



EUROPEJSKA JAKOŚĆ STAŻY ZAWODOWYCH

Mazowiecka Grupa Szkoleniowo – Doradcza S.C.





Moduł III

DOBRE PRAKTYKI W KOMUNIKACJI
INTERPERSONALNEJ W ZAKRESIE RADZENIA
SOBIE Z SYTUACJAMI KRYZYSOWYMI ORAZ
PREWENCJA KONFLIKTÓW

UMIEJĘTNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ

- zapobiega nieporozumieniom i konfliktom,
- tworzy dobra atmosferę między ludźmi,
- oszczędza czas,
- sprawia, że inni ludzie wiedzą, czego chcemy oraz czego mogą się po nas spodziewać.

5 ELEMENTÓW KOMUNIKACJI

- co mamy na myśli, gdy mówimy
- co rzeczywiście mówimy
- jak mówimy
- co inna osoba słyszy
- co inna osoba myśli, że słyszy

mówienie → zadawanie pytań → słuchanie → zrozumienie

AKTYWNE SŁUCHANIE

- ▶ Słuchanie pasywne (słyszenie), polegające na biernym odbieraniu wszystkiego, co dociera do naszych uszu. Słuchacz nie zdradza żadnej reakcji na usłyszane słowa
- ▶ Słuchanie aktywne (słuchanie) oznacza demonstrowanie rozmówcy, że się go słucha z zaangażowaniem i uważnie. Pomagają w tym sygnały werbalne i niewerbalne

PYTANIA

- ▶ Pytania zamknięte - ograniczają odpowiedź, tym samym nie pozwalają słuchaczowi na uzyskanie wszelkich potrzebnych informacji
- ▶ Pytania otwarte - zaczynają się od pytańników takich jak: co?, kto?, jak?, gdzie?, kiedy?, ile?, w jaki sposób?, itd. Pozwalają rozmówcy udzielić informacji, które on sam uważa za najbardziej istotne

PARAFRAZA

Jest to zwrotna reakcja słuchacza na usłyszaną wypowiedź. Polega na odtworzeniu własnymi słowami tego, co przed chwilą powiedział mówiący.

Dzięki parafrazie:

- mówiący dowiadyuje się, że jest naprawdę słuchany;
- słuchający sprawdza, czy dobrze usłyszał i czy na pewno zrozumiał;
- mówiący ma możliwość weryfikacji poziomu zrozumienia komunikatu;
- autor komunikatu, dzięki parafrazie słuchającego, może odpowiednio zareagować

KOMUNIKACJA

- **Komunikacja asertywna** jest zdecydowana, ale jednocześnie respektuje ona godność naszego rozmówcy. Jej głównymi cechami są: szczerść i otwartość, a najważniejszą zasadą jest unikanie świadomego sprawiania komuś przykrości.
- **Komunikacja agresywna** opiera się na narzucaniu swojego zdania, manipulowaniu innymi i agresywnej postawie.
- **Komunikacja bierna** czyli uległa, w której tłumimy emocje, nie dzielimy się z innymi osobami własnymi spostrzeżeniami, ani nie jesteśmy szczerzy.

ASERTYWNOŚĆ

- ▶ To umiejętność zachowania się zdecydowanego, ale bez agresji, spokojnego i łagodnego, ale bez lęku.
- ▶ Pomaga w skutecznym realizowaniu własnych celów poprzez bezpośrednie, precyzyjne, szczerze wyrażanie poglądów i uczuć.
- ▶ W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości.

ASERTYWNOŚĆ

Co dają zachowania asertywne

- zadowolenie z siebie i innych
- szacunek do siebie i innych
- pomoc w osiągnięciu celów i realizacji potrzeb
- poczucie kontroli nad własnym życiem
- uczciwość w stosunku do siebie i innych

ZACHOWANIA AGRESYWNE, ASERTYWNE I ULEGŁE

AGRESJA TO:	ASERTYWNOŚĆ TO:	ULEGŁOŚĆ TO:
<ul style="list-style-type: none">• zmuszanie innych ludzi do robienia tego, czego nie chcą• przerywanie innym• dążenie do wygranej za wszelką cenę• sarkazm• krytykanctwo• manipulowanie i oszukiwanie innych	<ul style="list-style-type: none">• bycie otwartym i uczciwym w odniesieniu do siebie i do innych ludzi• słuchanie i akceptowanie punktu widzenia innych osób• jasne wyrażanie swoich poglądów bez narzucania ich innym• akceptowanie siebie i innych osób	<ul style="list-style-type: none">• mówienie tak kiedy chce się powiedzieć nie• nie wyrażanie swoich potrzeb, uczuć i pomysłów• przedkładanie potrzeb innych ponad własne• wewnętrzna złość i frustracja• nadmierne przeproszanie

