



KOMUNIKATYWNOŚĆ

PODRĘCZNIK Z METODAMI I NARZĘDZIAMI
do rozwoju umiejętności miękkich wśród młodzieży

KOMUNIKATYWNOŚĆ



Czym jest i dlaczego jest taka ważna?

- Czy zdarzyło ci się poznać kogoś i od razu go polubić?
- Co cię do niego lub do niej przyciągnęło?
- Czy zauważasz, że niektórzy ludzie mają łatwość w wyrażaniu swoich pomysłów?

Prawdopodobnie to, co ci się spodobało w tych ludziach, to sposób w jaki się z tobą komunikowali - jak mówili, jakimi słowami się posługiwali, czy się uśmiechali i jak na ciebie patrzyli. Zdolność osoby do komunikowania się z innymi jest przez wielu uważana za najważniejszą umiejętność miękką. Jednak jest też jedną z najtrudniejszych do opanowania.

Wszyscy uczymy się komunikować poprzez nasze interakcje z rodziną, przyjaciółmi i krewnymi, ale ten sposób komunikacji może nie mieć zastosowania w każdej sytuacji. Często musimy zmieniać swój sposób komunikowania się w zależności od sytuacji, w której się znajdujemy. Dla niektórych osób ocenianie tych sytuacji może być trudne, ale dzięki odpowiednim umiejętnościom możesz łatwo poruszać się wśród tych wyzwań.

Jak korzystać z tego podręcznika?

Możesz pracować z kolejnymi rozdziałami podręcznika samodzielnie albo w grupie. Twój mentor/opiekun/lider pomoże ci zdecydować, które podejście lepiej odpowiada twoim indywidualnym potrzebom.

Jeżeli nie przeczytałeś jeszcze części „Wstęp i podstawowe informacje”, zrób to teraz. Dowiesz się z niej, jak najlepiej wykorzystać ten podręcznik.

Jeśli potrzebujesz miejsca na notatki lub zapisanie swoich działań, użyj dodatkowej kartki papieru..

KOMUNIKATYWNOSĆ

Efekty uczenia się

W tej części:

- Zastanowisz się, w jaki sposób się komunikujesz oraz jaki ma to wpływ na postrzeganie cię przez innych ludzi.
- Pomyślisz o różnych umiejętnościach komunikacyjnych i o tym, w jaki sposób możesz zmienić sposób komunikowania się w zależności od sytuacji.
- Określisz własne umiejętności komunikacyjne i zdecydujesz, w jaki sposób możesz je poprawić.
- Zidentyfikujesz sytuacje lub zadania, w które jesteś zaangażowany i zaplanujesz zastosowanie odpowiednich technik komunikacji.
- Ocenisz, w jaki sposób rozwinęły się twoje umiejętności komunikacyjne i jak zamierzasz dalej rozwijać je w przyszłości.
- Ocenisz, w jakim stopniu ty i inni ludzie czujecie się zrozumiani i jak wyglądają więzi między wami po rozmowie.

Pamiętaj! Twoje umiejętności nie rozwiną się przez jedną noc. Będziesz musiał poświęcić trochę czasu, aby wykonać poniższe zadania, a następnie wykorzystać swoje umiejętności w praktyce i sprawdzić, jak bardzo udało ci się je rozwinąć.

Jeśli potrzebujesz wsparcia, poproś kogoś o pomoc przy pracy nad tym rozdziałem. Może to być nauczyciel, pracownik młodzieżowy, trener, mentor, doradca zawodowy lub ktoś, kto pełni podobną rolę.

W tej części podróży rozwiniesz umiejętności komunikacyjne w sytuacjach, w których możesz się znaleźć. Ale zanim rozpoczniemy, zobaczmy, na jakim etapie podróży już się znajdujesz. Czas sprawdzić twoje umiejętności.



Poniższa tabela pomoże ci zaplanować i monitorować twój postęp podczas podróży:

Aspekt	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Twoje notatki
Pierwszy test umiejętności			
Praktyczne zadania			
Plan działania			
Refleksja, samoocena i ponowny test umiejętności			
Kolejne kroki			

PRZED PODRÓŻĄ - TEST UMIEJĘTNOŚCI



Spójrz na poniższe przykłady nieskutecznej komunikacji.
Jaki jest problem w każdej z sytuacji? Co zrobiłbyś inaczej?

Kiedy dzwonisz do szefa powiedzieć, że jesteś chory:

- Yyyy tak, nie przyjdę dzisiaj...
- Co się stało? Jak się czujesz?
- Yyyy, nie przyjdę dzisiaj..

Kiedy masz trudności z nowym zadaniem:

- Nie wiem, jak używać tej głupiej maszyny. Musisz to zrobić za mnie. Nie potrafię tego zrobić.
- Dlaczego wcześniej nie poprosiłeś o pomoc?
- Nie wiem... To jest po prostu głupie.

Kiedy decydujecie, w jakiej restauracji zjeść:

- Jestem bardzo głodny. Zjedzmy coś.
- Jasne. Masz ochotę na chińskie czy włoskie jedzenie?
- Wszystko mi jedno. Ty wybierz.
- Chodźmy więc do włoskiej restauracji!
- Nie lubię jej.

Kiedy przyjaciel mówi ci, czym jest zaniepokojony w danej chwili:

- ... To było naprawdę przykre, jak on mógł mi to zrobić? Nie wiem, czy sobie z tym poradzę.
- Tak, bywa... o, poczekaj... A z innej beczki, co chcesz jutro robić? Może pójdziemy na zakupy?

Spójrz na obrazki.

Czy ludzie komunikują się dobrze czy źle? Po czym to poznajesz?



Teraz sprawdź swoje umiejętności.

Krok 1.

Zaznacz w tabeli te miejsca, które najlepiej oddają aktualny poziom twoich umiejętności.

Możesz pokolorować swoje odpowiedzi albo oznaczyć je symbolem X, a następnie połączyć linią, która wyznaczy poziom twoich obecnych umiejętności. Możesz to zrobić samodzielnie lub poprosić kogoś o pomoc.

		Rozwijające się		Utrwalane		Ukształtowane
		Nigdy – to dla mnie trudne	Rzadko	Czasami	Często	Zawsze – nie ma problemu
	Przykład: Zanim się odezwę albo zakomunikuję pomysł, staram się go dobrze przemyśleć.	1	2	3	4	5
1	Zanim się odezwę albo zakomunikuję pomysł, staram się go dobrze przemyśleć.	1	2	3	4	5
2	Komunikuję się w sposób pozytywny w obliczu wyzwań lub w trudnych sytuacjach.	1	2	3	4	5
3	Wiem, kiedy to, co mówię, zostało zrozumiane przez osobę, z którą rozmawiam.	1	2	3	4	5
4	Wiem, kiedy używać nieformalnego, a kiedy bardziej sformalizowanego języka.	1	2	3	4	5
5	Podczas rozmów słucham innych ludzi w sposób otwarty i uważny.	1	2	3	4	5
6	Jestem świadomy i szanuję wartości kulturowe ludzi, z którymi się komunikuję.	1	2	3	4	5
7	Zwracam uwagę na swoją mowę ciała podczas rozmowy z drugą osobą.	1	2	3	4	5
8	Wiem, kiedy i jak zadawać pytania.	1	2	3	4	5
9	Rozumiem instrukcje i postępuję zgodnie z nimi, aby wykonać określone zadanie.	1	2	3	4	5
10	Rozpoznaję sytuacje, kiedy potrzebuję pomocy i wiem, kogo zapytać.	1	2	3	4	5

Zaznacz pole, które najlepiej oddaje twój ogólny poziom umiejętności związanych z komunikatywnością.

