



biblioteka **z wizją**

Witam

Katarzyna Wawrzeń

Bibliotekarka

O sztuce komunikacji w małym zespole

biblioteka **z wizją**

„ Nie narzucaj światu
swojego formatu”

/J.Sztaudynger/

biblioteka **z wizją**

O sztuce komunikacji w małym zespole

O czym będziemy rozmawiać?

- o tym, od czego zależy dobra komunikacja w zespole, czyli jak dobrze rozumieć i jak być rozumianym,
- o kilku praktycznych sposobach dobrego rozumienia,
- będzie też o nawykach,
- o tym, jakie mamy doświadczenia i sposoby w zakresie skutecznej dobrej komunikacji i w sytuacjach trudnych.

O sztuce komunikacji w małym zespole

**Co jest ważne
w komunikowaniu się
w małym zespole?**

O sztuce komunikacji w małym zespole

Na dobrą komunikację ma wpływ nie tylko treść, ale także to, jaką zbudujemy relację.

O sztuce komunikacji w małym zespole



TREŚĆ



RELACJE

O sztuce komunikacji w małym zespole

Warunki komunikacji:

- 1. Przekonania o sobie i o innych.**
- 2. Zainteresowanie, empatia, sympatia.**
- 3. Mówię – słucham – dyskutuję.**
- 4. Komunikacja niewerbalna.**
- 5. Środowisko komunikacji.**
- 6. Doświadczenia, nawyki – otwartość.**

O sztuce komunikacji w małym zespole

**Co jest dla Was najtrudniejsze
w komunikacji w małym zespole?**

O sztuce komunikacji w małym zespole

Przykład komunikacyjnej porażki

O sztuce komunikacji w małym zespole

Przyczyny nieporozumienia:

- niewłaściwie sformułowany, niejasny komunikat
- brak odniesienia do kontekstu
- pozostanie przy złych emocjach i braku porozumienia

O sztuce komunikacji w małym zespole

Jak można było zareagować!

- dyrektor mógł sparafrazować usłyszany komunikat
- ktoś mógł powiedzieć o emocjach, jakie budzi w nim sytuacja
- ktoś mógł wykorzystać jako narzędzia komunikatu Ja

O sztuce komunikacji w małym zespole

Parafraza to to powtarzanie komunikatu nadawcy własnymi słowami.

1. Parafrazę zaczynamy od:

„Jeśli dobrze zrozumiałem, to...”

„Czy dobrze zrozumiałem, że chodzi Ci o to, że...”

**1. Teraz następuje treść, którą przekazał nam rozmówca, tak jak ją
zrozumieliśmy, lub usłyszeliśmy.**

3. Na koniec pytanie:

„Czy dobrze zrozumiałem to, co do mnie powiedziałaś?”

„Popraw mnie jeśli coś pomyliłem?”

O sztuce komunikacji w małym zespole

Celem parafrazy jako narzędzia komunikacyjnego jest:

- 1. Pokazanie, że słuchasz.**
- 2. Precyzowanie tego, co i jak zrozumiałeś.**

Dobra parafraza jest jednocześnie wstępem do tego, żeby móc uzyskać precyzyjną informację, co dla mówiącego znaczą poszczególne słowa, których użył.

Parafraza ma być kluczem do świata znaczeń Twojego rozmówcy, dlatego parafrazując należy unikać oceniania, krytykowania, udzielania rad, chwaleń, perswadowania czy karania.

O sztuce komunikacji w małym zespole

KOMUNIKAT JA

to metoda komunikacji służąca wyrażaniu swoich odczuć w związku z jakąś sytuacją oraz, jeśli jest to potrzebne, wyrażaniu swoich oczekiwań co do tej sytuacji.

Jej stosowanie pozwala unikać oskarżania i eskalacji konfliktów.

O sztuce komunikacji w małym zespole

Elementy **KOMUNIKATU JA** to:

- 1. Wyrażanie swoich uczuć i emocji.**
- 2. Opis faktów, do których się odnosimy.**
- 3. Wyrażanie swoich potrzeb, wyjaśniające dlaczego dana sytuacja wywołała takie a nie inne uczucia.**
- 4. Przekazanie swoich oczekiwań i próśb w związku z zaistniałą sytuacją.**

O sztuce komunikacji w małym zespole

Wiedza, fachowość i znajomość technik komunikacyjnych mogą ułatwić międzyludzkie relacje.

