

Top Ten 2020 Skills Projekt

UMIEJĘTNÓŚĆ 4 – ZARZĄDZANIE LUDŹMI
KOMUNIKACJA



4. People Management

UMIĘJĘTNOŚĆ 4 – Zarządzanie ludźmi

KOMUNIKACJA

Cel - spowodowanie, że ludzie rozumieją znaczenie dobrej komunikacji i rozwiną umiejętność efektywnej komunikacji z innymi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIEJĘTNOŚĆ 4 – Zarządzanie ludźmi

KOMUNIKACJA

Cele szczegółowe:

1. Zrozumienie **podstaw komunikacji**
2. Poznanie zalet i barier **skutecznej komunikacji**
3. Planowanie **skutecznej komunikacji**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Podstawy komunikacji

Komunikacja to po prostu **dwukierunkowy** proces wymiany pomysłów, informacji lub przekazywania komunikatów werbalnych i niewerbalnych.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Podstawy efektywnej komunikacji

- Nie chodzi o to, co mówisz, ale o to, **jak to mówisz**.
- Twój styl komunikacji to **zbiór różnych zachowań** i metod przekazywania informacji, które mają wpływ na wszystkie aspekty życia.



Podstawy efektywnej komunikacji

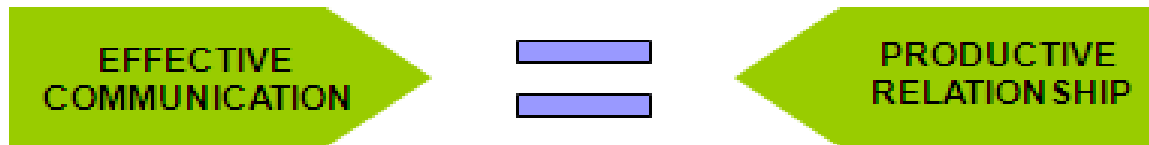
- Poznanie wszystkich **stylów komunikacji** jest ważne, aby uniknąć komunikowania się w mniej skuteczny sposób oraz w celu rozpoznania tych stylów u innych, aby móc sobie z nimi poradzić.
- **Ludzie nie są trudni.** Wydają się być trudni tylko wtedy, kiedy nie mamy umiejętności radzenia sobie z tym, co kładą na stół. To nasz brak wiedzy sprawia, że sytuacja jest trudna.



