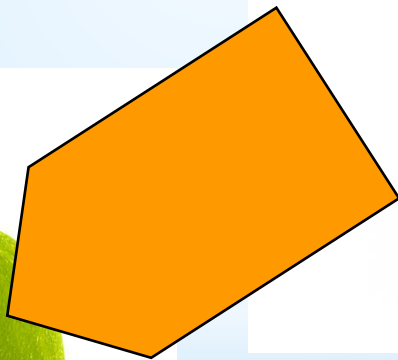


Komunikacija

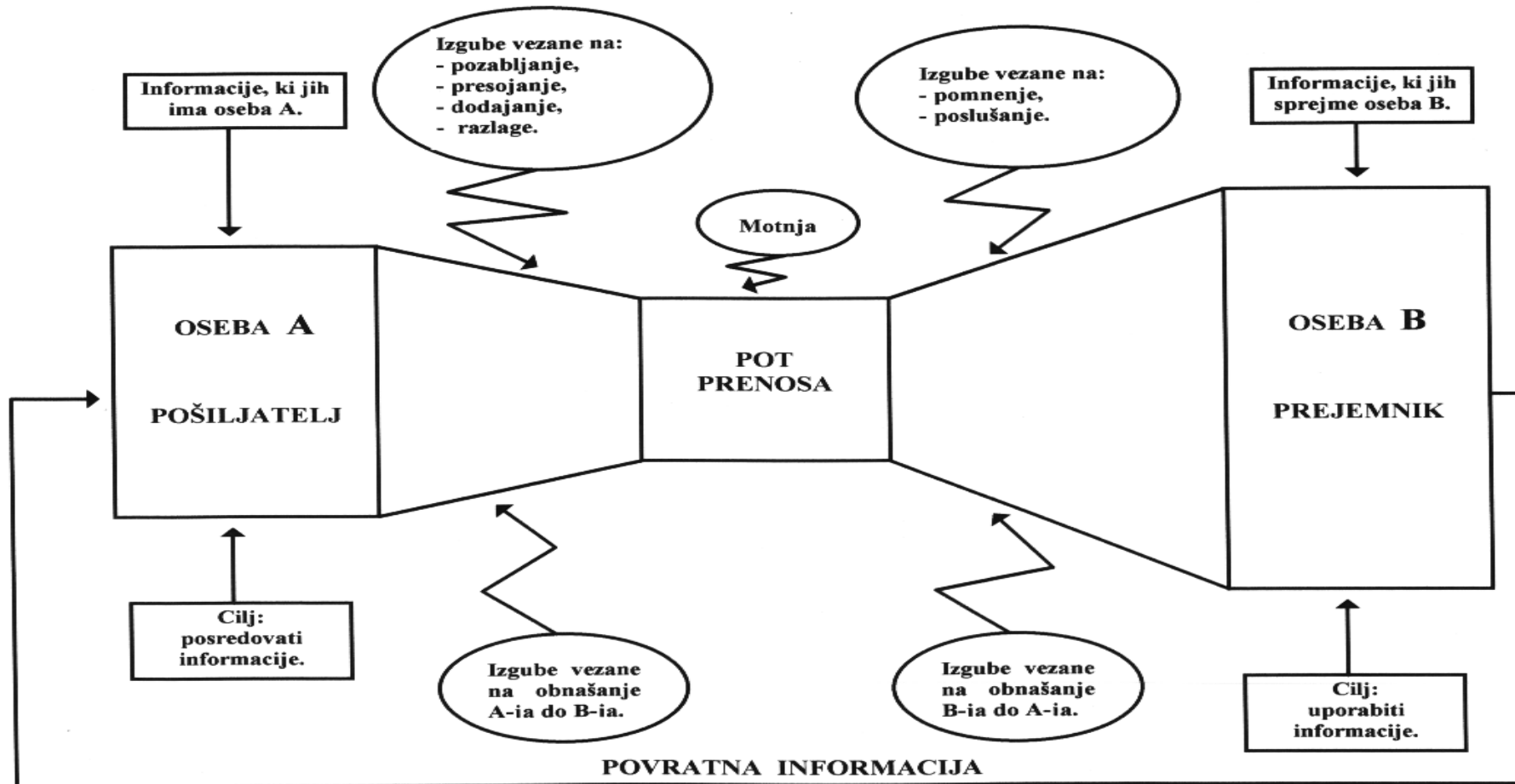
Mag. Tanja Sakelšek, univ. dipl. psih

* **Komunikacija je ...**



The important role hearing plays in communicating.