Ogólnie, moja komunikatywność jest:	Rozwijająca się	Utrwalana	Ukształtowana
-------------------------------------	-----------------	-----------	---------------



Rozwijające się = twoje umiejętności zaczynają rosnąć.

Utrwalane = ćwiczysz i rozwijasz swoje umiejętności, ale możesz osiągnąć więcej.

Ukształtowane = rozwinąłeś swoje umiejętności na tyle dobrze, że stały się częścią twojej codziennej rutyny.

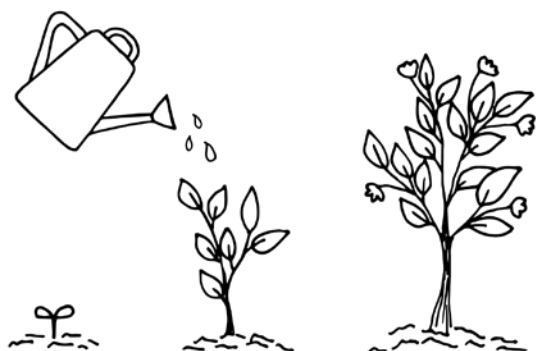
Krok 2.

Poproś kogoś, kto dobrze cię zna, by zaznaczył w tabeli poniżej pola, które najlepiej oddają poziom twoich umiejętności. Może to być nauczyciel, pracownik młodzieżowy, mentor, doradca zawodowy lub ktoś w podobnej roli. Ktokolwiek to będzie, nie powinien wcześniej widzieć twoich odpowiedzi!

Ocena dokonana przez:		Rozwijające się		Utrwalane	Ukształtowane	
		Nigdy - to dla mnie trudne	Rzadko	Czasami	Często	Zawsze - nie ma problemu
	Przykład: <i>Zanim się odezwie albo zakomunikuje pomysł, stara się go dobrze przemyśleć</i>	1	2	3	4	5
1	Zanim się odezwie albo zakomunikuje pomysł, stara się go dobrze przemyśleć.	1	2	3	4	5
2	Komunikuje się w sposób pozytywny w obliczu wyzwań lub w trudnych sytuacjach.	1	2	3	4	5
3	Wie, kiedy to, co mówi, zostało zrozumiane przez osobę, z którą rozmawia.	1	2	3	4	5
4	Wie, kiedy używać nieformalnego, a kiedy bardziej sformalizowanego języka.	1	2	3	4	5
5	Podczas rozmów słucha innych ludzi w sposób otwarty i uważny.	1	2	3	4	5
6	Jest świadomy i szanuje wartości kulturowe ludzi, z którymi się komunikuje.	1	2	3	4	5
7	Zwraca uwagę na swoją mowę ciała podczas rozmowy z drugą osobą.	1	2	3	4	5
8	Wie, kiedy i jak zadawać pytania.	1	2	3	4	5
9	Rozumie instrukcje i postępuje zgodnie z nimi, aby wykonać określone zadanie.	1	2	3	4	5
10	Rozpoznaje sytuacje, kiedy potrzebuje pomocy i wie, kogo zapytać.	1	2	3	4	5

Zaznacz pole, które najlepiej oddaje ogólny poziom umiejętności związanych z komunikatywnością podopiecznego.

Ogólnie, jej/jego komunikatywność jest:	Rozwijająca się	Utrwalana	Ukształtowana
---	-----------------	-----------	---------------



Rozwijające się = twoje umiejętności zaczynają rosnąć.

Utrwalane = ćwiczysz i rozwijasz swoje umiejętności, ale możesz osiągnąć więcej.

Ukształtowane = rozwinąłeś swoje umiejętności na tyle dobrze, że stały się częścią twojej codziennej rutyny.

Krok 3.

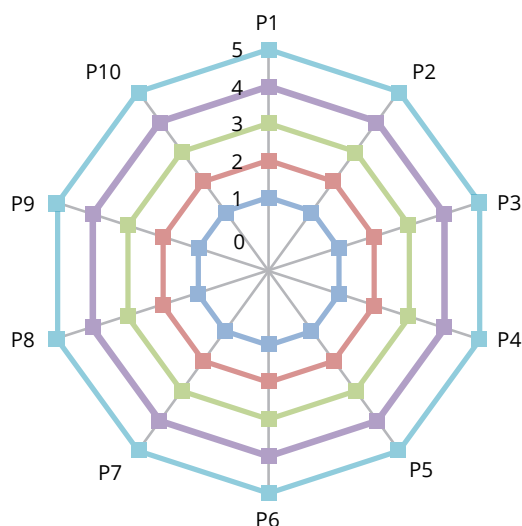
Przedstaw swoje odpowiedzi w formie diagramu-pajęczyny.

P1 - P10 odpowiadają kolejnym pytaniom. Przy każdym pytaniu, na które odpowiedziałeś „5”, zaznacz niebieski punkt. Jeśli wybrałeś „4”, zaznacz fioletowy, „3” - zielony, „2” - czerwony, a „1” - granatowy.

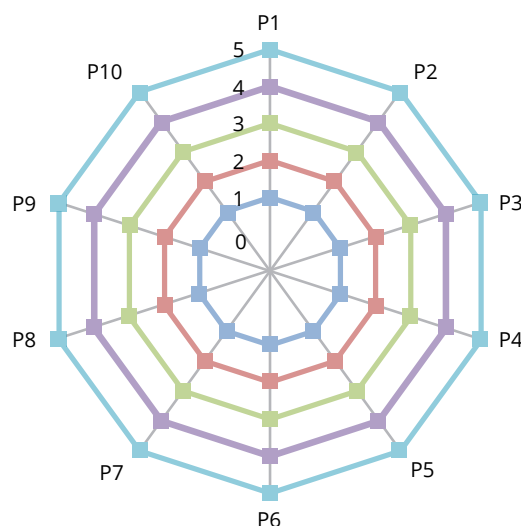
Po zaznaczeniu wszystkich punktów połącz je linią. Finalny diagram powinien przypominać pajęczą sieć o różnych kształtach, w zależności od twoich odpowiedzi.