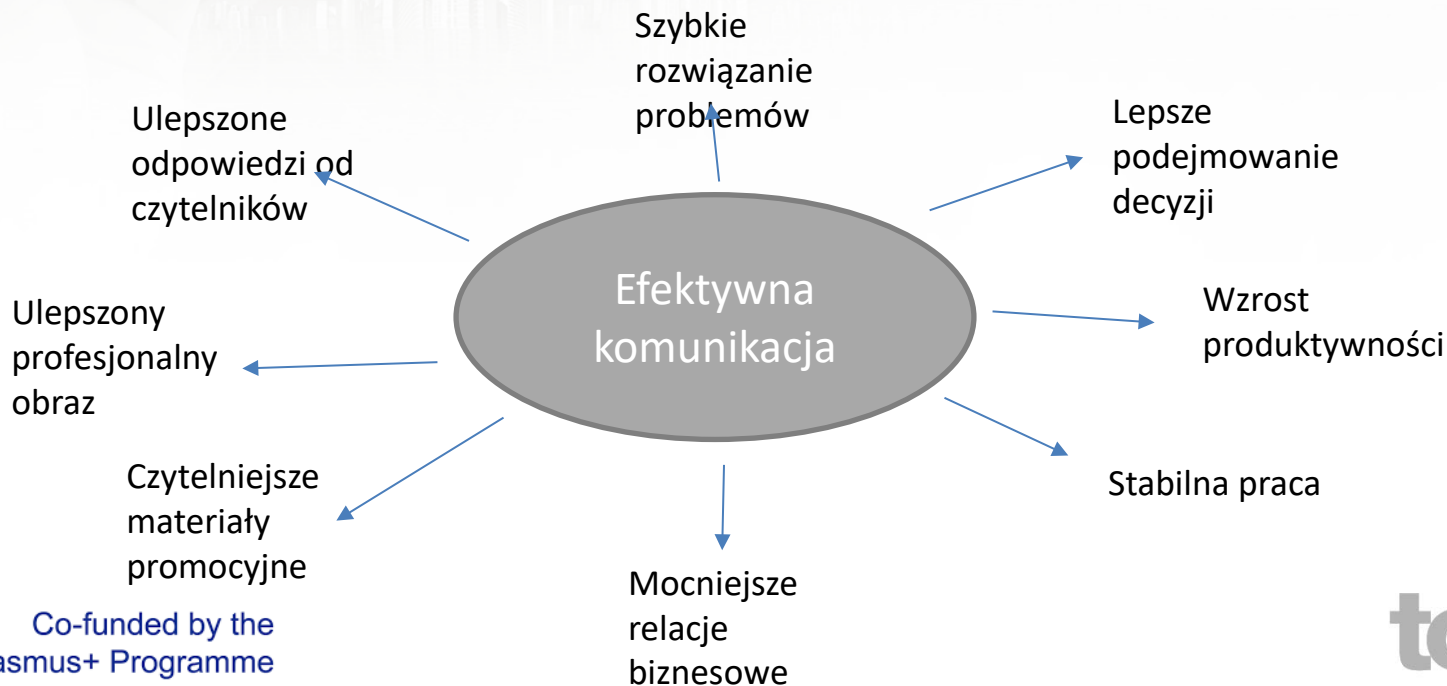
Efektywna komunikacja

Komunikujemy się żeby...

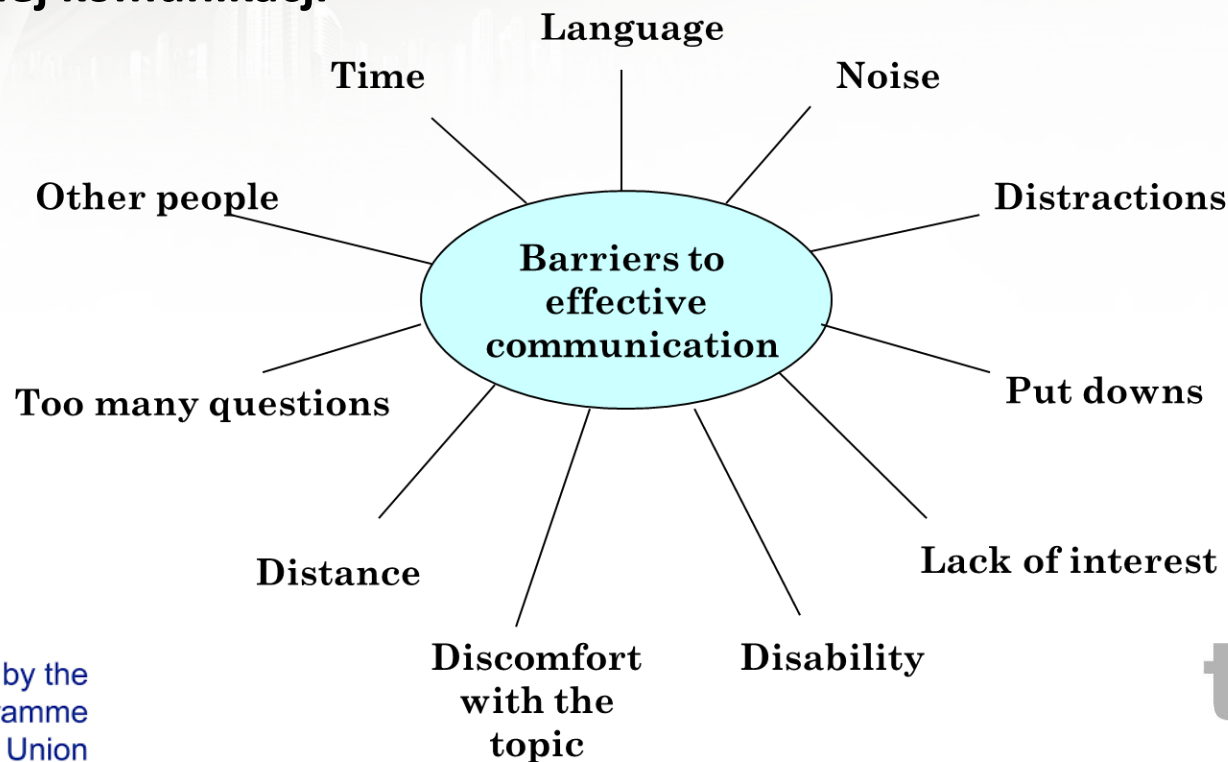
- Zdobyć informację
- Zmotywować się
- Być pochwalonym
- Dostać odpowiedź
- Sprzedawać
- Witać się...



