

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INFORMACJA ZWROTNA





Asertywna komunikacja



CELE

MODUŁU:

- Jak skutecznie przekazywać informacje zwrotne?
- Jak poprawić skuteczność innych za pomocą informacji zwrotnych?
- Błędy podczas przekazywania informacji
- Informacje zwrotne od kierownictwa



Cele tej części szkolenia:

1. Co to jest asertywna komunikacja?
2. Cechy asertywnej komunikacji?
3. Asertywna komunikacja w przywództwie
4. Asertywna komunikacja w pracy
5. Komunikacja asertywna w zachowaniach werbalnych / niewerbalnych i parawerbalnych
6. Techniki asertywnej komunikacji



Co to jest asertywna komunikacja?



Kiedy mówimy o asertywnej komunikacji, koncentrujemy się na postawach ludzkich, ponieważ jest to sposób, w jaki dana osoba wyraża swoje opinie z zachowaniem szacunku do drugiej osoby, w sposób jasny i zrozumiały, nie rezygnując ze swoich dążeń.





Co to jest asertywna komunikacja?



Zdolność, jaką my - ludzie, mamy do komunikowania się, wyrażania naszych idei, opinii, punktów widzenia i uczuć w jasny i precyzyjny sposób, z poszanowaniem innych, jako całość nazywane jest „**inteligencją asertywną**”.

Asertywny lider charakteryzuje się przede wszystkim dużą umiejętnością komunikowania się z ludźmi w sposób bezpośredni, szczery i trafny.



Cechy asertywnej komunikacji



Przyjmij otwartą postawę,
okazuj zainteresowanie i
szczerść.



Właściwe gesty pomagają nam
podkreślić przesłanie, które
chcemy wzmocnić



Zwróć uwagę na ton i głośność
naszego głosu, gdyż modulując
go w odpowiedni sposób,
jesteśmy bardziej przekonujący.



Przeanalizuj, jak długo słuchamy
i jak długo jesteśmy słuchani,
aby zwiększyć wrażliwość i
wpływ na innych.



Określ, jak bardzo, jak, kiedy i
gdzie wpływamy na innych, a
także obserwuj jakość tego
wpływu w rozmowach.



Patrzenie na naszego rozmówcę
jest okazaniem zainteresowania,
a taka postawa zwiększa
zaufanie i bliskość.



Jak to wpływa na dobrego lidera?



Jest w stanie wyrazić swoje opinie lub poprosić o przysługę w naturalny, pełen szacunku i terminowy sposób.

Ma też pewność siebie, by wyrazić swoje emocje, zarówno pozytywne, jak i negatywne, poprzez słuchanie i branie pod uwagę opinii innych.

Asertywny lider wie, kiedy i jak wyrazić pochwałę, podziękowania, niezgodę i krytykę. Jest ostrożny i empatyczny



Jak to wpływa na dobrego lidera?



Mów wyraźnie, ustalając konkretne cele dla każdego: lider kontroluje słowa, których używa i stara się, aby jego przesłanie było jasne i precyzyjne.

Podziel się swoją wiedzą z całym zespołem, aby każdy mógł poprawić swoje indywidualne wyniki.

Jeśli to możliwe, wybieraj komunikację bezpośrednią oraz spotkania twarzą w twarz

Oceniaj się i proś o informację zwrotną na temat swojej roli, aby doskonalić własną pracę lub pełnioną rolę przywódczą.



Asertywna komunikacja w pracy



Jest to jedna z pożądanых umiejętności w pracy, w której komunikacja jest podstawą wykonywanego zadania

Stwórz klimat sprzyjający przedstawianiu pomysłów, opinii i szacunku, który zoptymalizuje relacje w kontekście pracy

jest najwłaściwszym sposobem zwracania się do klienta lub innego pracownika bez wywoływania u drugiej osoby poczucia bycia atakowanym

pomaga nam promować przesłanie, które ma być łatwiejsze do przyjęcia, w jaśniejszy i bardziej precyzyjny sposób, bez poczucia, że ktokolwiek jest oceniany lub zagrożony.