* V bistvu pa ...



4

1

?

3

2

Socialno zavedanje



 **Leavitt**

* MOČ VPRAŠANJ

- * **Odprta vprašanja (K-vprašanja) - odpira komunikacijo**
 - * Omogočajo razmišljanje in pojasnjevanje (Kakšna se ti zdi ta sprememba?)
 - * Zvemo več (Kaj še potrebujemo, da bomo uspešni?)
 - * Razširimo temo pogovora (Kako je potekal projekt?)
- * **Zaprta vprašanja (da/ne, 1 beseda) - zapira komunikacijo**
 - * Preverjanje razumevanja (Torej, če opraviš ta izpit, bom lahko vodila projekt?)
 - * Pridobivanje faktov (Kdo je vodja projekta?)
 - * Odločanje (Sedaj poznamo dejstva. Gremo v projekt?)
 - * Postavljanje okvirjev (Si zadovoljen z uslugami banke?)
- * **Kritična vprašanja**
 - * Zakaj se je to zgodilo? Zakaj nisi ukrepal?
- * **Zoževalna vprašanja**
- * **Usmerjevalna vprašanja - usmerjajo pozornost vprašanega**
 - * Je bila konferenca zanimiva?
 - * Naj izberemo drugo verzijo zapisa?

* LOČITI PROBLEM OD LJUDI

* **Problemska** vprašanja

- * Kaj se je zgodilo?
- * Kdaj se je zgodilo?
- * Kako se je zgodilo?

* **Ciljna** vprašanja

- * Kaj sledi?
- * Kakšne so možnosti?
- * Kaj nam bo pomagalo?