Zalety efektywnej komunikacji



Bariery efektywnej komunikacji



Planowanie efektywnej komunikacji

-Znany cel przekazywanej wiadomości:

Cel jest **głównym powodem** pisania lub mówienia. Jego identyfikacja prowadzi do określenia treści wiadomości. Każda wiadomość musi mieć określony cel, np. prośba o rabat na wadliwe towary, ogłoszenie wyprzedaży, zapytanie, poszukiwanie pracy itp.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



-Wizualizacja czytelnika:

Bardzo ważne jest dostosowanie wiadomości do poglądów czytelnika. Ale pisarz często nie wie wiele o czytelniku.

- Wybieranie pomysłów:

Następnym krokiem jest wybór pomysłów. Pomysły, które należy uwzględnić zależą od komunikatów. Na przykład: list powitalny do klienta powinien zawierać następujące pomysły:

- a. Powitanie i podziękowanie czytelnikowi za otwarcie konta
- b. Podanie usług i udogodnień oferowanych stałym klientom
- c. Podanie godzin pracy



-Uzyskiwanie wszystkich faktów:

Fakty i liczby, które należy podać w wiadomości, mogą być określonymi nazwami, datami, adresem, procentami, stwierdzeniami itp. W przypadku niektórych wiadomości wszystkie fakty mogą znajdować się w umyśle autora, ale dla innych mogą być potrzebne obszerne badania podstawowe i / lub wtórne do zbierania wymaganych danych.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



-Tworzenie i organizowanie wiadomości:

Przed napisaniem wiadomości powinna być ona opisana i przygotowana **na papierze lub przemyślana**.

Istnieją cztery różne plany organizacyjne: bezpośrednia prośba, dobre wieści, złe wieści i przekonująca prośba.

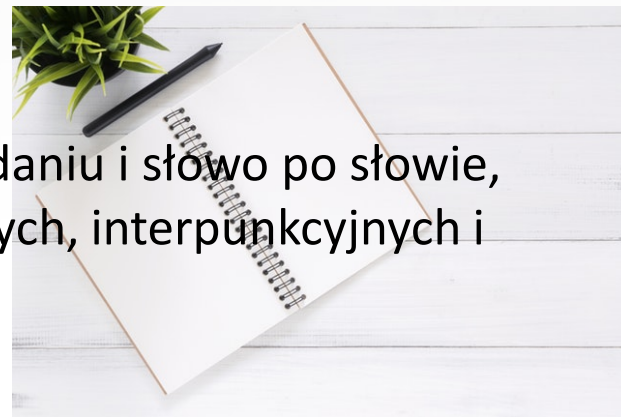


UMIEJĘTNOŚĆ 4 – Zarządzanie ludźmi

KOMUNIKACJA

-Edycja i korekta:

a. Projekt powinien być **czytany dokładnie**, zdanie po zdaniu i słowo po słowie, aby sprawdzić ciągłość pomysłów i błędów gramatycznych, interpunkcyjnych i ortograficznych.



b. Podczas edycji i korekty wiadomości należy upewnić się, że wiadomość spełnia wszystkie **zasady dobrej komunikacji biznesowej**.