TECHNIKA CZTERECH KROKÓW

- O** – opisz – nazwanie problemu
- W** – wyraż – szczere mówienie o własnych emocjach
- P** – podaj – propozycja zmian
- S** – sformułuj - pokazanie skutków

TECHNIKA „ZDARTEJ PŁYTY”

- Polega na wielokrotnym i stanowczym powtarzaniu zdania – klucza w różnych jego formach.
- Jest to skuteczny sposób w sytuacji, gdy musimy odmówić drugiej osobie, która zmusza nas do ustępstw, do uległości, wtedy, kiedy ktoś próbuje nas namówić na coś, na co nie mamy ochoty.
- W tej metodzie, na każdy kolejny argument drugiej osoby odpowiadamy tak samo - spokojnie, jednoznacznie, stanowczo.

TECHNIKA „ZASŁONY DYMNEJ”

- ▶ Ta technika polega na bezdyskusyjnym akceptowaniu uwag krytycznych, zarzutów, przyjmowanych bez jakichkolwiek reakcji.
- ▶ Pozornie akceptujemy krytykę skierowaną do nas, nie próbujemy się otwarcie bronić, nie usprawiedliwiamy się i nie kontratakujemy.
- ▶ Zasadniczym elementem jest tu sformułowanie „być może”, które przypomina, że zawsze możliwe są przekłamania i nieporozumienia, a każdy ma prawo do własnej opinii.

KOMUNIKAT „JA” I „TY”

- **Komunikat typu „JA”** jest zdaniem zaczynającym się od słowa „JA”. Używamy go, aby powiedzieć jak na mnie działają słowa, zachowanie mojego rozmówcy, jak się z tym czuję, jaką reakcję wywołują one we mnie.
- **Komunikaty typu „TY”** powodują naruszenie granic terytorium psychologicznego drugiej osoby. W komunikacie typu TY skupiamy się na nieodpowiednich zachowaniach drugiej osoby, jest on mocno oskarżycielski i powoduje ocenianie, etykietowanie odbiorcy. komunikat typu Ja – branie odpowiedzialności

KOMUNIKAT „JA” I „TY”

► Przykłady komunikatów typu „JA”

- „Kiedy mówisz do mnie tak podniesionym głosem (zachowanie drugiej osoby), czuję się niekomfortowo (moja reakcja)”
- „Gdy patrzysz w monitor komputera jak do Ciebie mówię (zachowanie drugiej osoby), to czuję się ignorowany (moja reakcja)”.

► Przykłady komunikatów typu „TY”

- „Zawsze musisz mieć swoje zdanie, nawet jak nikt Cię nie pyta”
- „Jesteś beznadziejnym pracownikiem!”
- „Zawsze wszystko robisz po swojemu”

SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

- „Ty zwyciężasz, drugi przegrywa”
- „Ty ponosisz porażkę, drugi zwycięża”
- „Bez porażek”

POZYTYWNE STRONY KONFLIKTU

- **Wzrost motywacji.** Konflikt może przyczynić się do wzrostu motywacji pracowników.
- **Innowacyjność.** Konflikt może powodować wzrost innowacyjności pracowników i sprzyjać rozwojowi organizacji.
- **Przyrost wiedzy.** Konflikt przyczynia się do pogłębienia wiedzy zarówno na swój temat, jak i na temat partnera.
- **Wzrost zaufania.** Pozytywne rozwiązanie konfliktu może przyczynić się do zwiększenia zaufania pomiędzy uczestnikami i poczucia zrozumienia.
- **Poczucie sprawiedliwości.** Rozwiązanie konfliktu może zaspokoić pragnienia członków organizacji.

NEGATYWNE KONSEKWENCJE

- **Stres, negatywne emocje.** Sytuacja konfliktowa stawia jej uczestników w pozycji zagrożenia istotnych dla nich interesów.
- **Koncentracja na konflikcie.** Skutków konfliktów doświadczają również inni członkowie organizacji.

RODZAJE KONFLIKTÓW

- Konflikt interesów
- Konflikt strukturalny
- Konflikt wartości
- Konflikt relacji
- Konflikt danych

STYLE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTU

- Unikanie
- Łagodzenie
- Rywalizacja
- Kompromis
- Kooperacja / współpraca

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Etapy

- Definiowanie problemu
- Zebranie odpowiednich informacji
- Generowanie możliwych wariantów
- Podejmowanie decyzji
- Wdrożenie i ocena