



Delavnica

Uspešna komunikacija in obvladovanje konfliktov

Spretno komuniciranje in uspešno vplivanje zahteva visoko raven osebnih veščin. Spretnosti poslušanja, dajanja povratnih informacij, ustrezno postavljanje vprašanj, razumevanje telesne govornice, uspešno ravnanje v konfliktnih situacijah, od avtentičnosti do dobrega vplivanja, so teme delavnice.

Brezplačna delavnica je namenjena vsem, ki želijo izboljšati komunikacijske spretnosti, načine komuniciranja, spoznati tehnike obvladovanja konfliktov ter izboljšati odnose.

Komunikacija je eno od temeljnih spretnosti, ki pomembno vpliva na naše odnose tako v osebnem in poslovnem življenju. Našo komunikacijo oblikujejo besede, ki jih bolj ali manj zavestno izbiramo.

Na delavnici bomo spoznali temeljne komunikacijske spretnosti kot so poslušanje, vrnitveno sporočilo, zakaj smo v komunikaciji (ne)uspešni, kako so povezani motivacija, vedenje, motivacijski vrednostni sistemi in konflikti ter spoznali učinkovite stile komuniciranja, posvetili se bomo tudi težavnim sogovornikom in ravnanju z njimi ter načinom uspešnega vplivanja, ovrednotili bomo komunikacijske veščine ter namenili pozornost priložnosti za razvoj komunikacijskih veščin.

Delavnica zajema spoznanja povezana motivacijsko – vrednostnimi sistemi (Strength Deployment Inventories (SDI)) ter spoznanja povezana z nevrolingvističnim programiranjem (NLP)

Izvajalka delavnice: Mojca Sikošek Penko, CDI Univerzum, v okviru svetovalne dejavnost v izobraževanju odraslih, se izvaja ob finančni podpori

Izvedba delavnice za vaše zaposlene

Število udeležencev: 8 – 10 udeležencev

Trajanje: 20 pedagoških ur, 2 srečanja po 8 ur

Termin: po dogovoru

Kraj izvedbe: v vaših ali naših prostorih (CDI Univerzum, Grošljeva 4, Ljubljana) ali na daljavo preko videokonference

Plačilo: delavnica je brezplačna. Udeleženci izpolnijo Izjavo z nekaterimi osebnimi podatki.

Kontakt: Mojca Sikošek Penko, CDI Univerzum, Grošljeva 4, Ljubljana

E-pošta: mojca.sikosek@cdi-univerzum.si



Vsebina delavnice

1. UVOD

1. Temeljne komunikacijske veščine

Našo komunikacijo oblikujejo besede, ki jih bolj ali manj zavestno izbiramo. Odvisno je od vsebine sporočanja ter od stila sporočanja, na kakšen način sporočamo vsebino.

- Močan vpliv nanjo ima naš model sveta, ki ga oblikujejo: naša prepričanja; zaznavni filtri oz. sodbe, ki jih imamo o sebi, o drugih ljudeh in o svetu okoli nas, naš vrednostni sistem; naše odločitve, cilji, vizija; spomini in izkušnje; jezik, ki ga uporabljamo; zaznavni kanal, prek katerega sprejemamo in procesiramo, filtri, ki jih uporabljamo, vzorci.
- Na komunikacijo vpliva tudi to kako aktivni smo v sporazumevanju. Ali naš način bolj spodbuja ali smo bolj kritično usmerjeni? Ali svet vidimo čim bližje tistemu, kar objektivno je?
- Stanje, v katerem se nahajamo: misli, čustva in občutke ter fiziologija telesa, v kateri se nahajamo
- Komunikacija s seboj: notranja stanja: starš – odrasli – otrok
- Temeljne komunikacijske veščine: poslušanje, povzemanje, povratno sporočilo, sporazumevanje: kako več sogovornik ste, kako razumeti nebesedne znake, razdalje med ljudmi, očesni stik,..., odnosna raven: življenjska pozicija, referenčni okvir, ravnanje v konfliktu,....
- Potrditveni in zavrnitveni odzivi v komunikaciji
- Čustveno komuniciranje
- Zaznavni položaj