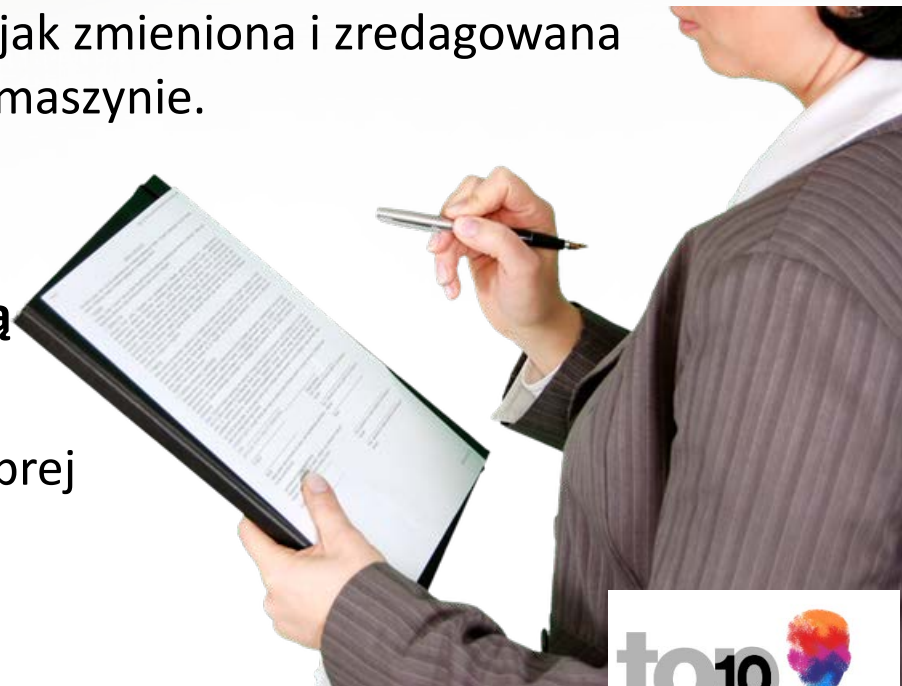


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



c. Dokładna **korekta jest niezbędna** po tym, jak zmieniona i zredagowana wiadomość została ostatecznie napisana na maszynie.

d. Przed wysłaniem pocztą powinna zostać **przeczytana przez odpowiedzialną i rzetelną osobę**, ponieważ błędy, jeśli pozostaną nieskorygowane, mogą skutkować utratą dobrej woli, sprzedaży, dochodów.



Komunikacja pasywna

- Pozwala, żeby prawo do bycia zostało stłamszone przez brak możliwości wyrażenia szczerych uczuć.

Celem bycia pasywnym komunikatorem jest unikanie konfliktu bez względu na wszystko.

- Małe ryzyko - bardzo bezpieczne.

- Mały kontakt wzrokowy, często odrzuca opinie innych, zwykle spokojny ton, może nagle wybuchnąć po zbyt długiej biernej postawie.



Przykłady komunikacji pasywnej

- “Nie wiem.”
- “Cokolwiek myślisz”
- “Masz więcej doświadczenia niż ja.

Ty decyduj”

- “Pójdę gdzie zdecyduje grupa.”
- “Nie obchodzi mnie to. To mnie nie dotyczy.”
- “Tak, tak, tak, tak,. . . NIE!”



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Komunikacja agresywna

- Ochrona własnych praw kosztem praw innych - bez wyjątków.
- Celem agresora jest zwycięstwo za wszelką cenę; mieć rację.
- Nie uważa działań za ryzykowne, ponieważ ta osoba uważa, że zawsze wszyscy pójdą jej drogą. Jest to ryzykowne dla relacji międzyludzkich.
- Kontakt wzrokowy jest zły i onieśmielający; dużo energii; głośny i poniżający; manipulowanie i kontrolowanie. Często używa gwałtownych gestów lub słownych obelg.



