

MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ

FUNDACJA INSTYTUT
EDUKACJI POZYTYWNEJ

 **NPZ**
NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

JAK KOMUNIKOWAĆ SIĘ SŁUCHAĆ I BYĆ WYSŁUCHANYM

*Mysle
pozytywnie*

Zadanie finansowane
ze środków Narodowego
Programu Zdrowia 2016-2020

Mysle
pozytywnie



MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ

KOMUNIKACJA JEST KLUCZEM DO OSIĄGNIĘCIA WSZYSTKICH NASZYCH CELÓW +

Czy zastanawiałeś / zastanawiałaś się kiedykolwiek jak odbierają Twój sposób przekazu inni? Nie tylko co, ale jak mówisz? Na ile spójne są przekazy słowne z tym, co pokazujesz swoim ciałem, głosem, mimiką? Ile czasu spędzasz komunikując się z innymi? Na jakie formy komunikacji przeznaczasz ten czas?



Mysle
pozytywnie



MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ

PRÓBUJ BYĆ OTWARTY/OTWARTA, GDY MÓWISZ I GDY SŁUCHASZ INNYCH

Często, gdy pracujesz w zespole wyniki waszej pracy zależą od tego, na ile efektywnie się skomunikujecie



SKUP SIĘ NA TYM, CO MÓWIĄ I CO ROBIĄ INNI, STARAJ SIĘ ZROZUMIEĆ, CO WTEDY CZUJĄ

Niezależnie od tego, jak bardzo jesteś pewny trafności swych wyobrażeń na temat tego, co dzieje się "w środku" drugiej osoby, próbuj sprawdzić swe domysły i sądy.



NIE UNIKAJ WYRAŻANIA SWOJEGO ZDANIA

Każdy sam podejmuje decyzje, lecz bez ryzyka poszukiwanie staje się tylko powtarzaniem i odtwarzaniem tego, co już się wie i już się umie.



NIE ZMUSZAJ INNYCH DO PRZYZNANIA CI RACJI

Nie zawsze wszyscy muszą się ze sobą zgadzać. Ważne, żebyście w zespole wiedzieli, jakie jest czyje zdanie i postarali się dojść do porozumienia



KOMUNIKACJA W PRACY ZESPOŁOWEJ



WAŻNE!

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

To tzw. język ciała. Mówi o nas więcej niż byśmy czasem chcieli. Często rozumiemy go zupełnie nieświadomie. Elementy komunikacji niewerbalnej to np. dystans fizyczny do osoby, z którą rozmawiamy, postawa ciała, sposób patrzenia lub niepatrzenia rozmówcy w oczy, wygląd zewnętrzny. Jest to także nasza mimika (czy się uśmiechamy, czy na naszej twarzy widnieje grymas).

Może się zdarzyć, że nieświadomie kogoś do siebie zniechęcimy nieodpowiednią komunikacją niewerbalną.

A background image showing the profiles of several people engaged in conversation, with a dark grey semi-transparent overlay on top.

WAŻNE!

KOMUNIKACJA WERBALNA

Komunikacja werbalna polega na przekazywaniu informacji poprzez treść słów, które wypowiadamy i piszemy. Ten rodzaj komunikacji opiera się na mówieniu, słuchaniu, zadawaniu pytań. W ten sposób chcemy się **zrozumieć**. Ważne! W komunikacji werbalnej nie chodzi o to, aby coś powiedzieć, ale o to, aby **być wysłuchanym i wysłuchać**.

Mysle
pozytywnie



MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ



45%

Tyle czasu z naszej komunikacji z innymi przeznaczamy na słuchanie. Warto więc robić to dobrze i uważnie!

ZWRÓĆ UWAGĘ
JAK SŁUCHASZ

Słuchaj uważnie, czyli: nie przerywaj i daj drugiej osobie skończyć zdanie., skup się na wypowiedzi swojego rozmówcy, dopytuj, zastanawiaj się nad tym, co słyszysz. To że słuchasz nieprzerwywając nie oznacza, że się zgadzasz z drugą stroną. Znaczy, że wiesz, czym jest efektywna komunikacja.



NOWE POJĘCIE

INFORMACJA ZWROTNA

Jest to komunikat o tym, jak zachowanie drugiej osoby wpływa na nas. Jest to mówienie o swoich reakcjach, odczuciach, myślach i doświadczeniach w relacji do danej osoby. Skup się na korzyści, jaką informacja zwrotna może dać odbiorcy, a nie korzyści, jaką „wyrzucenie” jej z siebie da tobie.