Jeśli potrzebujesz więcej wskazówek, zajrzyj do rozdziału **Wstęp i podstawowe informacje**.

Moje odpowiedzi:



Odpowiedzi drugiej osoby:



Przedyskutujcie wasze rezultaty.

- Czy wasze diagramy są podobne, czy też różnią się od siebie?
- Czy inni ludzie postrzegają cię w taki sam sposób, w jaki ty widzisz siebie?



Zdecydujcie razem, jakie są twoje mocne i słabe strony. Upewnijcie się, że zgadzacie się ze sobą.

Poniżej stwórz listę swoich mocnych i słabych stron.

Jakie są twoje **najsłabsze** strony?

1:

2:

3:

Jakie są twoje **najmocniejsze** strony?

1:

2:

3:

Do najmocniejszych stron możesz zaliczyć te aspekty komunikatywności, w których jesteś dobry, ale nadal możesz je poprawić. Do słabszych stron zalicz te obszary, nad którymi powinieneś jeszcze popracować.

Pamiętaj, że te poziomy są indywidualne i odzwierciedlają twoje przyzwyczajenia, wiedzę i doświadczenie i nie mogą być porównywane z innymi osobami.

DALSZA PODRÓŻ - PRAKTYCZNE ZADANIA

Pomyślmy o komunikatywności.

Rozpocząłeś już podróż po umiejętnościach miękkich. Pomyśl o zadaniach lub projekcie, w które jesteś zaangażowany. Prawdopodobnie wymagają od ciebie umiejętności komunikowania się. Spróbuj teraz zidentyfikować sytuacje, w ramach których możesz rozwinąć swoje umiejętności związane z komunikatywnością.

Jak odbierają cię inni?

Spora część komunikacji odbywa się niewerbalnie, co oznacza, że twoja postawa, twarz i ciało komunikują równie wiele, jeśli nie więcej, niż to, co mówisz.



Czy następujące osoby są **pewne siebie i otwarte**? Czy są **nerwowe i defensywne**?



A ci ludzie?





W jakiej sytuacji byłoby w porządku siedzieć w taki sposób?
W jakiej sytuacji nie byłoby to odpowiednie?

Sprawdź na ostatniej stronie rozdziału sugerowane odpowiedzi.

Przygotuj prezentację na dowolny temat, trwającą co najmniej 2 minuty. Nagraj się na swoim telefonie, a następnie obejrzyj nagranie. Tylko TY obejrzyj ten materiał! Zastanów się nad swoją mową ciała.

Czy Twoja mowa ciała była:

- Pewna, otwarta i angażująca?
- Nerwowa, defensywna lub niekomfortowa?

Jak możesz poprawić swoją mowę ciała następnym razem?
W tym miejscu zrób notatki.

Kolejnym razem mogę poprawić moją mowę ciała w następujący sposób: ...





Kiedy poznajesz nowych ludzi, to naturalne, że się trochę stresujesz. Gdy opisywaną sytuacją jest rozmowa kwalifikacyjna o pracę lub o staż, poziom stresu może być dużo większy. Poniżej znajdziesz kilka wskazówek w zakresie umiejętności związanych z komunikacją, które mogą ci pomóc.

Działanie 1: Przygotuj się. To może wydawać się oczywiste, ale często jest pomijane. Upewnij się, że masz coś do powiedzenia. Przy rozmowie o pracę, zdobądź kluczowe informacje na temat danej firmy lub branży. Nawet na wydarzeniu towarzyskim, gdzie nie znasz wielu osób, przygotowanie kilku rzeczy do powiedzenia na swój temat może się okazać pomocne w przełamaniu pierwszych lodów.

Działanie 2: Zrób dobre pierwsze wrażenie. W sytuacjach formalnych, takich jak rozmowy kwalifikacyjne, zachowaj spokój i przedstaw się z uśmiechem oraz z mocnym (ale nie przesadnie) uściskiem dłoni. Upewnij się, że twoje dłonie są suche. Nie zabieraj ze sobą niczego, co mogłoby cię rozproszyć i, co bardzo ważne, wyłącz telefon. Jeśli oczekuje się od ciebie, że ubierzesz się stosownie do sytuacji, zrób to! Wyczyść swoje buty, upewnij się, że twoje włosy są uczesane, a ubrania odpowiednie i dobrze dobrane. Możesz ubrać się w sposób profesjonalny, jednocześnie zachowując swój indywidualny styl.

Działanie 3: Używaj odpowiedniej mowy ciała. Kiedy siadasz, siedź z prostymi plecami albo pochyl się lekko do przodu, ze stopami na podłodze. To pozwoli wyrazić zainteresowanie rozmową. Trzymaj swoje ręce z daleka od twarzy i włosów, nie wierć się. Ręce pozostaw otwarte, ponieważ krzyżowanie rąk może sugerować obronną postawę. Wykaż pewien stopień ożywienia za pomocą rąk i wyrazu twarzy, aby sprawić wrażenie dynamicznego, ale miej świadomość, że nadmiar ruchu może wydać się nieprofesjonalny. Miej świadomość wartości kulturowych, takich jak przestrzeń osobista preferowana przez drugą osobę.

Działanie 4: Rozwiń umiejętność aktywnego słuchania. Aktywni słuchacze pokazują, że słuchają, używając mowy ciała i są otwarci na myśli, opinie i uczucia wyrażane przez innych. Skup się na rozmowie i unikaj spojrzeń na zegarek czy telefon, lub innych oznak braku zainteresowania. Uśmiechaj się i kiwaj głową, by okazać zaangażowanie, ale nie śmiej się na siłę. Trzymaj ręce w otwartej pozycji i utrzymuj kontakt wzrokowy, co zademonstruje twoje zainteresowanie. Aktywne słuchanie pomaga też mówiącemu w zebraniu myśli.

Działanie 5: Utrzymaj obustronną interakcję. Komunikacja jest procesem dwustronnym. Wszyscy jesteśmy dobrzy w mówieniu, ale ilu z nas rzeczywiście słucha i adekwatnie odpowiada? W formalnych sytuacjach, pozwól mówiącemu dokończyć każdą wypowiedź i pytanie zanim odpowiesz. Nie przerywaj mówiącemu i upewnij się, że twoje odpowiedzi wyczerpują i adekwatnie odpowiadają na pytanie. Możesz zrobić przerwę, gdy potrzebujesz zastanowić się nad odpowiedzią, pokazuje to, że słuchałeś i rozważasz, jaka odpowiedź będzie najlepsza. Okaż swoją ciekawość, zadając pytania - pomaga to zrobić lepsze wrażenie. W nieformalnych sytuacjach zamieniaj się rolami w rozmowie. Dodawanie do wypowiedzi pytań, takich jak „prawda?” albo „co myślisz?” wprost zaprasza drugą osobę do udzielenia odpowiedzi.

