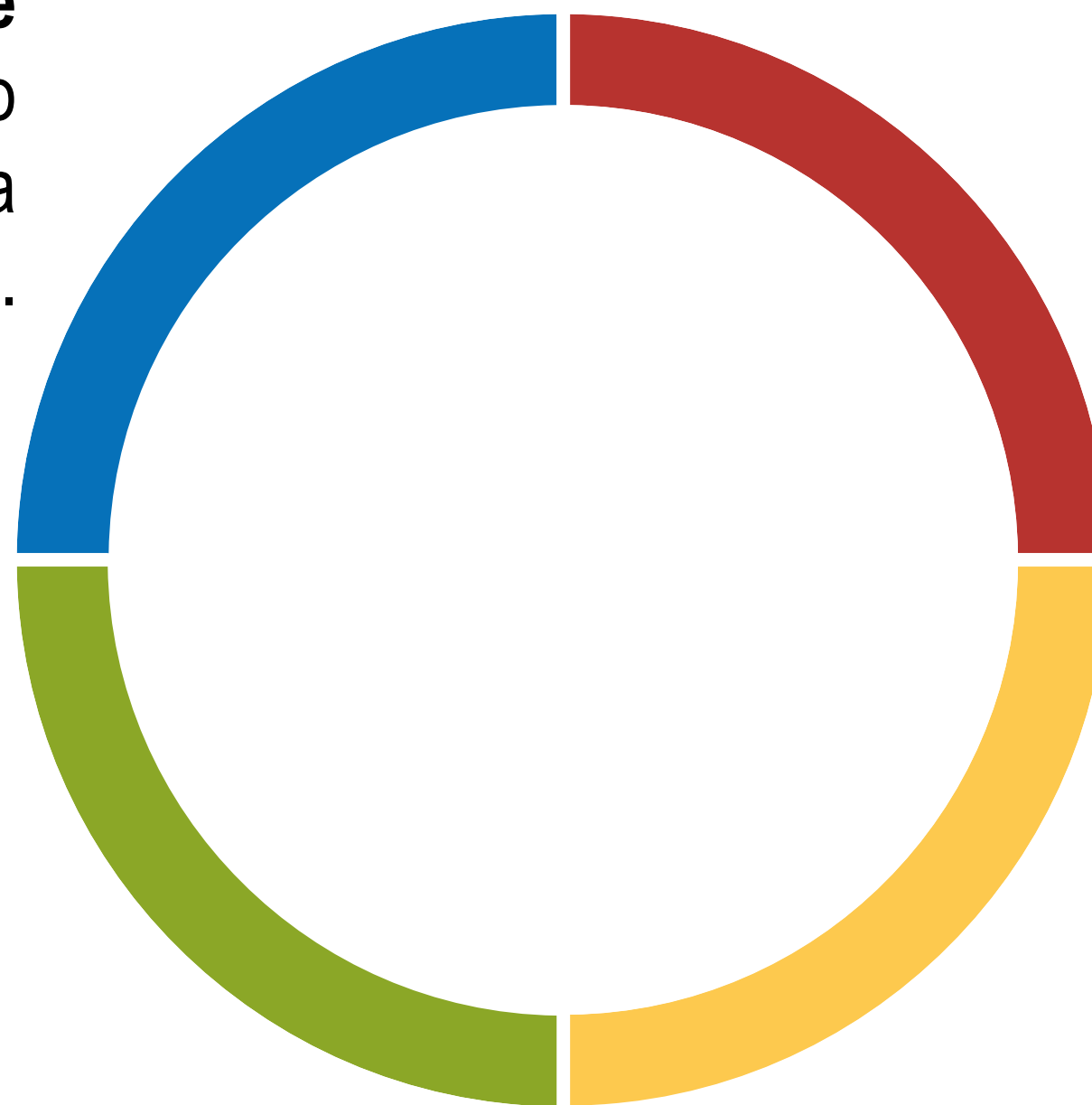
Preferencje jungowskie i energie kolorystyczne



Preferencje jungowskie i energie kolorystyczne

Chłodny Niebieski
Introwersja i Myślenie
Dokładność i dążenie do
obiektywizmu, koncentracja na
procesach i szczegółach.

Kojący Zielony
Introwersja i Uczucia
Cierpliwość, refleksja,
harmonia, orientacja na
budowanie relacji
indywidualnych.



Ognisty Czerwony
Ekstrawersja i Myślenie
Wysoka aktywność
oraz tempo działania,
koncentracja na faktach
i celach.