Przykłady komunikacji agresywnej

- Nie wiem, dlaczego nie widzisz, że jest to właściwy sposób.”
- “Albo będzie tak jak ja chcę albo w ogóle.”
- “Jesteś głupi jeśli myślisz że to zadziała
- “ Kogo obchodzi co czujesz. Rozmawiamy o konkretnej rzeczy do zrobienia.”



Komunikacja asertywna

- Ochrona własnych praw bez naruszania praw innych osób.
- Celem osoby asertywnej jest komunikowanie się z szacunkiem i wzajemne zrozumienie; znalezienie rozwiązania problemu.
- Podjęcie ryzyka na krótką metę, ale w dłuższej perspektywie relacje są znacznie silniejsze.
- Utrzymywany kontakt wzrokowy; słucha i potwierdza; pewny siebie i silny, a jednocześnie elastyczny; obiektywny i pozbawiony emocji; przedstawia życzenia jasno i z szacunkiem.



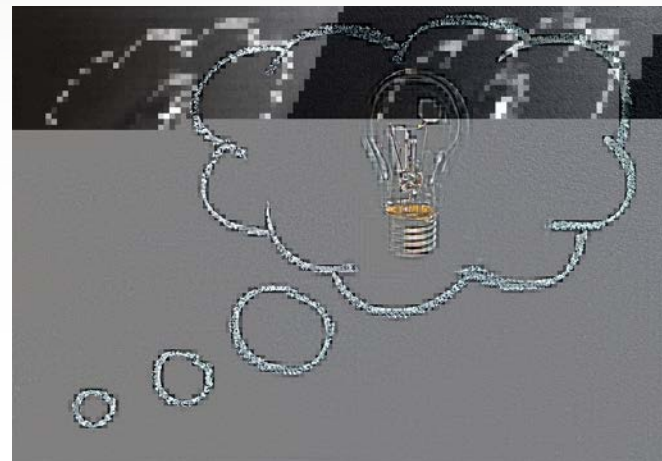
Przykłady komunikacji asertywnej

- “Więc to co mówisz jest. . . .”
- “Widzę, że jest to dla ciebie ważne a więc jest i dla mnie ważne. Być może możemy porozmawiać z większym szacunkiem i spróbować rozwiązać problem.”
- “Myślę. . . Czuję. . . Wierzę w to. . . .”
- “Doceniłbym gdybyś. . . .”
- Pozwól mi zrozumieć Twój punkt widzenia...



Jaki jest najlepszy styl?

- Wszystkie style mają swoje właściwe miejsce i zastosowanie.
- **Komunikacja asertywna jest najzdrowsza.**
 - Granice wszystkich stron są respektowane
 - Łatwiej rozwiązać problem;
 - Mniej emocjonalnych wybuchów
 - Wymaga umiejętności i zmiany filozofii, a także dużej ilości ćwiczeń i ciężkiej pracy
 - Kiedy obie strony to robią, nikt nie jest zraniony w żaden sposób i wszystkie strony wygrywają na pewnym poziomie



Umiejętności komunikacyjne

Zdolność do **skutecznego komunikowania** się z przełożonymi, współpracownikami i personelem jest niezbędna, niezależnie od branży, w której pracujesz.

Pracownicy w erze cyfrowej muszą wiedzieć, jak skutecznie przekazywać i odbierać wiadomości osobiście, a także przez telefon, e-mail i media społecznościowe.

Dobre umiejętności komunikacyjne pomogą zdobyć zatrudnienie, promocje i odniosą sukces w całej Twojej karierze.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Top 10 Umiejętności komunikacyjnych

- Słuchanie
- Komunikacja niewerbalna
- Jasność i spójność
- Przyjacielskość
- Zaufanie
- Empatia
- Otwartość
- Szacunek
- Informacja zwrotna
- Wybór odpowiedniego medium





Top Ten 2020 Skills Projekt

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>

The European Union flag, featuring twelve yellow stars arranged in a circle on a blue background.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.