Działanie 6: Bądź zrozumiały w swoich wypowiedziach. Jeśli zadajesz pytania, oznacza to, że jesteś zainteresowany dodatkowymi informacjami. Możesz też zadawać pytania w celu rozwiania swoich wątpliwości. Jeśli coś w wypowiedzi nie jest jasne, poproś drugą osobę o powtórzenie albo inne sformułowanie. Poprawne wzajemne zrozumienie zaoszczędzi wiele czasu i pomoże zbudować zaufanie, więc nie bój się wyjaśnić swoich wątpliwości, gdy zajdzie taka potrzeba. To dotyczy także ciebie. W szczególności, nie mów „tak”, gdy tak naprawdę masz na myśli „nie”. Jeśli musisz odrzucić jakąś ofertę, zrób to grzecznie, ale wprost i stanowczo.

Działanie 7: Bądź zwięzły. Oprócz wyrażania się w sposób jasny, postaraj się także wypowiadać zwięźle, zwłaszcza w formalnych sytuacjach. To może być czasami bardzo trudne, zwłaszcza pod wpływem stresu. Jednak długie, rozbudowane zdania niekoniecznie pozwolą ci zabrzmieć bardziej inteligentnie. Staraj się wyrażać prosto i krótko. Trzymaj się tematu i nie zbaczaj z niego.

Działanie 8: Mów z pewnością siebie. Wiele zależy tu od dobrego przygotowania do rozmowy, ale pewność wynika też z odpowiedniej mowy ciała i tonu głosu. Zrozum swoją mowę ciała i zaplanuj z wyprzedzeniem, jak będziesz siedzieć i jak wykorzystasz swoje ręce. Wiele osób mówi szybciej, kiedy są nerwowe, poćwicz więc mówienie wolniej oraz wyraźne wypowiadanie słów i zdań. Sprawdź znaczenie i wymowę słów, których nie jesteś pewien. Rozwijaj tylko te tematy, w których dobrze się orientujesz i czujesz się komfortowo, kiedy ktoś zadaje ci pytania.

Działanie 9: Bądź autentyczny. W sytuacjach, w których czujemy się niekomfortowo lub nie na miejscu, naszą odpowiedzią często jest pokazanie osobowości, która nie do końca odzwierciedla to, kim naprawdę jesteśmy. W formalnych sytuacjach możesz zaprezentować swoje udoskonalone umiejętności komunikacyjne i sprawiać profesjonalne wrażenie, jednak pozwól innym zobaczyć twoją prawdziwą twarz. Sposoby na zrobienie tego różnią się w zależności od osoby. Jak myślisz, jak ty możesz tego dokonać?

Działanie 10: Komunikuj się w sposób odpowiedni do sytuacji. Jeśli podczas rozmowy o pracę używasz nieformalnego slangu, którego użyłbyś w rozmowie z przyjaciółmi, masz małe szanse na sprawienie dobrego wrażenia. Nie ma niczego złego w mowie nieformalnej czy slangu, ale nie są one odpowiednim językiem w formalnych sytuacjach. Podobnie, nie spoufalaj się nadmiernie - rozmowa o twoim życiu rodzinnym albo o tym, co robiłeś w weekend, nie są tu na miejscu. Nie zakładaj, że już dostałeś tę pracę. Zachowaj formalny dystans swoją mową ciała i językiem, którego używasz. Na koniec, nie przeklinaj, nie używaj obraźliwych słów i nie próbuj opowiadać żartów. Prawdopodobnie zostaniesz wyproszony, niezależnie od twoich pozostałych dobrych umiejętności komunikacyjnych.

Po przeczytaniu tekstu wykonaj poniższe ćwiczenie.



Które umiejętności związane z komunikatywnością masz już opanowane?

Których umiejętności związanych z komunikatywnością będziesz próbował po raz pierwszy?

Jakie inne rady dotyczące komunikatywności przychodzą ci jeszcze do głowy?

PLAN DZIAŁANIA

W pewnym momencie życia każdy z nas znajdzie się w sytuacji, która może przekształcić się w konflikt.

Naprawdę łatwo wpaść się w kłótnię, dużo trudniej natomiast ją zakończyć. Nie masz kontroli nad tym, jak inni ludzie reagują na konflikt, ale możesz kontrolować swoje reakcje i swoją komunikację.

- Kiedy ostatni raz się z kimś pokłóciłeś?
- Czy było warto?
- Jak wiele z tego konfliktu było rezultatem słabej komunikacji po obu stronach?

Porozumiewanie Bez Przemocy

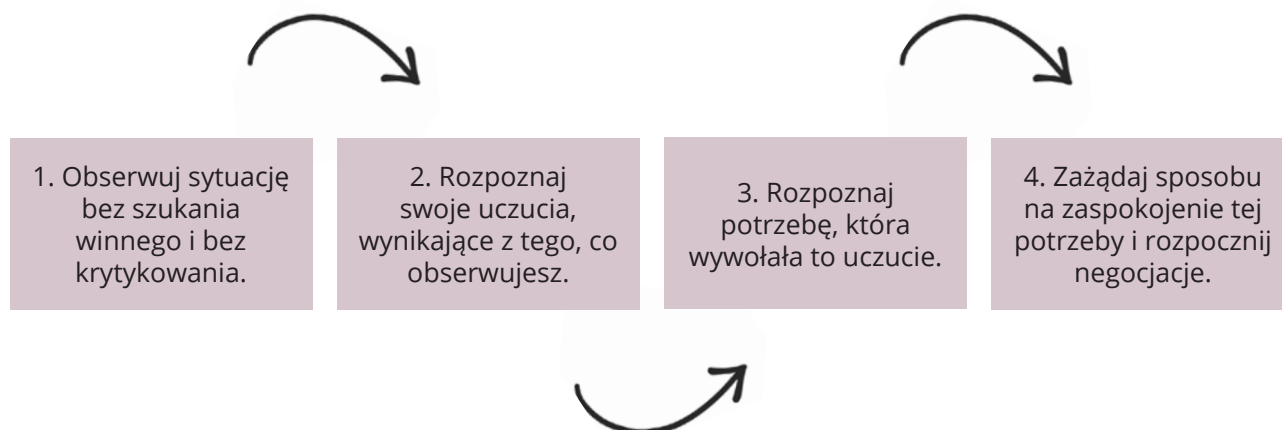
Podejście do komunikacji poprzez Porozumiewanie Bez Przemocy (PBP) zakłada, że wchodzimy w konflikty z innymi, ponieważ nie widzimy, że emocje, takie jak np. złość, są wynikiem niezaspokojonych potrzeb, na przykład potrzeby akceptacji, wolności, bycia docenionym i czucia się kochanym.

Poniżej znajdziesz cztery dobre rady, **czego należy unikać (The 4 Ds - cztery „D”)**.