Słoneczny Żółty
Ekstrawersja i Uczucia
Potrzeba i łatwość
nawiązywania kontaktów,
orientacja na działanie i nowe
projekty.



SCHEMAT „SCHODÓW DO NIEBA”



Mąż, żona i gary w zlewie

Mąż leży na kanapie oglądając telewizję. Wchodzi żona obciążona zakupami. Wygląda na zmęczoną. Zagląda do kuchni i podniesionym głosem mówi:

„ZLEW JEST PEŁEN BRUDNYCH GARÓW”

Mąż odpowiada:

„Rzeczywiście kochanie, jesteś bardzo spostrzegawcza”

Jak skończy się waszym zdaniem ta wymiana zdań?

Godz. 10.00 sobota. Mama wchodzi do pokoju swoje syna. On siedzi ze słuchawkami na uszach i gra w grę komputerową. Mama prosi go:

„Adamie czy mógłbyś dzisiaj skosić trawę w ogrodzie”

Adam odpowiada:

„Dobrze mamó”

Jest godz. 17.00 Adam nie skosił trawy więc mama wpada do pokoju syna, który dalej gra na komputerze?

Jak skończy się waszym zdaniem ta historia?

Płaszczyzna Rzeczowa

Sprzedaż wzrosła o 10%
Będę o 17.00 w kawiarni LOCO

Nie interpretując, nie nadając im
dodatkowego znaczenia.

Płaszczyzna Relacji

**Cieszę się, że współpraca między
nami tak dobrze się układa**

„słyszysz” jaki jest twój stosunek rozmówcy
do ciebie, jak on cie traktuje

Płaszczyzna US - „JA”

Satysfakcjonuje mnie moja praca

Mówisz o sobie, o swoim zachowaniu, o
tym co przeżywasz, jakie masz poglądy

Płaszczyzna APELOWA

Przynieś ten dokument!

„słyszysz” to, że ktoś chce do czegoś
ciebie skłonić, wyrzucić jakiś wpływ na
ciebie.

Jak zbudować komunikat aby był skuteczny!

**Piotrek, jestem zła. Pracowałam cały dzień,
byłam na zakupach i jestem zmęczona.
Widzę, że nie pozmywałeś naczyń, a mnie
nie chce się tego robić. Zależy mi na twoim
wsparciu. Proszę cię wstań i pozmywaj
naczynia.**

Wyniki pewnych badań

37%	Dobrze rozumiem, co firma stara się osiągnąć i dlaczego
20%	Widzę związek mojego zespołu z celami organizacji
20%	Angażuję się w cele mojego zespołu/organizacji
17%	Firma sprzyja wypowiedaniu naszych opinii i pomysłów
15%	Pracuję w środowisku o wysokim poziomie zaufania
12%	Mamy dobrą współpracę pomiędzy działami/zespołami/projektami
10%	Mam poczucie wpływu i odpowiedzialności za rezultaty firmy

Co z tych badań wynika

„Gdyby takie wyniki po przeprowadzeniu ankiety uzyskano, powiedzmy, w drużynie piłkarskiej, to:

- tylko **4 z 11 zawodników na boisku wiedziałoby**, która bramka należy do nich,
- tylko **2 by to obchodziło**,
- tylko **2 wiedziałoby, na jakiej gra pozycji, i dokładnie** zdawałoby sobie sprawę, co ma robić,
- a wszyscy z wyjątkiem **2 zawodników rywalizowaliby** w jakiś sposób z członkami własnego zespołu, a nie z drużyną przeciwnika.

- 1. Skupienie uwagi** to aktywny słuchacz jest w pełni obecny i skoncentrowany na rozmówcy, eliminując rozpraszające elementy i pokusy.

Przykład: Kiedy rozmówca opowiada o swoich doświadczeniach w pracy, aktywny słuchacz wyłącza telefon komórkowy, zamyka laptopa i skupia się na werbalnych i niewerbalnych sygnałach rozmówcy, aby pokazać pełne zaangażowanie.

- 2. Parafrazowanie** to powtarzanie lub podsumowywanie słów rozmówcy, aby potwierdzić zrozumienie i umożliwić ewentualne poprawki.

Przykład: Po usłyszeniu, że rozmówca jest zaniepokojony stanem projektu, aktywny słuchacz może powiedzieć: "Czy dobrze zrozumiałem, że masz obawy dotyczące postępu projektu i martwisz się o terminy?"

3. Pytania clarifying to zadawanie pytań w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnienia niejasności.

Przykład: Gdy rozmówca używa niejasnego terminu, aktywny słuchacz może zapytać: Mógłbyś bardziej wyjaśnić, co dokładnie masz na myśli, mówiąc o 'problemach operacyjnych'?

