

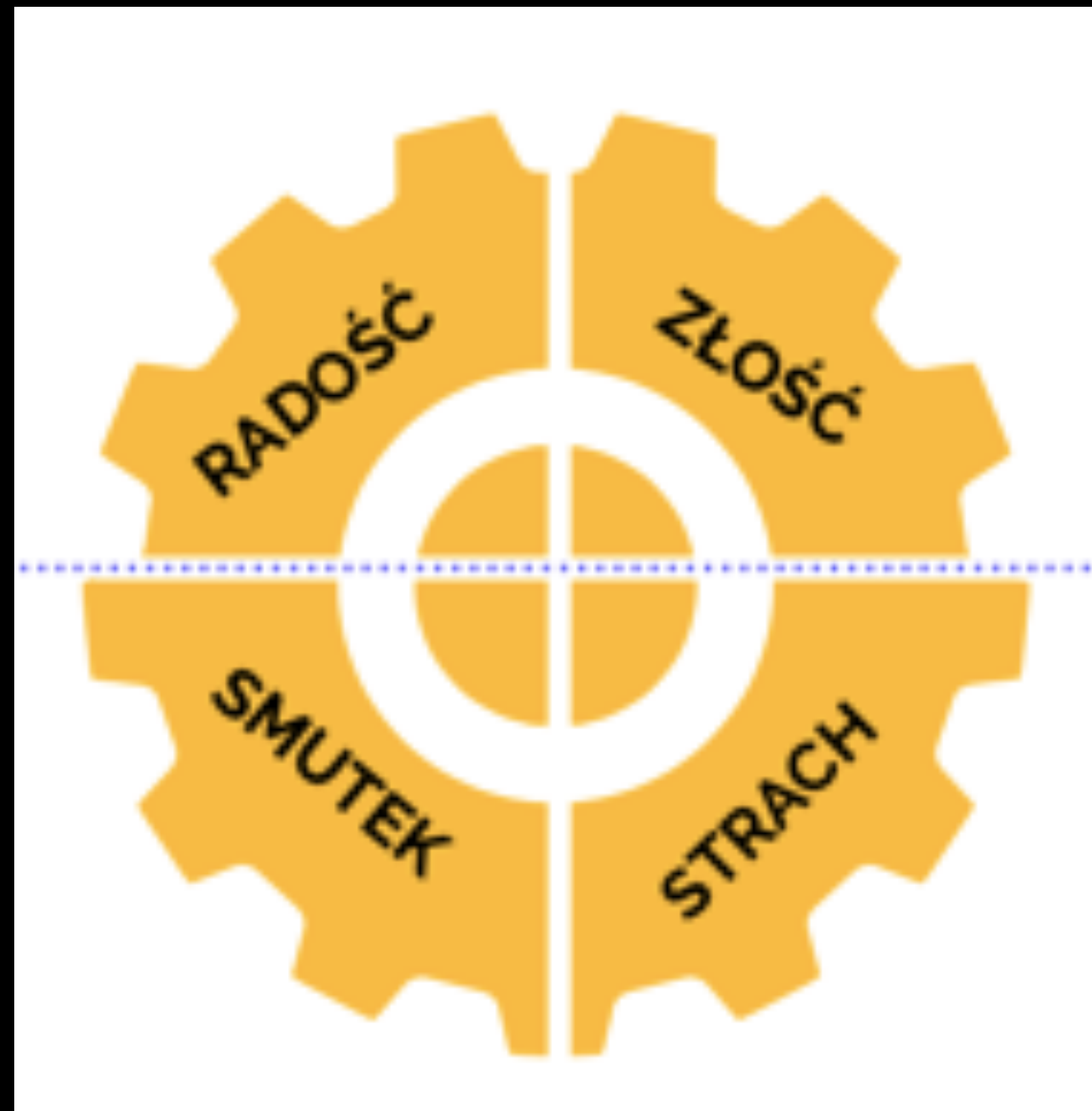
KOMUNIKACJA - JAK BUDOWAĆ WARTOŚCIOWE RELACJE?

