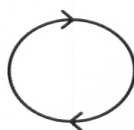


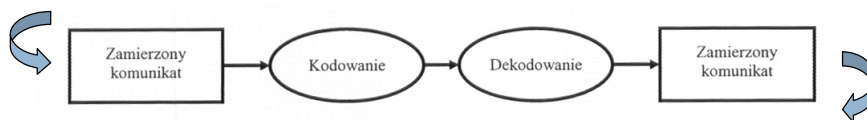
Sprężenie zwrotne

Udzielenie informacji zwrotnej – odwrócenie procesu komunikowania się.

Reakcja odbiorcy na komunikat nadawcy.



Skuteczna komunikacja



Czy komunikacja zawsze przebiega bezproblemowo?

Przekonajmy się – ćwiczenie „głuchy telefon”

**Kra krę mija
Lis ma norę
A ja nos trę**

Na każdym z etapów komunikacji, zarówno bezpośredniej, jak i telefonicznej, mogą wystąpić określone przeszkody/zakłócenia, utrudniające osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

Bariery komunikacyjne

- Przeszkody zewnętrzne
- Emocje
- Specyficzne doświadczenie
- Nastawienie, stereotypy
- Różnice w postrzeganiu i różnice językowe
- Niezgodność komunikatu werbalnego z niewerbalnym
- Brak zaufania, empatii i asertywności
- Dominacja jednego z rozmówców, decydowanie za innych



Sposoby przezwyciężania barier w komunikowaniu się

Zachowania obronne	Zachowania wspierające
<ol style="list-style-type: none">1. Wartościowanie2. Kontrola3. Strategia4. Neutralność5. Wyższość6. Pewność	<ol style="list-style-type: none">1. Opis2. Orientacja na problem3. Spontaniczność4. Empatia5. Równość6. Warunkowość

Komunikacja niewerbalna

10%		15%		75%		100%*
słowa	+	głos	+	mimika	=	ogólne wrażenie

**gesty, mimika, zachowania, wygląd, głos, otoczenie,
poruszanie się, dystans, organizacja przestrzeni**

Techniki aktywnego słuchania

**Natura dała nam dwoje oczu, dwoje uszu,
ale tylko jeden język po to, abyśmy więcej
patrzyli i słuchali, niż mówili.**

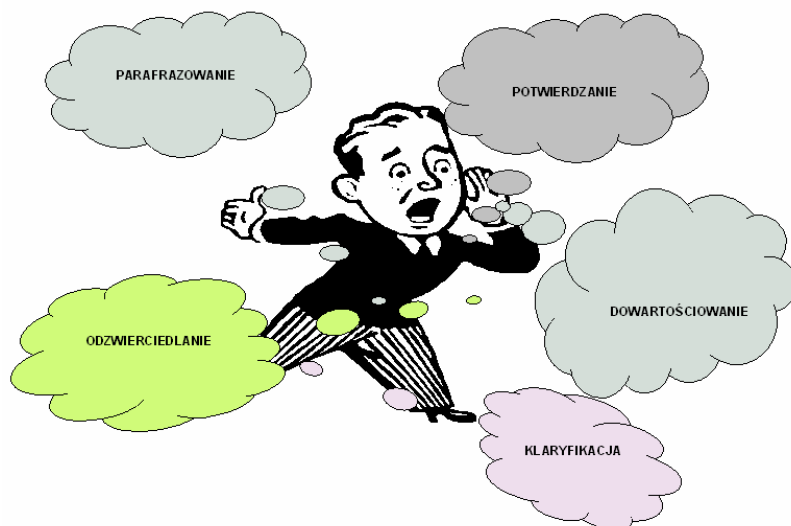
Sokrates

**SŁUCHANIE I SŁYSZENIE – TO DWIE RÓŻNE
SPRAWY! SŁUCHANIE JEST PROCESEM
AKTYWNYM, SŁYSZENIE BIERNYM.**

Techniki aktywnego słuchania cd.

- Patrzmy na twarz swojego rozmówcy;
- Okazujemy zainteresowanie tym, co mówi;
- Wybierzmy odpowiedni dystans;
- Odzwierciedlajmy jego postawę i gesty;
- Nie przerywajmy, bądźmy cierpliwi;
- Trzymajmy się tematu, który podjął rozmówca.

Techniki aktywnego słuchania cd.



Warsztaty

Obejrzyjcie teraz trzy scenki komunikacyjne. Waszym zadaniem jest ich przeanalizowanie i określenie:

1. Na czym polegał problem w komunikacji?
2. Jakie bariery komunikacyjne wystąpiły?
3. W jaki sposób można przezwyciężyć owe bariery?
4. Jak powinien prawidłowo przebiegać proces komunikacji, by była ona skuteczna?

Scenka numer 1

Warsztat samochodowy

Scenka numer 2

W sklepie

Scenka numer 3

Telefon

Dziękuję za uwagę