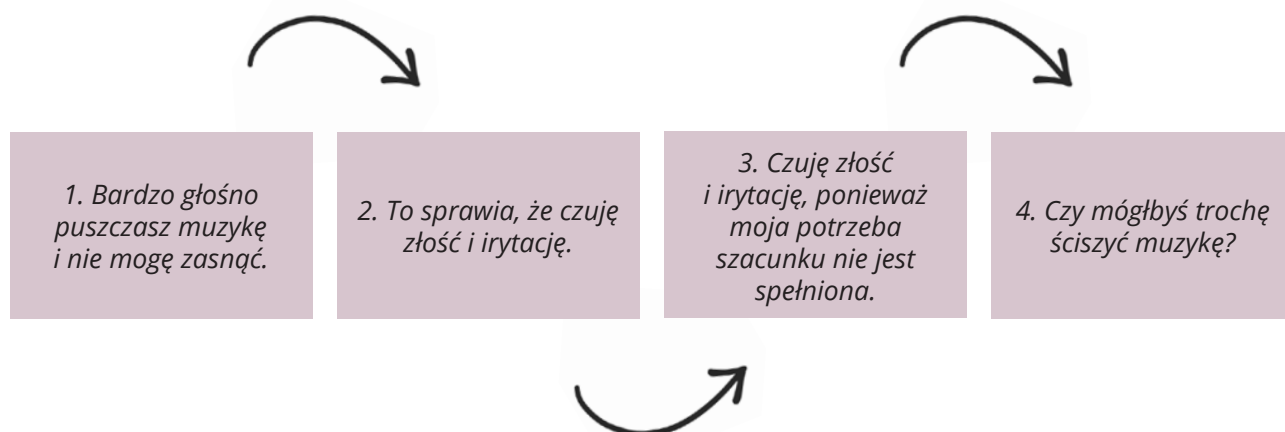
Te rzeczy sprawiają, że konflikt eskaluje:



Zamiast zastosować ten model, możemy spróbować rozwiązać konfliktowe sytuacje używając poniższych **4 kroków**:



Spójrz na poniższy przykład:



Porozumiewanie Bez Przemocy używa metafory szakala i żyrafy w celu zobrazowania komunikacji:



Szakal jest padlinożercą, który atakuje instynktownie. Szakal używa krytycyzmu, kary i nagrody oraz wzbudza poczucie winy, wstyd i strach. Szakal widzi rzeczy w kategoriach czarno-białych i postrzega innych ludzi jako wrogów. Kiedy słyszymy uszami szakala, słyszymy krytykę i obwinianie. Stajemy się bezbronną ofiarą, która obwinia innych o swoje zranione uczucia.

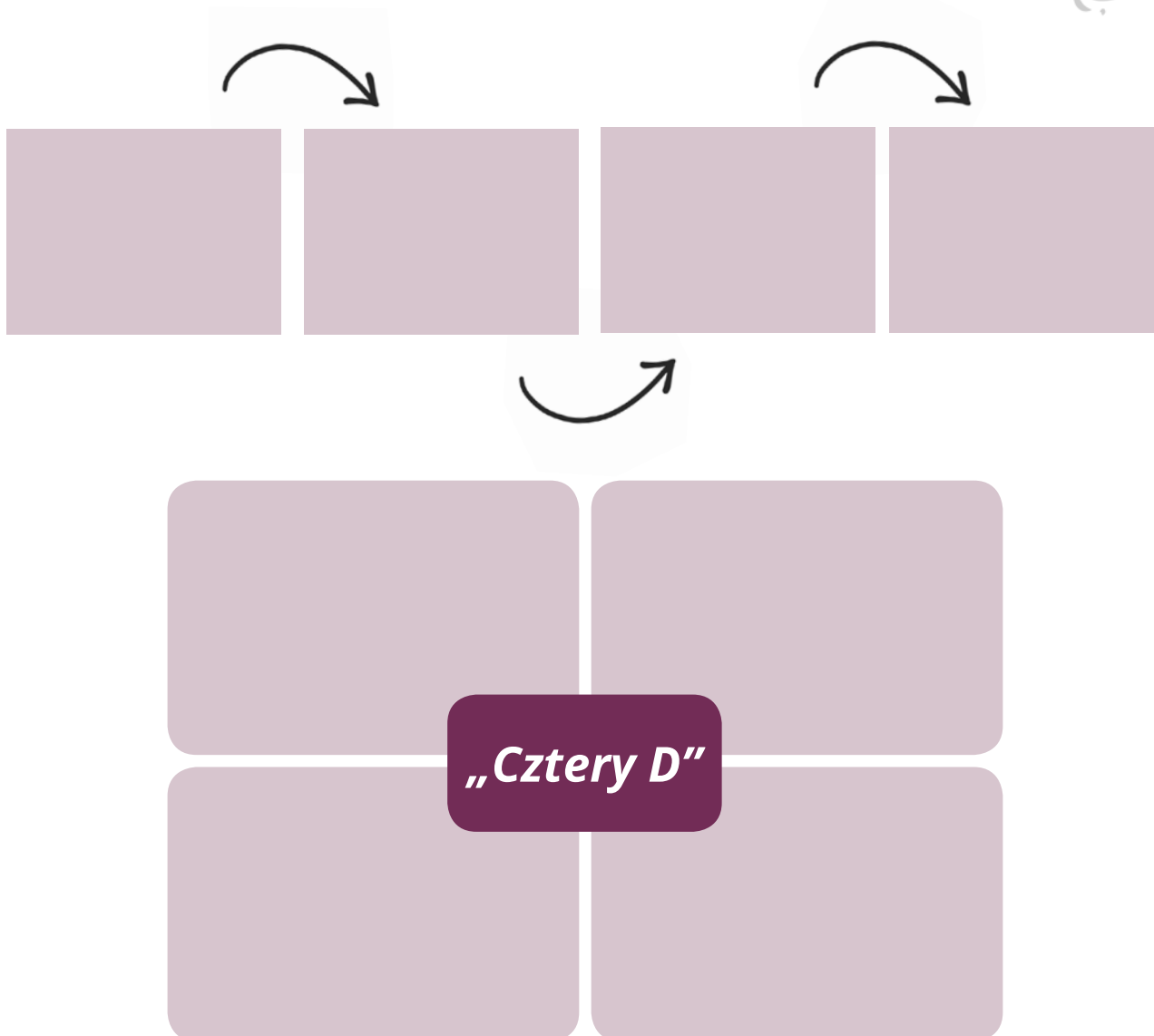


Żyrafa ma największe serce wśród zwierząt lądowych. Jej długa szyja sprawia, że jest podatna na atak, ale pozwala jej także spojrzeć na sytuację z góry, obiektywnie. Jest zwierzęciem społecznym, ceniącym więzi, zrozumienie i współpracę. Żyrafa stara się zrozumieć potrzeby i uczucia innych i wie, że sytuacje rzadko są czarne albo białe. Kiedy słyszymy uszami żyrafy, słyszymy zranione uczucia innych, a nasza współczująca natura sprawia, że chcemy temu zaradzić. Żyrafa bierze odpowiedzialność za swoje myśli i czyny.