4. Weryfikowanie zrozumienia to regularne sprawdzanie, czy zrozumiałeś poprawnie przekaz drugiej osoby, poprzez odnośzenie się do jej słów i emocji.

Przykład: Aktywny słuchacz może powiedzieć: Czy mogę sprawdzić, czy dobrze zrozumiałem, że dla Ciebie najważniejsze jest skoncentrowanie się na poprawie efektywności naszej pracy?

5. Reagowanie niewerbalne to wykorzystywanie niewerbalnych sygnałów, takich jak mimika, gesty i kontakt wzrokowy, aby pokazać zainteresowanie i zrozumienie.

Przykład: Podczas trudnej rozmowy, aktywny słuchacz może pokazać zrozumienie i wsparcie poprzez ucisk ramienia lub delikatne skinienie głowy.

6. Unikanie przerwania to czekanie na naturalne przerwy w wypowiedzi rozmówcy zanim się odezwiesz, zamiast przerywać mu w trakcie mówienia.

Przykład: Zamiast przerywać rozmówcy w trakcie wypowiedzi, aktywny słuchacz czeka, aż skończy mówić, zanim zacznie wyrażać swoje myśli.

7. Wyrażanie empatii to okazywanie zrozumienia i współczucia wobec uczuć i perspektywy rozmówcy.

Przykład: Kiedy rozmówca mówi o trudnościach w życiu osobistym, aktywny słuchacz może powiedzieć: To musi być naprawdę trudne dla Ciebie. Czuję z Tobą.

8. Odkrywanie emocji to rozpoznawanie i reagowanie na emocje wyrażane przez rozmówcę, nawet jeśli są one niewerbalne.

Przykład: Gdy rozmówca opowiada o frustracjach w pracy, aktywny słuchacz może zauważyć niewerbalne oznaki niezadowolenia i zapytać: Czy to sprawia, że czujesz się sfrustrowany?

Sposoby na słuchanie

- kieruj ciało zawsze w stronę rozmówcy
- utrzymuj kontakt wzrokowy
- wyrażaj twarzą emocje
- dopasuj mowę ciała do mowy ciała rozmówcy
- potakuj
- zadawaj mądrze otwarte pytania
- stosuj parafrazę

ZMIANA PERSPEKTYWY

PRZESUNIĘCIE CZASOWE

KONKRETY

POZYTYWY

PRZESKOCZENIE PROBLEMU

ZNACZENIE ROZWIĄZANIA

Dlaczego nie słuchamy

- bo chcemy mówić
- bo nas to nie interesuje
- bo on tak dziwnie gada
- bo warunki nie takie
- bo coś mi wpadło do głowy
- bo mam coś do ugrania

Praktyczne wskazówki

- Jeśli chcesz być usłyszany, przyciągnij uwagę odbiorcy.
- Ważne rzeczy mów tylko wtedy, kiedy jesteś pewien, że jesteś słuchany.
- Sprawdzaj, co usłyszał twój rozmówca.
- Pamiętaj, że twój rozmówca może rozumieć sytuację inaczej niż TY
- Upewnij się, że mówicie tym samym językiem i tak samo rozumiecie słowa, unikaj żargonu.
- Przykłady i analogie wybieraj ze świata doświadczeń rozmówcy.
- Stosuj kryteria obiektywne.

Praktyczne wskazówki

- Słuchaj, na czym zależy rozmówcy.
- Pytaj go o to, co jest dla niego ważne.
- Przekonując, odwołuj się do jego wartości i korzyści dla niego.
- Potwierdzaj zgodę wprost i notuj ustalenia.
- Sprawdź, jakie masz nastawienie do rozmówcy (jak ono może wpłynąć na komunikację).
- Pytaj rozmówcę o znaczenie komunikatów, gestów: „Widzę, że kręcisz głową, kiedy mówię o naszym wspólnym wyjeździe, powiedz dlaczego?”.

Praktyczne wskazówki

- Ustalaj, poszukuj kryteriów obiektywnych.
- Stawiaj granicę, mówiąc wprost, czego oczekujesz, na co się zgadzasz.
- Daj sobie czas do namysłu, zanim odpowiesz.
- Weryfikuj wprost przypuszczenia: „Czy skrzywiłeś się, bo nie lubisz...?”.
- Nazywaj wprost swoje emocje i potrzeby.

PIOTR BĘBENEK

602 173 104

P.BEBENEK@PO.EDU.PL