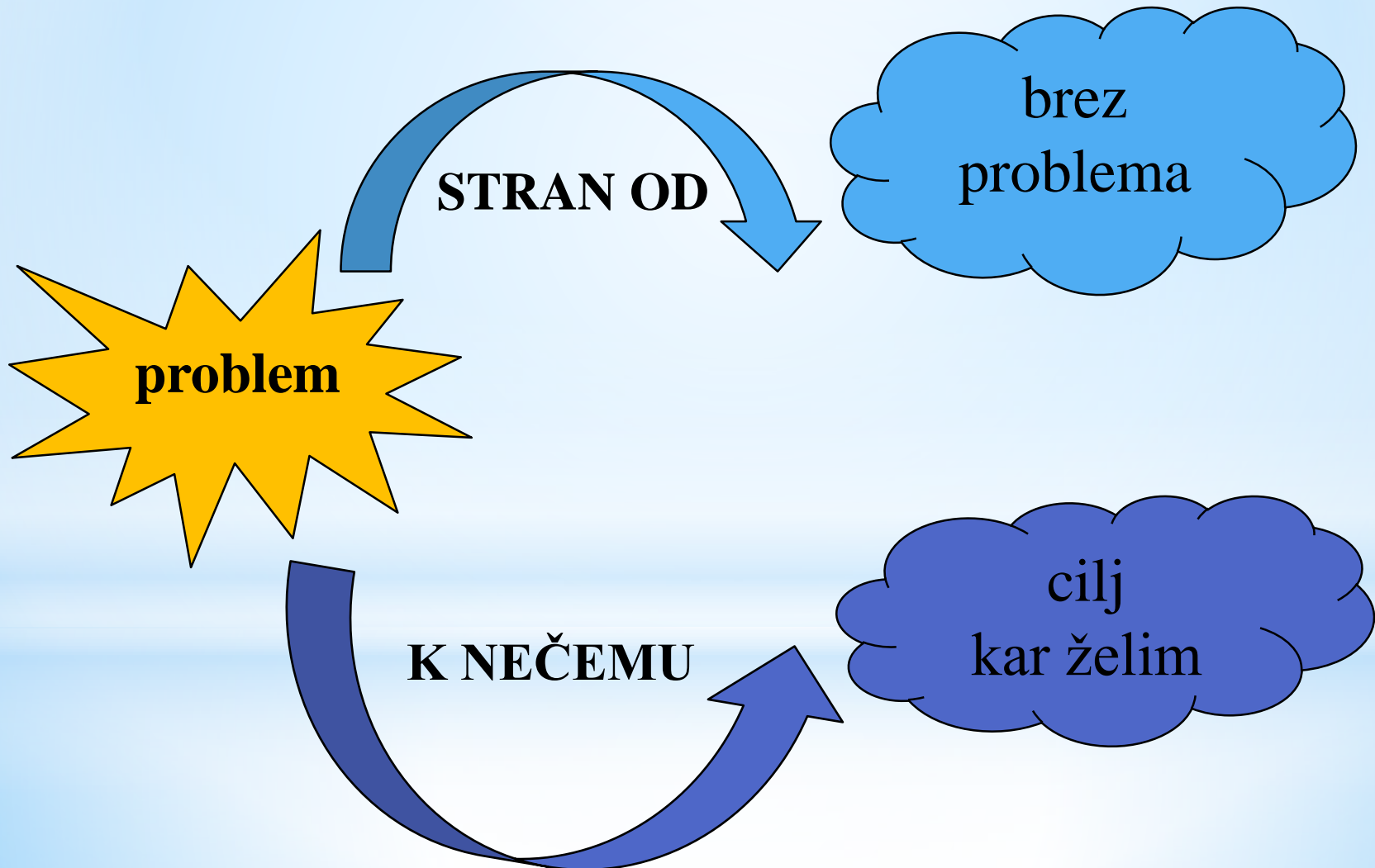


Samoregulacija

* Leila in Mohamed

- * Kdaj interpretiram?
- * Kaj vem zagotovo in kaj so manjkajoči podatki?
- * Kako moja prepričanja in vrednote vplivajo na mojo sodbo?
- * Katere podatke sem spregledal/a?
- * Katere informacije potrebujem, da se bom lahko odločil/a?
- * Koga lahko vprašam?

* MOTIVACIJSKA SMER





Socialne veščine

PASIVNO
Jaz nisem OK
Ti si OK

ASERTIVNO
Jaz sem OK
Ti si OK

DEPRESIVNO
Jaz nisem OK
Ti nisi OK

AGRESIVNO
Jaz sem OK
Ti nisi OK

* ŽIVLJENSKI POLOŽAJI

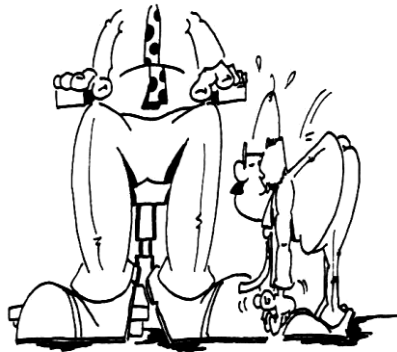
Podredljiv

Šibak

Brezbarven

Manjvreden

Neodločen



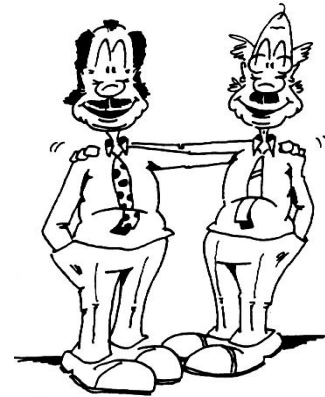
Samozavesten

Hladnokrven

Ustvarjalen

Prilagodljiv

Dober poslušalec



Brez energije

Apatičen

Neiniciativen

Vdan v usodo

Vdan v poraz



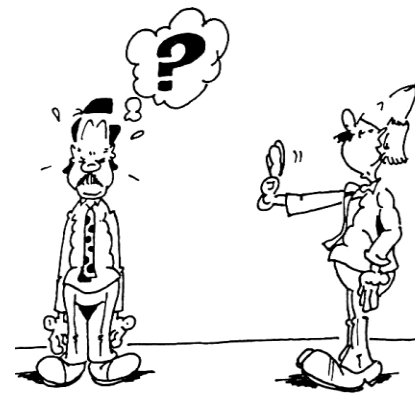
Agresiven

Aroganten

Kritizerski

Neoseben

Nepotrpežljiv



*Trije koraki asertivnosti

- * Aktivno poslušajte sogovornika in mu pokažite, da slišite in razumete kaj govori

Razumem, da

- * Povejte, kaj ob tem vi mislite in občutite:

In jaz mislim

- * Povejte, kaj želite, da se zgodi:

Zato predlagam

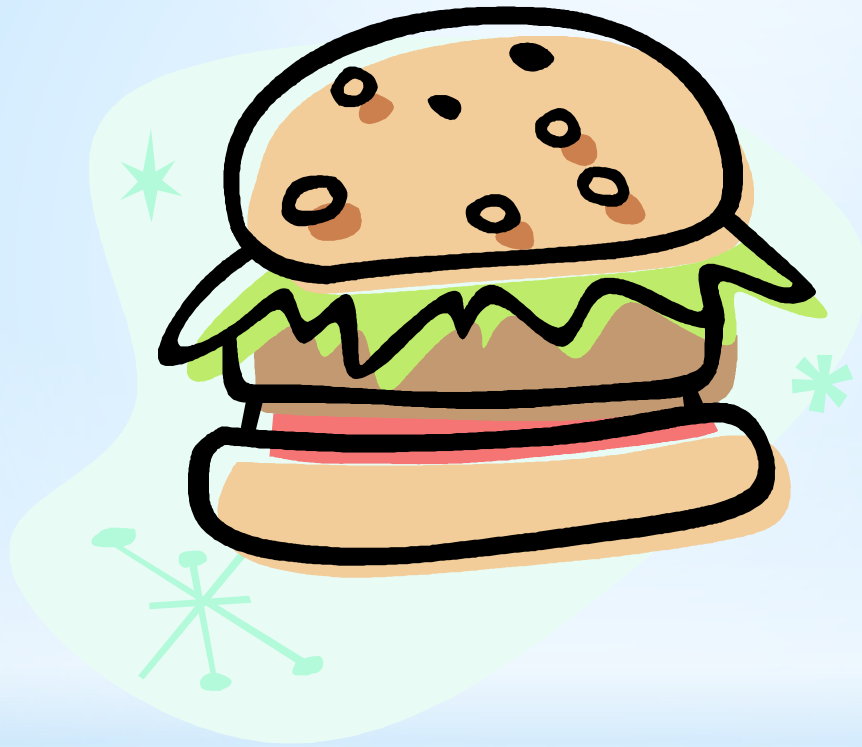
Primer:

Nadrejeni na sestanku pohvali za idejo, ki ste jo podali vi, sodelavca. “Janez res pogosto ponudi dobre rešitve, je pa bila ta ideja v osnovi moja in bi rada dodala še dve pojasnili.”

* Kako povedati nekaj neprijetnega

- * Imaš minuto ...
- * Opazil/a sem, da ...
- * Zaradi tega se zgodi
- * Jaz mislim, da se da ...
- * Kaj misliš ti ...
- * Lahko predlagam ...
- * Si pripravljen/a to narediti ...
- * Hvala za ta pogovor/vem, da je bil neprijeten ...