*Mysle
pozytywnie*

INFORMACJA ZWROTNA

WARUNKI UDZIELANIA KONSTRUKTYWNEJ INFORMACJI ZWROTNEJ

- zwracaj się bezpośrednio do osoby
- wyrażaj ocenę bezpośrednio po zaistniałym zachowaniu
- oceniaj zachowanie a nie osobę
- bądź konkretny
- opisuj zachowanie
- nie formułuj pochopnych wniosków
- unikaj publicznej oceny
- nie oceniaj aspektów, na które oceniany nie ma wpływu
- skup się na „tu i teraz”, a nie „w ogóle”
- jasno formułuj swoje oczekiwania
- dziel się pomysłami, nie udzielaj rad
- skup się na korzyści, jaką informacja może dać osobie ocenianej
- przekazuj tyle informacji, ile może zużyć osoba oceniana



WAŻNE!

NAZYWANIE EMOCJI

Umiejętność rozpoznawania, nazywania i wyrażania emocji jest niezbędna w kontaktach (i komunikacji) z innymi ludźmi. Pozwala nam ocenić sytuację, w której się znaleźliśmy i powiedzieć o tym, co czujemy – tak żeby inni zrozumieli naszą sytuację. Wraz z umiejętnością jasnego określania swoich potrzeb, pomaga nam być czytelny i jasny dla innych osób, a w sytuacjach konfliktowych jest pierwszym krokiem do podjęcia konstruktywnych działań.

*Mysle
pozytywnie*

WYRAŻANIE EMOCJI

UCZUCIA MOŻNA WYRAŻAĆ NA KILKA SPOSOBÓW

1. Określenie albo **nazwanie**: czuję złość, jestem zakłopotany, czuję od ciebie ciepło, nie wiem, co powiedzieć, czuję się zaskoczony.
2. Użycie **porównań**, metafory: czuję się przydeptany, czuję się stłamszony.
3. Wypowiedzenie, do jakich **działań skłaniają nas uczucia**: Chciałbym cię przytulić, mam ochotę cię uderzyć, chciałbym stąd uciec.

ĆWICZENIE

1. Kiedy znudzi cię dyskusja, jak zwykle wyrażasz to uczucie?

Używając słów.....

Bez słów.....

2. Kiedy przyjaciel rozgniewa cię, jak zwykle wyrażasz to uczucie?

Używając słów.....

Bez słów.....

3. Kiedy ktoś mówi albo robi coś, co rani twoje uczucia, jak zwykle to okazujesz?

Używając słów.....

Bez słów.....

WAŻNE!

KOMUNIKAT „JA”

Konsekwencją nazywania swoich emocji jest stosowanie komunikatu JA. Warto nauczyć się mówić o sobie. Taka forma komunikowania się, przede wszystkim nie zostawia miejsca na niedomówienia i niezrozumienie. Jest to najprostszy i najbardziej efektywny sposób wyrażania siebie, a w sytuacji napięcia, konfliktu pomaga uniknąć osądzania i oskarżania, tak utrudniających osiągnięcie porozumienia.

*Mysle
pozytywnie*

WYRAŻANIE EMOCJI

ZASADY BUDOWANIA KOMUNIKATU JA

- krótko
- prosty język
- bez zapalników: jednak, wreszcie, wcale, oczywiście
- zasada tu i teraz
- bez generalizowania
- jedność czasu i miejsca
- odpowiedzialność za swoje uczucia

BUDOWA KOMUNIKATU JA

1. Opis moich uczuć
2. Konkretny opis zachowania drugiej osoby
3. Opis konsekwencji dla mnie
4. Opis oczekiwanego zachowania
5. Ewentualne sankcje, konsekwencje

ZAMIAST KOMUNIKATU „TY”

Komunikat „Ty” utrudnia komunikację z innymi osobami, ponieważ daje poczucie drugiej osobie, że jej coś zarzucamy lub ją do czegoś zmuszamy. Co więcej zakłada często, że wiemy, jak druga osoba się czuje, np. „Ty nigdy nie chcesz mi pomóc”. Pomyśl jak Ty byś się poczuł/poczuła słysząc takie słowa? Czy to sprawiłoby, że chętniej byś komuś pomógł/ pomogła?

PRZEĆWICZ TO! KOMUNIKAT JA.

1. Koleżanka/Kolega opowiada o tobie innym osobom. Wiesz, że mówi o tobie nieprawdę

Komunikat TY

Komunikat JA.....

2. Rodzic obiecał ci coś, na czym bardzo ci zależało, ale obietnicy nie dotrzymał.

Komunikat TY

Komunikat JA.....

3. Przyjaciel miał iść z tobą do kina. Ale zamiast tego grał w gry i został w domu.

Komunikat TY

Komunikat JA.....



*Mysle
pozytywne*



MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ

PROGRAM PROFILAKTYKI ZDROWIA PSYCHICZNEGO

WWW.MYSLEPOZYTYWNE.PL

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

Zapraszamy