2. Motivacija – vedenje – motivacijski vrednostni sistemi - konflikti

- Vedenje usmerja motivacija, s katero želimo ohraniti samospoštovanje in lastno vrednost.
- Motivacija se v konfliktni situaciji oz. pod stresom spremeni. V prvi fazi je značilna skrb za samega sebe, problem in drugo osebo; v drugi fazi: skrb za samega sebe in problem in v tretji fazi samo za zase.
- Poudarjene prednosti (pretiravanje) lahko odnosih povzročajo konflikte. Ker ljudje doživljajo te pretirane prednosti kot potencialno nevarnost za lastno vrednost.
- Osebni filtri vplivajo na zaznavanje tako, da ljudje uporabljamo svoje motivacijske vrednote kot standard pri ocenjevanju vedenja drugih. Bolj kot so motivacijske vrednosti dveh ljudi različne med seboj, bolj verjetno je, da bo posameznik lahko zaznaval obnašanje drugih kot pretirano.
- Osnovni model motivacijsko vrednostnih sistemov (Strength Deployment Inventories (SDI))
 - Fokus: ljudje (skrbnost, nesebičnost, negujoče delovanje, altruizem), motivacijski vrednostni sistem: skrb za zaščito, rast in dobrobit drugih
 - Fokus: ljudje – proces (skrbnost, podpora) motivacijski vrednostni sistem: podpora drugim in sebi za rast in razvoj,
 - Fokus: proces (analitičnost, avtonomnost) Motivacijski vrednostni sistem: samozadostnost, avtonomnost, individualizem, pravilnost izvedbe,
 - Fokus: ljudje – usmerjenost k cilju (podpora, negujoče delovanje) motivacijski vrednostni sistem: pomoč drugim z vodenjem za doseganje njihovih ciljev

- Fokus: usmerjenost k cilju/k izvedbi (samozavest, usmerjevalnost) motivacijski vrednostni sistem: usmerjenost k doseganju ciljev in k organizaciji ter vplivom za doseganje ciljev,
- Fokus: usmerjenost k cilju – proces (pravičnost, tekmovalnost) motivacijski vrednostni sistem: strateška usmerjenost in odločnost za doseganje ciljev v optimalni obliki,
- Fokus: mešan oz. enakomerno porazdeljen na ljudi, proces in usmerjenost k cilju (fleksibilen, prilagodljiv) motivacijski vrednostni sistem: skrb za prilagodljivost, za dobrobit skupine, pripadnost skupini.
- Učinkoviti stili komuniciranja in fokus, na kakšen način uspešno komunicirati glede na različne fokuse ter doživljanje konfliktnih situacij.

3. Kongruentnost (pristnost) v komunikaciji in težavni sogovorniki, načini vedenja in komuniciranja, prepoznavanje vedenja, delovanja in komuniciranja ter ravnanja ob težavnih sogovornikih.

4. Razumevanje in razvoj sposobnosti za soočanje s konflikti: kaj je konflikt, odzivi na konflikt so lahko različni umik, izglajevanje, iskanje kompromisa, poskus prevlade in sodelovanje, elementi občutljivosti za konflikt ter tolerance za konflikt.

5. Meta komunikacija: meta model s postavljanjem pravih vprašanj, metavprašanja se dotikajo globinske strukture in tako lahko izboljšamo komunikacijo. Ljudi vračajo k vzroku in tako spodbujajo, da ozavestijo, kako so sami odgovorni za svoja stanja.

6. Vrednote in prepričanja, kako odpraviti omejujoče prepričanje kot priložnost za razvoj.

7 R. Dilts: logične ravni osebnosti: ozaveščanje posamezne ravni osebnosti, okolje, vedenje, sposobnosti, vrednote in prepričanja, identitete, namen, poznavanje sebe ter vrednot kot pomemben dejavnik razvoja.