Spójrz na Krok 3 z procesu Czterech Kroków. Poniżej znajdziesz jeszcze kilka sposobów na wzmocnienie swojej wewnętrznej żyrafy:

Czuję	złość irytację rozczarowanie frustrację niecierpliwość samotność zdenerwowanie przytłoczenie smutek dyskomfort	ponieważ moja potrzeba	akceptacji docenienia autonomii wspólnoty kreatywności miłości znaczenia pokoju szacunku odpoczynku	nie została zaspokojona.
-------	---	------------------------	--	--------------------------

Pomyśl o wymagającej rozmowie albo sytuacji, z którą prawdopodobnie będziesz sobie musiał poradzić w ciągu kolejnych kilku dni lub tygodni. Użyj **4 Kroków i 4 „D”** do zaplanowania, **co zrobisz i czego nie będziesz robił**. Przykład pokazany jest na następnej stronie.

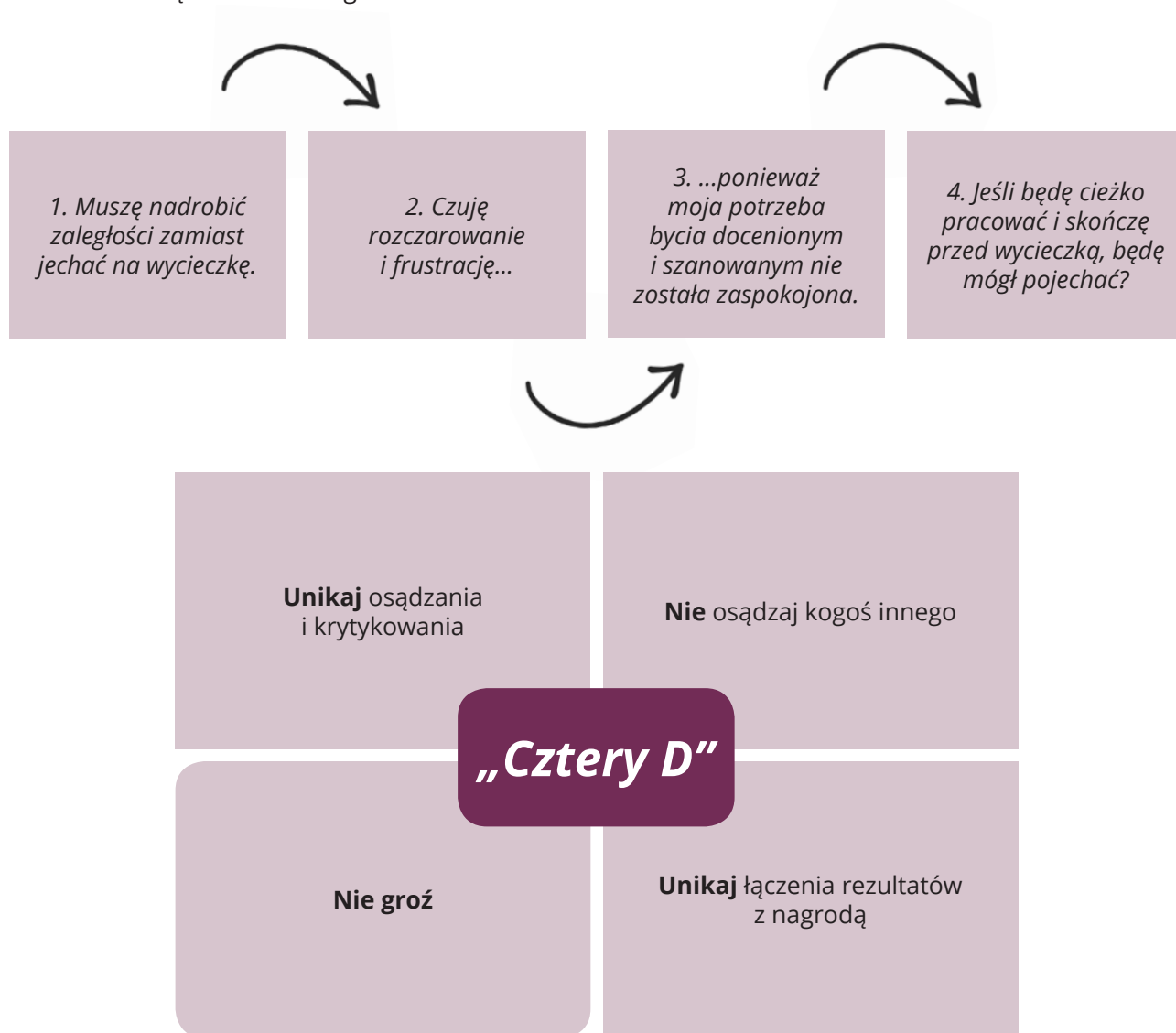


Jak poradziłeś sobie z tą sytuacją? Byłeś szakalem czy żyrafą? Czy może mieszanką tych dwóch?



Przykład odpowiedzi

Mój opiekun na uczelni powiedział, że nie mogą wziąć udziału w wycieczce, ponieważ nie oddałem pracy na czas i muszę nadrobić zaległości.



Jak poradziłeś sobie z sytuacją? Byłeś szakalem czy żyrafą? Czy może mieszanką tych dwóch?



Szakal byłby bezbronną ofiarą, słyszącą tylko krytykę, obwinianie i brak szacunku, Doprowadziłby do eskalacji sytuacji, a w konsekwencji – zaprzepaściłby wszelkie szanse na kompromis.



Żyrafa stara się zrozumieć potrzeby innych ludzi. Wyjaśniając źródło dodatkowego napięcia i sugerując alternatywne opcje, rozpoczyna proces negocjacji.

REFLEKSJA I SAMOOCENA

Jak ci poszło? Dzięki poniższemu schematowi masz możliwość zastanowić się jak poprawiłeś swoje umiejętności związane z komunikatywnością. Uzupełnij każdą strzałkę swoimi rezultatami i przemyśleniami.



**Które zadanie
wykonałeś?**

**Czy kierowałeś
się własną opinią
o komunikatywności?
W jaki sposób?**

**Czy potrafisz się teraz
lepiej komunikować?
W jaki sposób?**

**Jakie nowe
umiejętności związane
z komunikatywnością
będziesz rozwijał
w przyszłości?**

PO ZAKOŃCZENIU PODRÓŻY – SPRAWDŹ SWOJE UMIEJĘTNOŚCI

Już prawie ukończyłeś ten etap podróży. Wykorzystałeś go, by popracować nad swoimi umiejętnościami związanymi z komunikatywnością. Teraz nadszedł czas, aby zobaczyć, jak daleko dotarłeś. Zaznacz w poniższej tabeli pola, które najlepiej odzwierciedlają twój obecny poziom umiejętności.