Michalina Patucha
biuro@mpflow.pl

KOMUNIKACJA - Co to takiego?

Skuteczna komunikacja zachodzi wtedy, gdy odbiorca rozumie przekaz tak, jak zamierzał go przekazać nadawca. W skutecznej komunikacji informacja nadawcy oddaje jego intencję, a interpretacja odbiorcy zbiega się z zamiarami nadawcy. Na komunikację wpływają nasze potrzeby, oczekiwania, postawy, ale również reakcje wywoływane przez nas u naszego rozmówcy.

EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI



EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI

ZŁOŚĆ - o czym nas informuje?

- nasze oczekiwania nie są spełnione,
- coś jest dla nas ważne - nie zostało zrealizowane,
- motywacja do działania (coś nam się nie udało)
- ktoś wchodzi na nasze granice / albo je przekracza.

EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI

SMUTEK - o czym nas informuje?

- na czymś nam zależało - informuje nas o tym co jest dla nas ważne,
- z czymś sobie nie potrafimy poradzić,
- coś tracimy - czegoś potrzebuje.

EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI

STRACH - czym nas informuje?

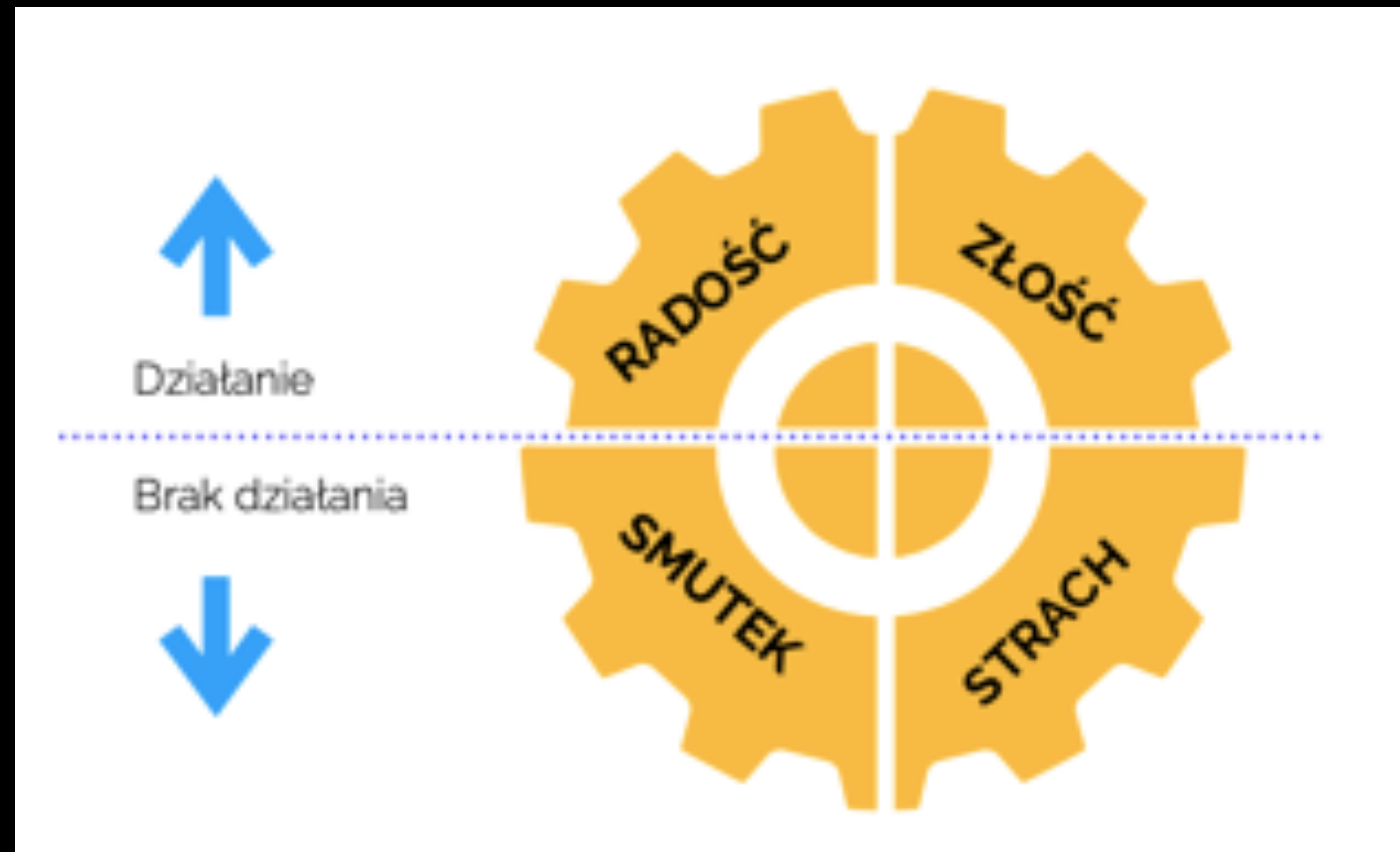
- pojawia się coś, czego nie znamy,
- zagrożenie,
- zwiększa ostrożność, uważność

EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI

RADOŚĆ - jakie zagrożenia niesie ze sobą?

- brak trzeźwego myślenia, czujności,
- spontaniczne działanie,
- działanie emocjonalne, pod wpływem impulsu.

EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI



EMOCJE W BUDOWANIU RELACJI

RADOŚĆ	RADOŚĆ
wzbudzenie	euforia
Ekstaza	bliskość
niezadowolenie	podniecenie
wyłaża	szczęście
włażliwość	niezadowolenie
wkurzenie	entuzjazm
gniew	zafascowanie
złamanie	zachwył
podrażnienie	wdzięczność
zniecierpliwienie	wzrost
zaczepienie	ekscytacja
oburzenie	sympatia
niechęć	życzenie
propaganda	satyfakcja
młoko	odprężenie
desperacja	odprężenie
lata	seksualność

STRACH	czułość
szkła	ulga
	beztroska
STRACH	spektakle
Stracha	doziewanie
niepokój	przyjemność
łże	
przemoc	SMUTEK
gorzka	żal
obawa	grypa
niepełność	niepełność
bojaźliwość	żal
niepokój	melancholia
podjęcie	zmarzenie
powściągliwość	przybicie
zapalenie	depresja
wahania	spis
podjęcie	żal
pożółknięcie	przygnębiające
	żal

KIEDY KOMUNIKACJA PODDANA ZOSTAJE PRÓBIE?



KONFLIKT

KONFLIKT

NEGATYWNE SKUTKI

- brak płynności w komunikacji
- brak dobrej atmosfery
- negatywny wpływ na pracowników,
- zamieszanie
- brak porozumienia
- brak wspólnych celów
- brak terminowości
- brak realizacji zadań

POZYTYWNE SKUTKI

- oczyszczenie sytuacji,
- lekcja na przyszłość,
- napędza do działania (?) - szukanie rozwiązań
- daje szansę na zmiany, poznanie wartości innych osób, określenie potrzeb,
- daje szansę na porozumienie i wypracowanie dobrych wzorców komunikacji, metod współpracy
- informacja zwrotna (jak nas widzi zespół?)

**KONFLIKT...
CODZIENNOŚCIĄ
I SZANSĄ
NA ZMIANY?**



ANTYZASADY

ZASADY



**EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI
W KONFLIKCIE**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Dostrzegaj tylko ataki.
Ignoruj wszystkie
dodatkowe informacje.**

**Nie słuchaj ataków.
Dostrzegaj to,
co kryje się za słowami.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Atakuj drugą osobę.
Stwarzaj i pielęgnuj
destrukcyjne wzorce zachowań**

**Powstrzymuj pokusę
przejęcia do ataku.
Zmieniaj styl rozmowy.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Odwołuj się do najgorszych
cech drugiej osoby.**

**Przemawiaj do najlepszych
cech drugiej osoby.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Mieszaj ze sobą potrzeby,
interesy i strategie działania.**

**Rozróżniaj potrzeby, interesy
i strategie działania.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Ignoruj emocje lub interpretuj je
w destrukcyjny sposób.**