Asertywna komunikacja w pracy



Generuje poczucie szacunku i wiarygodności wobec informacji, które przekażemy klientowi, z którym się komunikujemy.

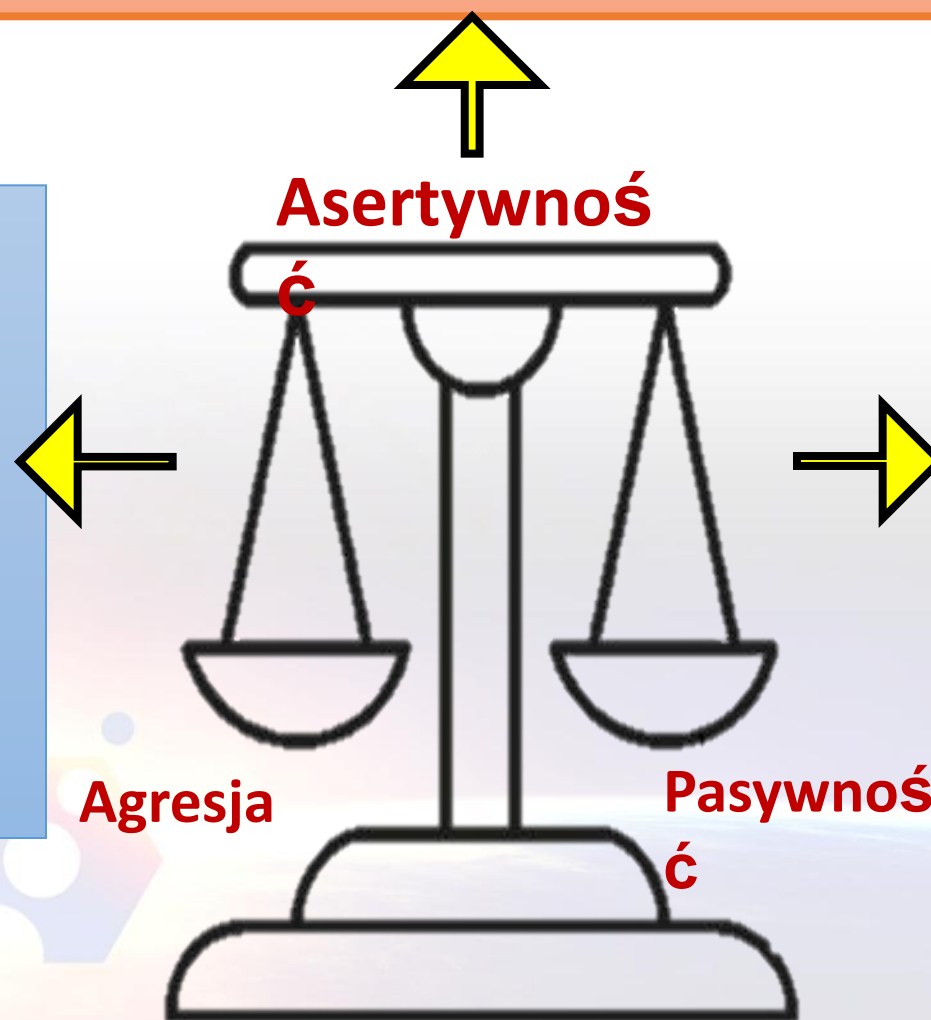
Ważne jest, aby wiedzieć, jakie informacje zamierzamy przekazać i jak je przekazać.