O sztuce komunikacji w małym zespole

Co poprawia komunikację?

O sztuce komunikacji w małym zespole

Co możemy robić każdego dnia dla poprawy komunikacji:

- możemy zadbać o treść naszych komunikatów, aby były spójne, konkretne, poprawne i jednoznaczne
- możemy decydować o wyborze formy, w jakiej go przekazujemy
- możemy wpływać na sytuację, w której komunikat jest przekazywany
- możemy upewniać się, czy zostaliśmy zrozumiani zgodnie z naszą intencją
- możemy słuchać

O sztuce komunikacji w małym zespole

Skuteczne sposoby komunikacji w małych zespołach:

- indywidualne rozmowy
- spotkania zespołu
- informacje przekazywane telefonicznie
- skype
- informacje przekazywane mailowo
- Intranet
- komunikaty pisemne

O sztuce komunikacji w małym zespole

Mój sposób:

**To
trzeba
zrobić**

**Jak to
zrobić?**

**Co jest
nam
potrzebne?**

**Kto
zrobi?**

**Do kiedy
musi być
zrobione**

O sztuce komunikacji w małym zespole

Zalety „Listy spraw do załatwienia”:

- wszyscy w zespole wiedzą, co się dzieje w bibliotece
- każdy może wybrać do wykonania zadanie ze względu na swoje predyspozycje, wiedzę i umiejętności
- mogą tworzyć się swobodne pary czy podzespoły
- nikt w zespole nie czuje się pominięty ani wykorzystywany

O sztuce komunikacji w małym zespole

Zalety „Listy spraw do załatwienia” c.d.

- w czasie spotkania wspólnie przyjmujemy plan działania, upewniamy się bezpośrednio, czy każdy zrozumiał wybrane zadanie
- pracujemy według schematu : przyjęcie do wiadomości sprawdzanie zrozumienia -akceptacja- wykonanie zadania
- każdy zabiera ze sobą wypełniony plan, a jest to doskonały „przypominacz”



O sztuce komunikacji w małym zespole

Poczucie własnej wartości to:

- zdrowe poczucie godności i bycia kimś ważnym
- mocno wdrukowana w podświadomość informacja o własnych zaletach
- wiara w siebie i w swoje możliwości
- brak obawy przed spotkaniem z ludźmi, nawiązanie z nimi kontaktu wzrokowego
- otwartość na relacje
- wewnętrzna spójność, czyli zgodność tego, co się myśli z tym, co się mówi i z tym, co się robi

O sztuce komunikacji w małym zespole

Jestem przekonana o tym, że dzielenie się swoją wiedzą i umiejętnościami, docenianie innych i obdarzanie ludzi zaufaniem buduje poczucie własnej wartości i prowadzi do rozwoju.

Korzysta ten, kto daje i ten kto otrzymuje!

O sztuce komunikacji w małym zespole

**Uczenie się komunikacji jest procesem,
który nigdy nie ma końca – zawsze
możemy być lepsi niż jesteśmy.**

O sztuce komunikacji w małym zespole

Czas na refleksję

- co mnie zainspirowało?
- czy i jak to wykorzystam w swoim zespole?

O sztuce komunikacji w małym zespole

Przydatne lektury na temat komunikacji:

1. Peter Hartley – *Komunikacja w grupie*, Zysk i S-ka, Poznań 2000.
2. Kevin Hogan – *Dlaczego mnie nie rozumiecie?* Poznaj osiem barier w komunikacji i pokonaj je, Gliwice 2011.
3. Elizabeth Tierney - *30 minut dla skutecznej komunikacji, czyli jak być rozumianym przez innych*, „Kos”, Katowice 2002.
4. Iwona Majewska-Opiełka – *Jak mówić, by nas słuchano*, Gdańskie Wydawnictwo Pedagogiczne, Sopot 2009.
5. Grażyna Bartkowiak – *Psychologia w zarządzaniu*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.

O sztuce komunikacji w małym zespole

Dziękuję za uwagę

Katarzyna Wawrzeń

e-mail: kwawrzen1967@o2.pl

<http://www.mbpproszowice.internetdsl.pl/>