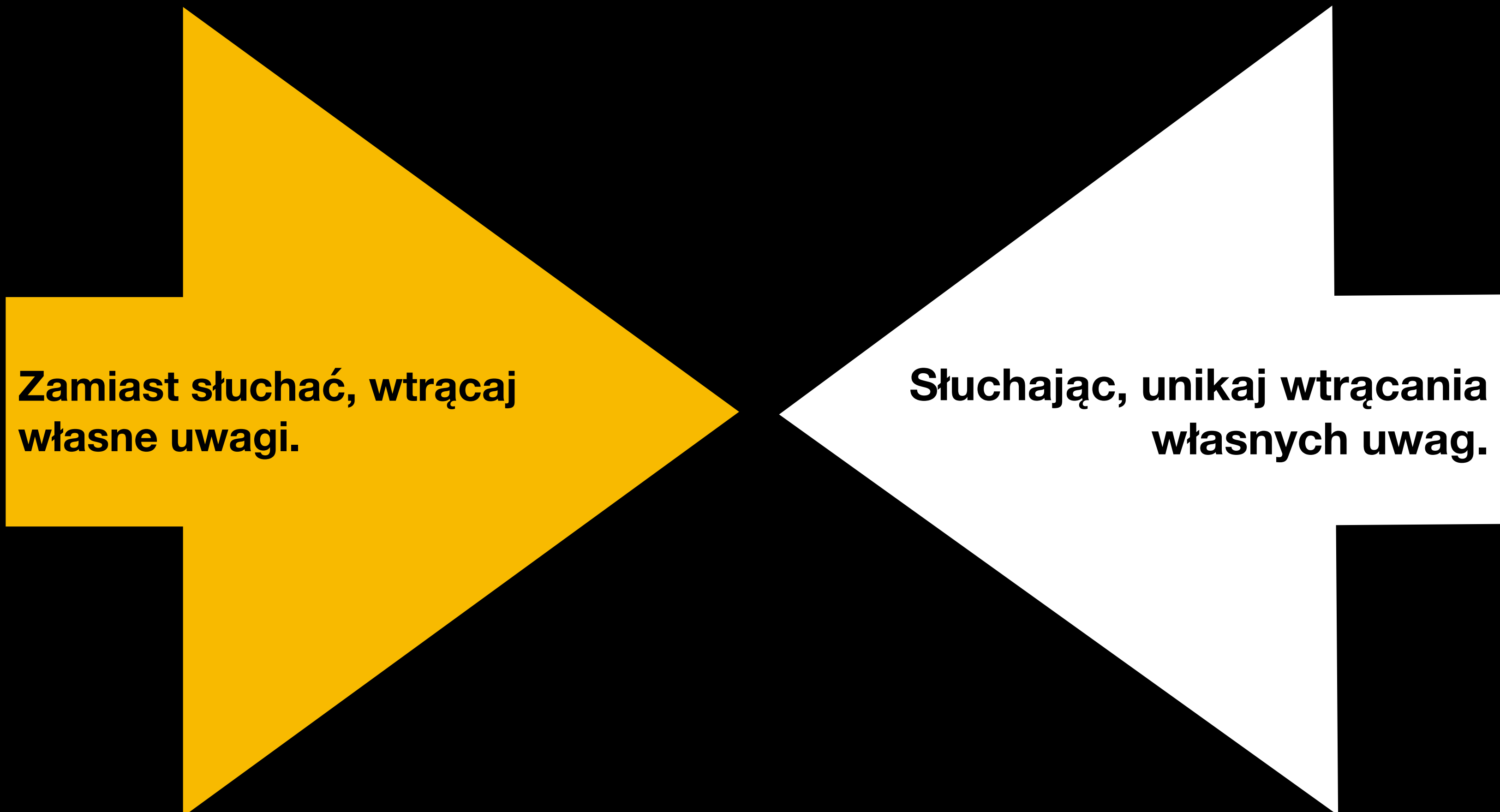
**Uświadamiaj sobie emocje.
Traktuj je jako sygnał.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Zakładaj, że akceptacja
oznacza przyznanie racji, więc
nie akceptuj opinii adwersarza.**

**Odróżniaj akceptację od
przyznania racji.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE



KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

Oceniaj ludzi. Przedstawiaj swoją ocenę jako obiektywny fakt.