To, że druga osoba dostrzega samoocenę naszych zachowań, gdy wyrażamy nasze opinie, jest niezbędne do współpracy i wyrażania własnych myśli, wątpliwości lub opinii



Osoba, która mówi skutecznie i właściwie,
przedstawiając swoje pomysły w sposób logiczny i
niesprzeczny. Gra „Wygrywam - Ty wygrywasz”

Osoba nastawiona
ofensywnie, jeśli chodzi o
komunikację. Prowadzi
grę: „wygrywam -
przegrywasz” i nie jest
otwarta na sugestie
innych.



Osoba bierna, unika
rozmów, przyjmuje to, co
mówią inni i nie wyraża
swojego punktu
widzenia.



Dlaczego lider powinien być asertywny?



Pomaga osiągnąć
cele

Przyczynia się do
rozwiązywania
problemów

Wzmacnia
poczucie własnej
wartości

Bycie asertywnym to zawsze
dobra decyzja dotycząca
przywództwa

Doskonali
umiejętności
komunikacyjne

Przyczynia się do
prawidłowego
radzenia sobie z
emocjami

Odzwierciedla
zaufanie i
profesjonalizm



Asertywność w komunikacji

niewerbalnej



Komunikacja niewerbalna wpływa na sposób, w jaki druga osoba otrzymuje informacje.

Należy utrzymywać bezpośredni kontakt wzrokowy z drugą osobą, przyjmować wyprostowaną postawę i nie okazywać napięcia.

Okazywanie poczucia bezpieczeństwa naszym ciałem podczas przekazywania komunikatu i nie przejawianie agresji ułatwi skłonienie osoby do poświęcenia nam pełnej uwagi.



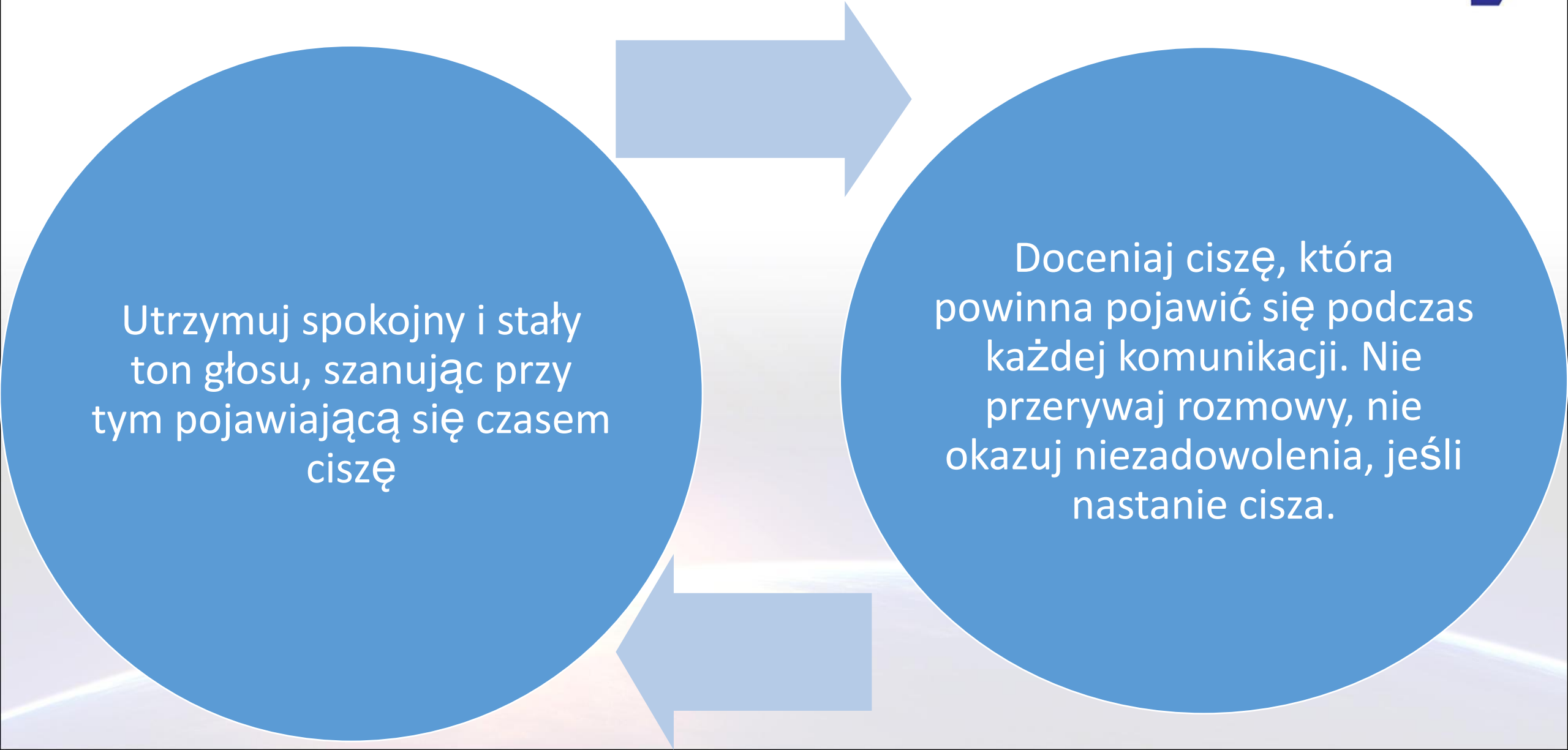
Aby nasza komunikacja werbalna była spójna z naszą komunikacją niewerbalną, ważne jest, aby wziąć pod uwagę następujące zalecenia:

1. Unikaj krzyżowania ramion, staraj się być w pozycji otwartej.

2. Nie interpretuj pochybie gestów ani ruchów swojego rozmówcy

3. Kontroluj swój ton głosu, aby był zgodny z przekazem.

4. Utrzymuj kontakt wzrokowy w bardzo subtelny sposób, słuchając i mówiąc w sposób okazujący empatię

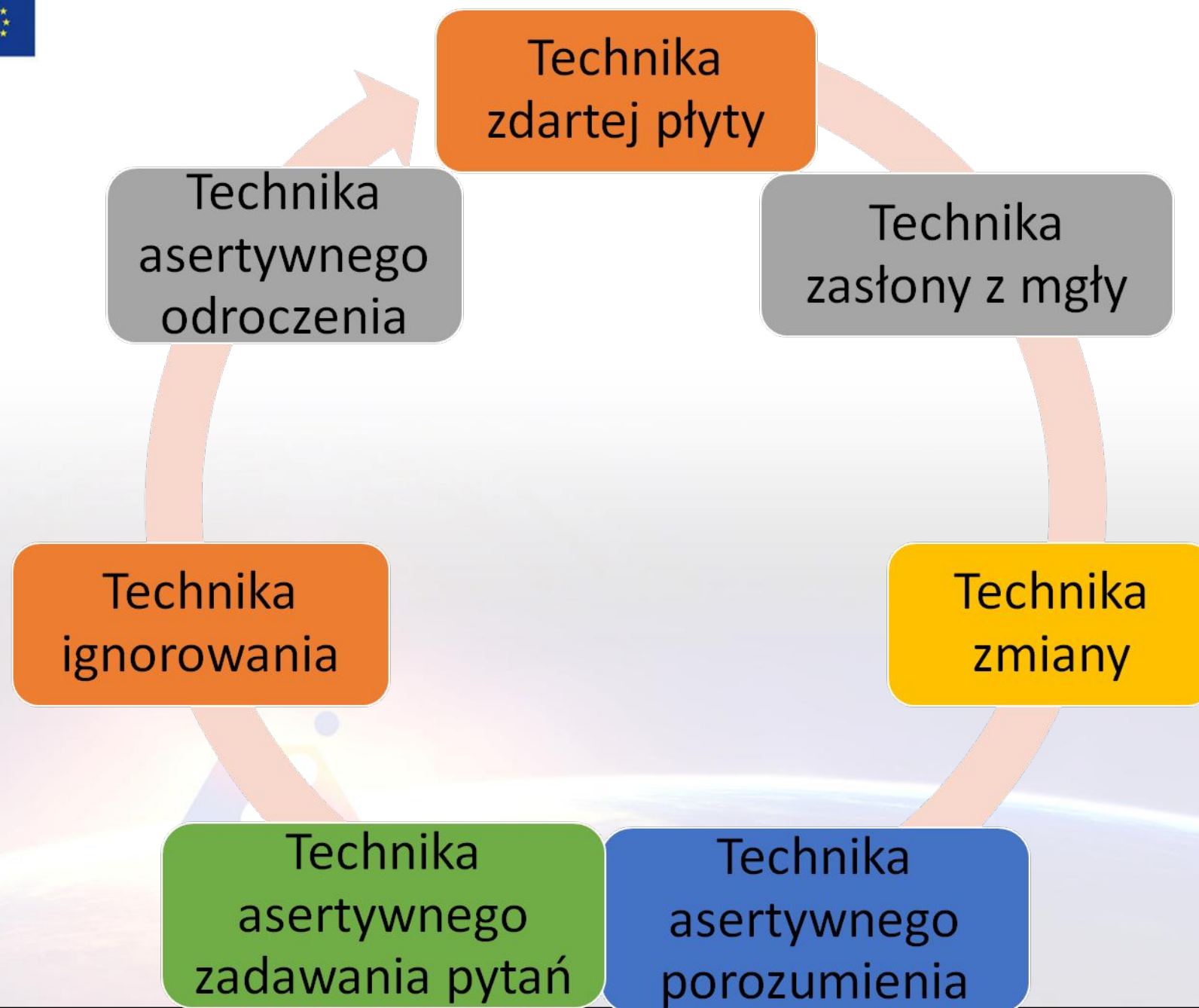


Utrzymuj spokojny i stały
ton głosu, szanując przy
tym pojawiającą się czasem
ciszę

Doceniaj ciszę, która
powinna pojawić się podczas
każdej komunikacji. Nie
przerywaj rozmowy, nie
okazuj niezadowolenia, jeśli
nastanie cisza.



Techniki asertywnej komunikacji





Techniki asertywnej komunikacji



Technika zdartej płyty

- Jeśli uważasz, że Twoja wiadomość nie została odebrana, spróbuj powtórzyć ją kilka razy, zachowując ten sam ton, rytm i głośność, bez okazywania nerwów

Technika zasłony z mgły

- uprzejmie zaprezentuj swojemu rozmówcy powód, aby uniknąć kłótni lub konfrontacji.

Technika zmiany

- staramy się przedstawić globalną wizję dyskusji, relatywizując ją w celu zmniejszenia poziomu agresywności i / lub frustracji

Technika asertywnego porozumienia

- ma na celu osiągnięcie porozumienia między uczestnikami rozmowy



Techniki asertywnej komunikacji



Technika asertywnego zadawania pytań

- Chodzi o to, aby odpowiedzieć pytaniem sformułowanym w taki sposób, aby pozytywnie wpłynęło to na temat dyskusji.

Technika asertywnego odroczenia

- używamy go, gdy nie jesteśmy w stanie w danym momencie zaproponować adekwatnego rozwiązania lub odpowiedzi na podejście drugiej osoby.

Technika ignorowania

- jeśli zauważysz, że odbiorca jest zdenerwowany i nie osiągniecie skutecznej komunikacji, zaleca się zignorowanie złości, którą okazuje i spróbować postawić się na jego miejscu.



Bibliografia:

- <https://www.mindtools.com/>
- <https://growlia.com/la-comunicacion-asertiva-como-ba-se-del-liderazgo/>
- INTELIGENCIA ASERTIVA .JAVIERA DE LA PLAZA



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