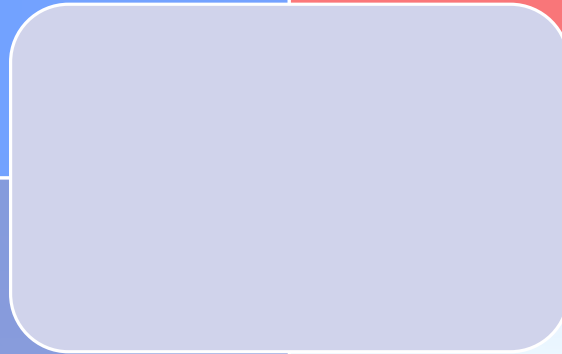
* 2 minuti



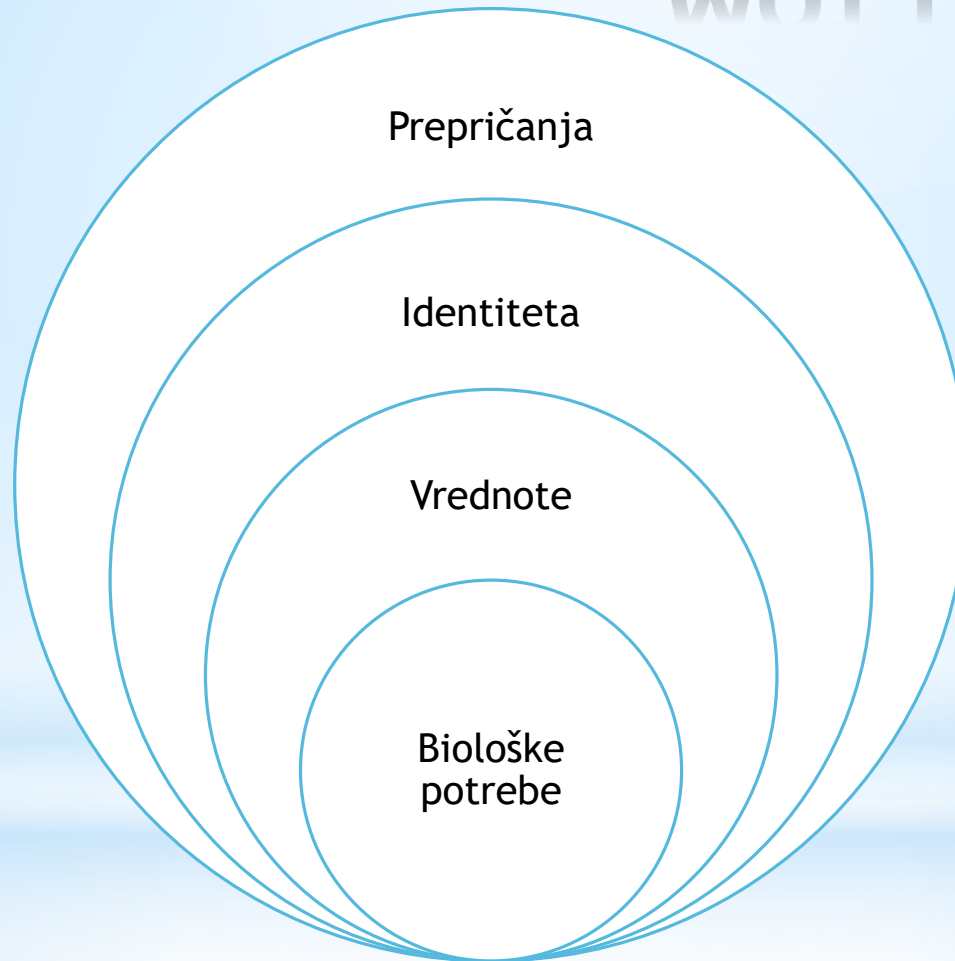
* **POWER BURGER**

- * Izogibajmo se besedam kot je “ampak”
- * Govorimo v prvi osebi ednine, ko izražamo svoje mnenje (Prepričan sem da Namesto zdi se da)
- * Pri rešitvah pa se izogibamo prvi osebi ednine temveč raje damo možnost izbire
- * Usmerjamo se na vedenje ne na osebo
- * Pozitiven besednjak
- * Namesto posplošitev specifičnost

Samozavedanje



* Moj teritorij



* Model proaktivnosti

SPODBUDA

**SVOBODA
IZBIRE**

ODZIV

SAMOZAVEDANJE

DOMIŠLJIJA

VEST

SVOBODNA VOLJA

* Samozavest in filtri

- * Kje je moj center?
- * usmerjanje k cilju ne problemu
- * vprašam se kako ne zakaj
- * neuspeha ni - so le povratne informacije
- * možnosti namesto nujnosti
- * radovednost in čudenje namesto strahov

Samozavedanje

Socialno zavedanje

Zdrava mera humorja



Samoregulacija

Socialne veščine

* Tri glavnne faze uspešnega mentorstva

- * 1. Faza: OPAZOVANJE pomeni, da sodelavec predvsem opazuje kako neko delo poteka. Med to fazo ga spodbujate k spraševanju in obširno odgovarjajte - tudi če ni neposredno vprašano:
 - Zakaj je to delo pomembno?
 - Kaj so ključne komponente tega dela?
 - Na kaj je treba paziti?
 - Kateri časovni okvirji so pomembni?
 - Kaj s tem pridobi?

* 2. Faza: SODELOVANJE pomeni, da mentoriranec aktivno sodeluje pri izpeljavi naloge. To vključuje tri točke:

- Kako si lahko delo razdeliva?
- (tabela)
- Me sodelavec razume? Preveri razumevanje.
- Imava čas za učenje?

* 3. Faza: IZPELJAVA pomeni, da sodelavec nalogo izvede sam. Pred tem pa morate kot mentor razjasniti 4 stvari:

- Kako bo sodelavec dokazal kompetentnost?
- Kakšen nivo kompetentnosti bo dovoljšen?
- Koliko nepravilnosti je dovoljeno?
- Kdaj bo dovoljeno delo brez nadzora?