Odróżniaj oceny od obserwacji.

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Kieruj się swoimi
przypuszczeniami,
nie weryfikując ich.**

**Sprawdź, czy Twoje
przypuszczenia są słuszne.
Odrzucaj je, jeśli okażą
się błędne.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Kieruj się swoimi
przypuszczeniami,
nie weryfikując ich.**

**Sprawdź, czy Twoje
przypuszczenia są słuszne.
Odrzucaj je, jeśli okażą
się błędne.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Zajmij sztywne stanowisko.
Nie próbuj zrozumieć innych
punktów widzenia.**

**W trudnych sytuacjach
przejawiaj ciekawość.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Z góry zakładaj, że
konstruktywna decyzja jest
niemożliwa.**

**Ufaj, że można się dogadać,
nawet jeśli wydaje się to
mało prawdopodobne.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Ignoruj to, że sam przyczyniasz się do trudności.
Pogarszaj sytuację.**

Jeśli czujesz, że pogarszasz sytuację - zatrzymaj się.

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Ignoruj to, że sam przyczyniasz się do trudności.
Pogarszaj sytuację.**

Jeśli czujesz, że pogarszasz sytuację - zatrzymaj się.

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Przypisuj innym winę.
Nie dopuszczaj do pełnego
zrozumienia sytuacji.**

**Myśl o tym, co się dzieje,
a nie o tym, czyja to wina.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Przypisuj innym winę.
Nie dopuszczaj do pełnego
zrozumienia sytuacji.**

**Myśl o tym, co się dzieje,
a nie o tym, czyja to wina.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Ignoruj konflikt.
Zwracaj się nie do tych ludzi, do
których należy.
Omijaj rzeczywisty problem.**

**Przyjmij konflikt do wiadomości.
Rozmawiaj z właściwymi ludźmi
i o rzeczywistych problemach.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Zakładaj, że nie ma dobrego wyjścia.
Opowiadaj się za mało
satisfakcjonującymi rozwiązaniami.**

**Zakładaj, że istnieją
niewypróbowane dotąd opcje.
Szukaj rozwiązań, które wszyscy
świadomie poprą.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Zgadź się na mało
konkretne porozumienie lub w
ogóle do niego nie dąż.**

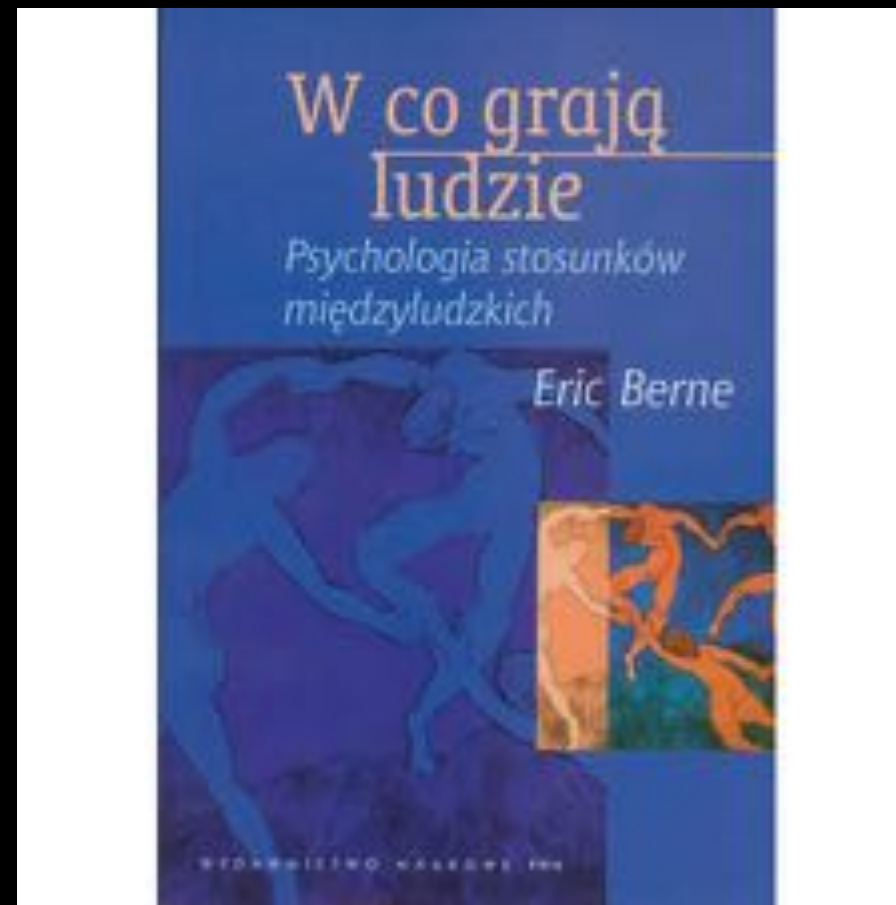
**Dbaj o jasność uzgodnień.
Nie milcz, kiedy są łamane.**

KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE

**Nie zwracaj sobie głowy
możliwością przyszłego konfliktu.
Nie rób na tę okoliczność
żadnych planów.**

**Spodziewaj się przyszłego
konfliktu i bądź na to
przygotowany.**

Książki, które warto przeczytać

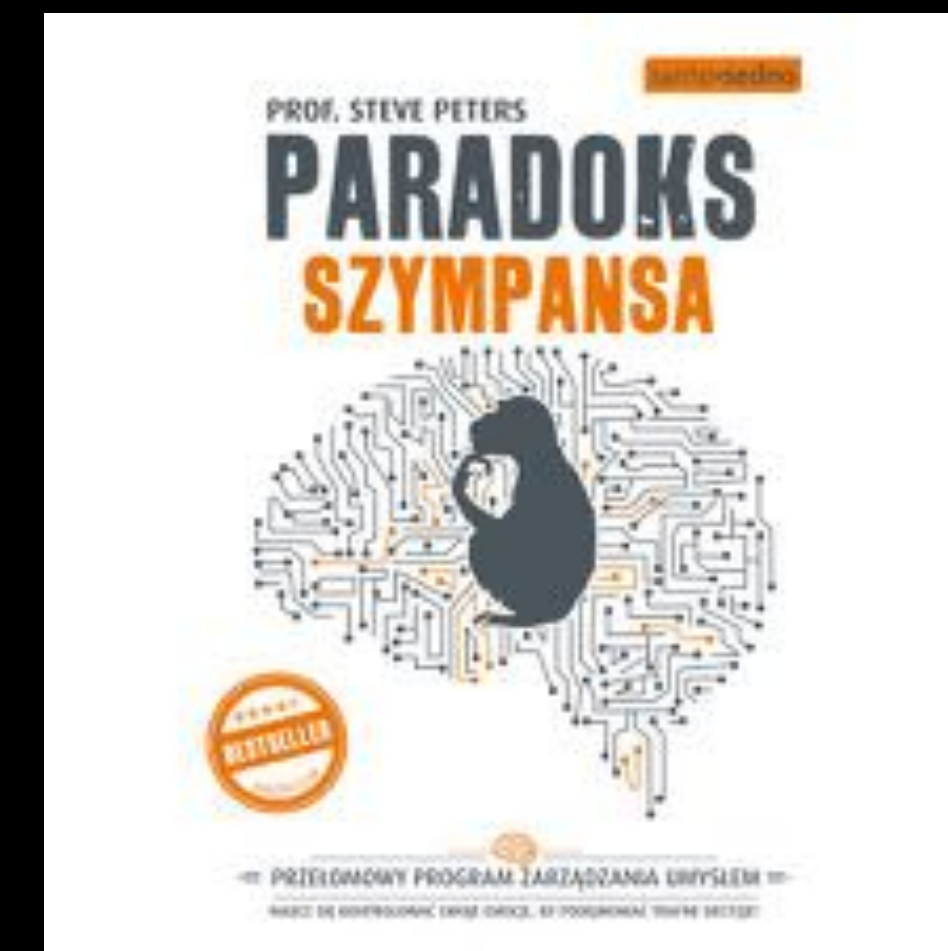
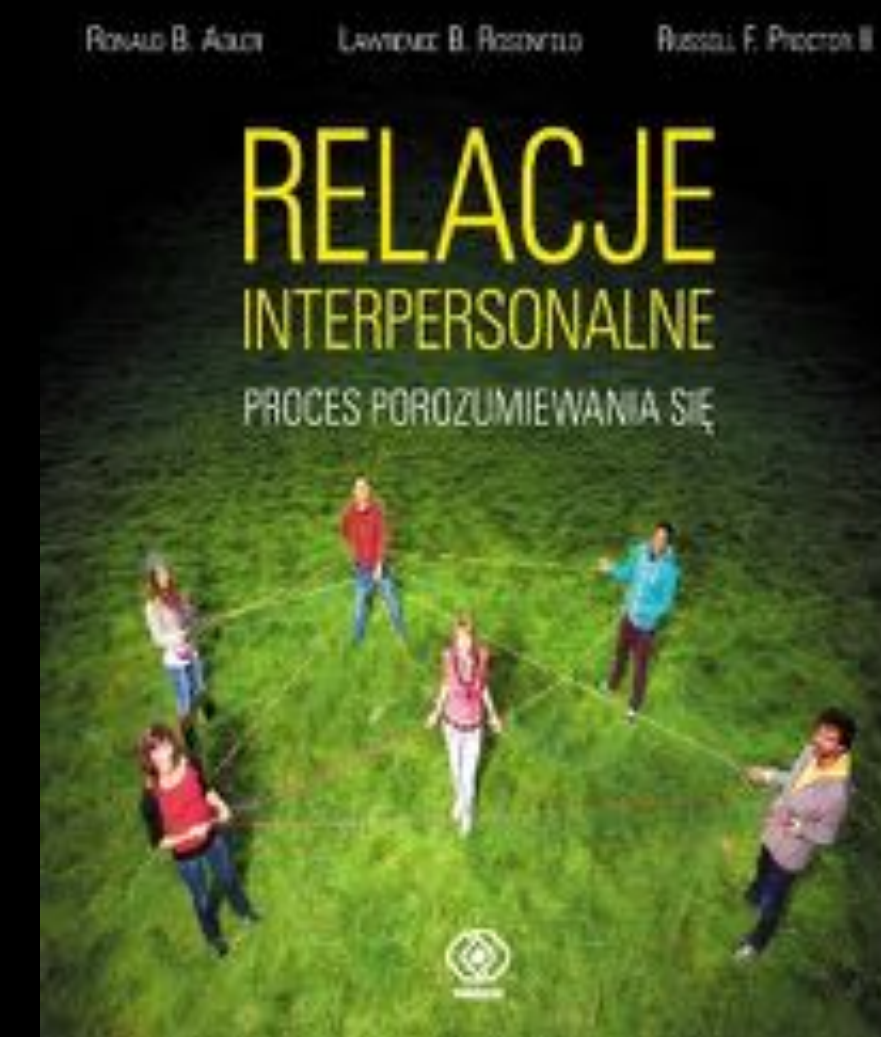
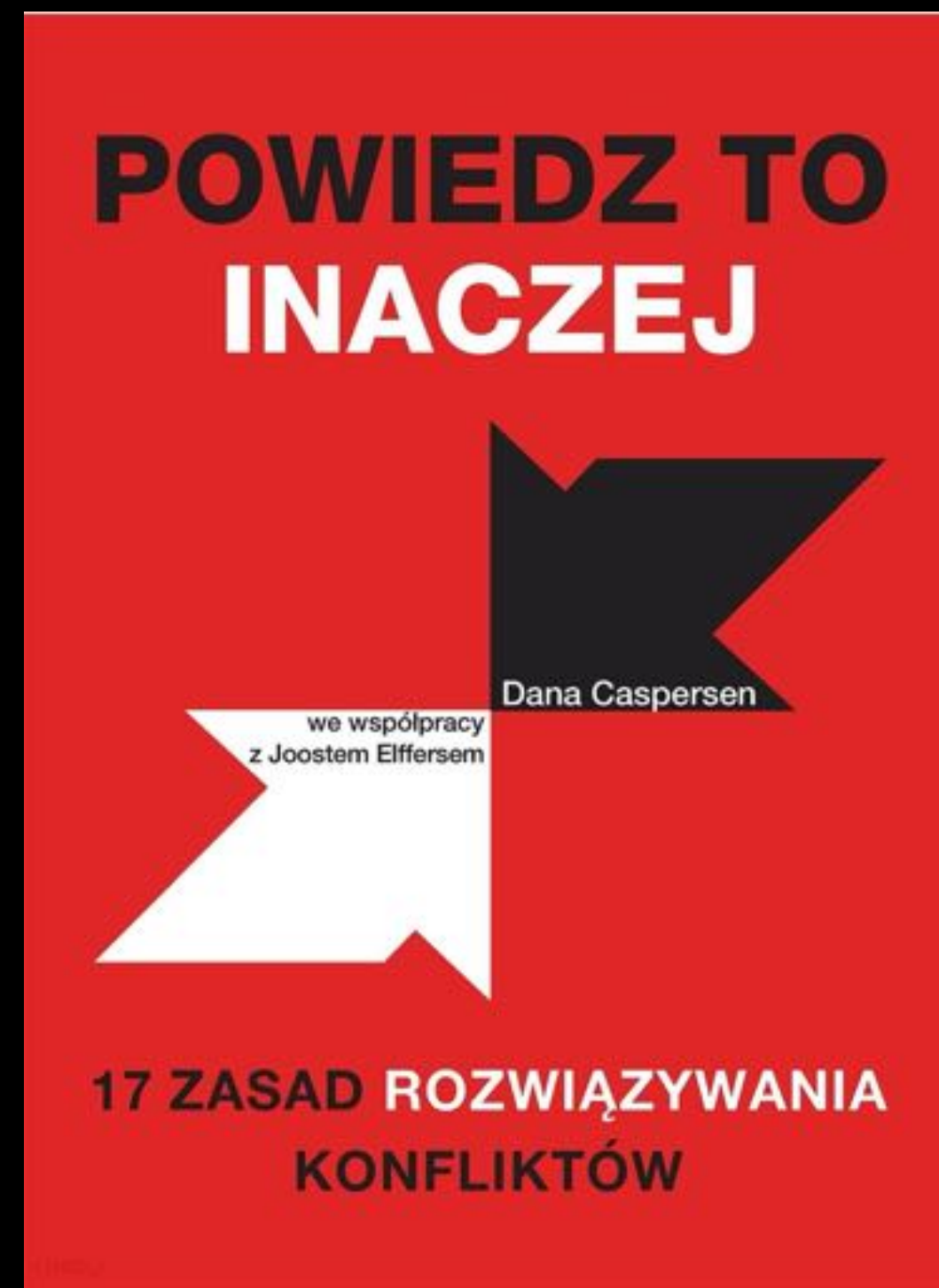


STANISŁAW CHEŁPA
TOMASZ WITKOWSKI
**PSYCHOLOGIA
KONFLIKTÓW**



Jedną z najlepszych książek psychologicznych o zachowaniach i sytuacjach powodujących konflikty, a także poradnik, który nie tylko pokazał jak sobie z nimi radzić, ale pomógł mi w niejednej konfliktowej sytuacji. Wszystko podane w bardzo przystępnej formie. Gorąco polecam.

Opinia czytelnika





Zapraszam do śledzenia naszych działań:

- Firmowy fanpage na Facebooku - MP FLOW Strategia i komunikacja: <https://www.facebook.com/mpflowmichalinapatucha/>
- Firmowe konto na Instagramie - MP FLOW Strategia i komunikacja: https://www.instagram.com/mpflow_michalina_patucha/?hl=pl
- Firmowe konto na LinkedIn - MP FLOW Strategia i komunikacja: <https://www.linkedin.com/in/michalinamalinowska/>