8. Veščine uspešnega vplivanja, slog potiskanja in slog izgrajevanja.

Uspešno vplivanje zahteva visoko raven osebnih veščin, ki temeljijo na: občutljivosti do zahtev v neki situaciji; sočustvovanju s posebnimi potrebami, strahovi in pričakovanji posameznikov, ki jih skušamo prepričati. Poznamo dva sloga vplivanja: slog potiskanja in slog izgrajevanja.

19 Pet načinov sprejemanja drugega, pet jezikov ljubezni: G. Chaptman

Avtor je ugotovil, da obstaja pet čustvenih jezikov ljubezni – pet načinov, kako ljudje izražajo in razumejo ljubezen.

5 jezikov ljubezni:

- Besede potrditve
- Posvečen čas
- Sprejemanje daril
- Usluge
- Dotik

2. PRAKTIČNI DEL

Izpolnitev vprašalnika o komunikacijskih veščinah. Individualno svetovanje na podlagi ovrednotenja komunikacijskih spretnosti z vprašalnikom za samoocenitev. Udeleženci sami ocenijo svoje veščine in vedenja ter ravnanja, sledi pogovor, povratne informacije ter zapis želenih sprememb.

Vaja: **Ovrednotenje komunikacijskih veščin ter priložnosti za razvoj**

- Ovrednotenje komunikacijskih veščin je namenjeno ozaveščanju načinov in težav v komunikaciji ter odnosih ter priložnostim za razvoj.
- Delovni list: Kdaj smo uspešni v komunikaciji?
Vprašanja se nanašajo na jasnost, razumljivost sporočanja, sporočanja svojih potreb, medsebojno razumevanje, na veščine poslušanja ter čuječnost.

Vaja: **aktivno poslušanje, povzemanje, povratno sporočilo**

- Vaja je namenjena krepitvi veščine aktivnega poslušanja, povzemanja, povratnega sporočila
- Delo v dvojicah, pripoved neprijetnega dogodka

Vaja: **prepoznavanje težavnih sogovornikov in ravnanje z njimi**

- Vaja je namenjena ozaveščanju ter ravnanju s težavnimi sogovorniki
- Delo v dvojicah: nepotrpežljiv sogovornik, vzvišen sogovornik, agresiven sogovornik, sramežljiv sogovornik, z dolgočasen sogovornik

Vaja: **ravnanje v konfliktnih situacijah**

- Vaja je namenjena krepitvi sposobnosti za večanje občutljivosti za konflikt
- Delo v dvojicah, tema: izbrani konflikt po izboru udeležencev

Vaja. **R. Dilts: logične ravni osebnosti- poznavanje sebe ter vrednot kot pomemben dejavnik razvoja**

- Vaja je namenjena ozaveščanju posamezne ravni osebnosti, okolje, vedenje, sposobnosti, vrednote in prepričanja, identitete, namen
- Samostojno delo z delovnim listom

Vaja. **R. Dilts: logične ravni osebnosti – reševanje aktualnih problemov kot priložnosti za razvoj**

- Vaja je namenjena reševanju aktualnih problemov s pomočjo listov
- Individualna hoja naprej in nazaj ter proces reševanja ter izgradnje nove rešitve problema

Vaja: **zaznavni položaj**

- Vaja je namenjena krepitvi prepoznavanja in objektivnega gledanja na dogodek



- Individualno delo, dogodek po izboru udeležencev.

Vaja: **Veščine uspešnega vplivanja**

- Vaja je namenjena krepitvi spretnosti za veščine uspešnega vplivanja
- Delo v dvojicah, osredotočenost na vaš načrt ter kako primerno komunicirati (slog potiskanja), osredotočenost na načrt drugih ter kako primerno komunicirati (slog izgrajevanja)