		Rozwijające się		Utrwalane		Ukształtowane	
		Nigdy – to dla mnie trudne	Rzadko	Czasami	Często	Zawsze – nie ma problemu	
	Przykład: <i>Zanim się odezwę albo zakomunikuję pomysł, staram się go dobrze przemyśleć.</i>	1	2	3	4	5	
1	Zanim się odezwę albo zakomunikuję pomysł, staram się go dobrze przemyśleć.	1	2	3	4	5	
2	Komunikuję się w sposób pozytywny w obliczu wyzwań lub w trudnych sytuacjach.	1	2	3	4	5	
3	Wiem, kiedy to, co mówię, zostało zrozumiane przez osobę, z którą rozmawiam.	1	2	3	4	5	
4	Wiem, kiedy używać nieformalnego, a kiedy bardziej sformalizowanego języka.	1	2	3	4	5	
5	Podczas rozmów słucham innych ludzi w sposób otwarty i uważny.	1	2	3	4	5	
6	Jestem świadomy i szanuję wartości kulturowe ludzi, z którymi się komunikuję.	1	2	3	4	5	
7	Zwracam uwagę na swoją mowę ciała podczas rozmowy z drugą osobą.	1	2	3	4	5	
8	Wiem, kiedy i jak zadawać pytania.	1	2	3	4	5	
9	Rozumiem instrukcje i postępuję zgodnie z nimi, aby wykonać określone zadanie.	1	2	3	4	5	
10	Rozpoznaję sytuacje, kiedy potrzebuję pomocy i wiem, kogo zapytać.	1	2	3	4	5	

Zaznacz pole, które najlepiej oddaje twój ogólny poziom umiejętności komunikacyjnych.

Ogólnie, moja komunikatywność jest:	Rozwijająca się	Utrwalana	Ukształtowana
-------------------------------------	-----------------	-----------	---------------



Rozwijające się = twoje umiejętności zaczynają rosnąć.

Utrwalane = ćwiczysz i rozwijasz swoje umiejętności, ale możesz osiągnąć więcej.

Ukształtowane = rozwinąłeś swoje umiejętności na tyle dobrze, że stały się częścią twojej codziennej rutyny.

Ponownie poproś tę samą osobę, która dobrze cię zna, by zaznaczyła w tabeli poniżej pola najlepiej oddające twój aktualny poziom umiejętności. Ta osoba nie powinna wcześniej widzieć twoich odpowiedzi!

Ocena dokonana przez:		Rozwijające się		Utrwalane	Ukształtowane	
		Nigdy – to dla mnie trudne	Rzadko	Czasami	Często	Zawsze – nie ma problemu
Relacja z podopiecznym:						
	Przykład: <i>Zanim się odezwie albo zakomunikuje pomysł, stara się go dobrze przemyśleć.</i>	1	2	3	4	5
1	Zanim się odezwie albo zakomunikuje pomysł, stara się go dobrze przemyśleć.	1	2	3	4	5
2	Komunikuje się w sposób pozytywny w obliczu wyzwań lub w trudnych sytuacjach.	1	2	3	4	5
3	Wie, kiedy to, co mówi, zostało zrozumiane przez osobę, z którą rozmawia.	1	2	3	4	5
4	Wie, kiedy używać nieformalnego, a kiedy bardziej sformalizowanego języka.	1	2	3	4	5
5	Podczas rozmów słucha innych ludzi w sposób otwarty i uważny.	1	2	3	4	5
6	Jest świadomy i szanuje wartości kulturowe ludzi, z którymi się komunikuje.	1	2	3	4	5
7	Zwraca uwagę na swoją mowę ciała podczas rozmowy z drugą osobą.	1	2	3	4	5
8	Wie, kiedy i jak zadawać pytania.	1	2	3	4	5
9	Rozumie instrukcje i postępuje zgodnie z nimi, aby wykonać określone zadanie.	1	2	3	4	5
10	Rozpoznaje sytuacje, kiedy potrzebuje pomocy i wie, kogo zapytać.	1	2	3	4	5

Zaznacz pole, które teraz najlepiej oddaje jego ogólny poziom umiejętności komunikacyjnych podopiecznego.

Ogólnie, jego/jej umiejętności komunikacyjne są:	Rozwijające się	Utrwalane	Ukształtowane
--	-----------------	-----------	---------------



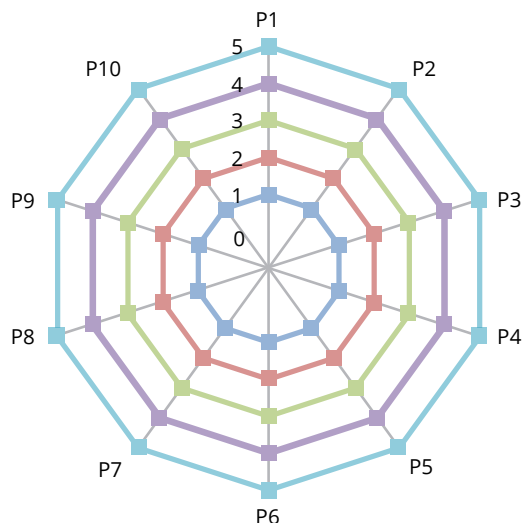
Rozwijające się = twoje umiejętności zaczynają rosnąć.

Utrwalane = ćwiczysz i rozwijasz swoje umiejętności, ale możesz osiągnąć więcej.

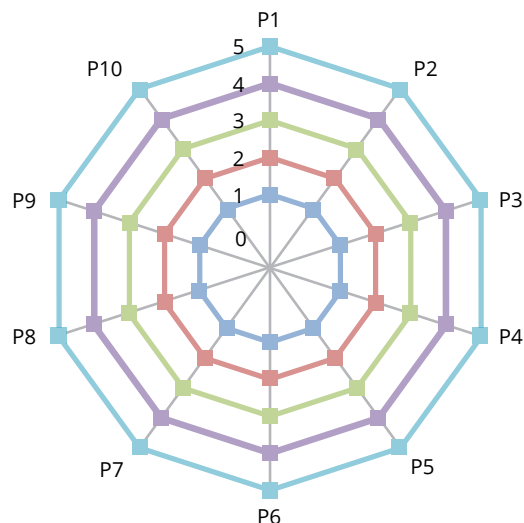
Ukształtowane = rozwinąłeś swoje umiejętności na tyle dobrze, że stały się częścią twojej codziennej rutyny.

Następnie, przedstaw wasze odpowiedzi w formie diagramu-pajęczyny.
 Jeśli potrzebujesz wskazówek, zajrzyj do rozdziału **Wstęp i podstawowe informacje**.

Moje odpowiedzi:



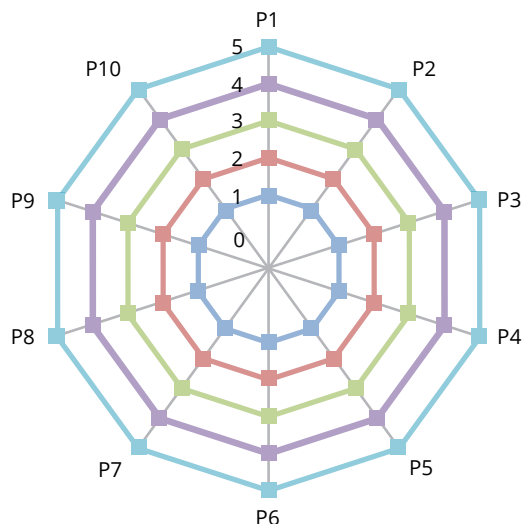
Odpowiedzi drugiej osoby:



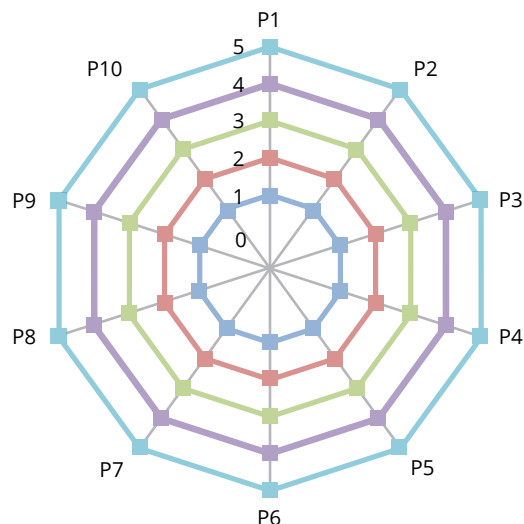
Jeśli wasze diagramy wyglądają tak samo, przejdź do następnego kroku.
 Jeśli różnią się od siebie, uzgodnijcie razem jeden wspólny diagram.

Przedstaw na poniższym diagramie twoje umiejętności „przed” rozpoczęciem podróży i „po” jej zakończeniu.

Moje umiejętności przedtem:



Moje umiejętności teraz:



Czy powyższe diagramy różnią się od siebie? Jak duży postęp poczyniłeś?

Jeśli diagramy są takie same, nie załamuj się! Czasem trzeba zrobić jeden krok do tyłu, by zrobić trzy do przodu albo poświęcić więcej czasu, by rozwinąć swoje umiejętności. Wszystko to jest nieodłączną częścią podróży!

Pamiętaj, że te poziomy są indywidualne i odzwierciedlają twoje przyzwyczajenia, wiedzę i doświadczenie i nie mogą być porównywane z innymi osobami.

KOLEJNE KROKI

Ta część podróży dobiega już końca. Czas przygotować się do jej kolejnego etapu.



1. W jaki sposób będziesz kontynuował rozwijanie swoich umiejętności komunikacyjnych?

Będę dalej rozwijał moje umiejętności komunikacyjne poprzez:

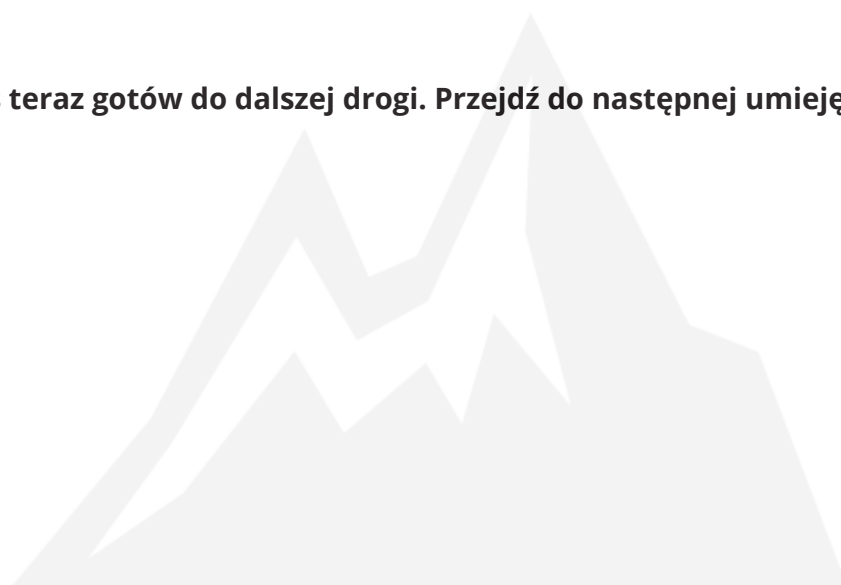
2. Starasz się o pracę albo o staż i musisz podzielić się swoim doświadczeniem w zakresie komunikowania się z różnymi ludźmi.

Jakie przykłady możesz podać w zgłoszeniu?

3. Twoje zgłoszenie wypadło dobrze i zostałeś zaproszony na rozmowę kwalifikacyjną.

*Jakie dalsze przykłady komunikatywności możesz przytoczyć podczas rozmowy?
Jak powinieneś się komunikować podczas rozmowy?*

Jesteś teraz gotów do dalszej drogi. Przejdź do następnej umiejętności.



ARKUSZ ODPOWIEDZI

 <p>Ramiona skrzyżowane na klatce piersiowej i bezpośrednie spojrzenie wskazują na obronę i niepokój.</p>	 <p>Przerwany kontakt wzrokowy i usunięcie prawdziwego lub wyimaginowanego paproszka pokazuje, że osoba nie zgadza się z tym, co zostało powiedziane.</p>	 <p>Patrzenie w dół na rękę i unikanie kontaktu wzrokowego wskazuje niepewność.</p>	 <p>Skrzyżowane nogi i trzymanie się krzesła wskazują na, nerwowość i brak pewności siebie.</p>	 <p>Skrzyżowane i podniesione ramiona wskazują na nerwowość, defensywę i brak pewności siebie.</p>	 <p>Dotykanie nosa wskazuje, że osoba jest niepewna i czuje się nieswojo.</p>
 <p>Otwarte, zaokrąglone ramiona pokazują pewność siebie, aktywne słuchanie i wzbudzają zaufanie.</p>	 <p>Dłonie na biodrach to oznaka agresywnej, defensywnej postawy.</p>	 <p>Poświęcenie pełnej uwagi bezpośredniemu kontaktowi wzrokowemu pokazuje zaufanie i zainteresowanie.</p>	 <p>Skrzyżowanie nogi zamykają ciało i sugerują też pewność siebie i gotowość do obrony i podjęcia wyzwań.</p>	 <p>Otwartość i uważność. Gotowość do działania.</p>	 <p>Wskazuje, że osoba słucha uważnie w sposób profesjonalny.</p>



Ta pozycja wskazuje na dużą pewność siebie. Można ją przyjąć w sytuacjach nieformalnych, z rodziną lub przyjaciółmi. Byłaby to jednak oznaka braku szacunku w sytuacji formalnej i poważnej, takiej jak rozmowa o pracę czy spotkanie ze współpracownikami.

