

Witam w pierwszym dniu szkolenia realizowanego poprzez maile pt.:

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ”

Po dokładnym przyswojeniu i przećwiczeniu materiału zawartego w tym szkoleniu. Odniesiesz korzyści:

- Umiejętność zachowania się w sytuacjach kryzysowych
- Przećwiczenie spokojnych, stanowczych i pozbawionych lęku metod obrony
- Zwiększenie umiejętności panowania nad sytuacją
- Swoboda używania narzędzi pomagających w skutecznym porozumiewaniu się
- Umiejętność praktycznego wykorzystania wiedzy na temat różnic indywidualnych

Teraz proszę Cię o chwile zastanowienia.

Wypisz na kartce wszystko, co Ci przychodzi do głowy po usłyszeniu hasła „sytuacja trudna”.

Jeżeli masz ochotę to prześlij mi swoje przemyślenia. Może będziesz moją inspiracją do stworzenia następnych szkoleń.

Czym jest dla mnie sytuacja trudna?

-
-
-

Według mnie sytuacja trudna to:

- Różnice indywidualne pomiędzy ludźmi
- Wynikające z tego nieporozumienia
- Trudności w porozumiewaniu się
- Niemożność załatwienia spraw
- Wewnętrzny dyskomfort psychiczny

Jest to każda sytuacja, która dostarcza nam pobudzenia nerwowego, chociaż minimalnego obniżenia nastroju, zwiększenia poziomu ciśnienia lub zastanowienia jak będzie najlepiej postąpić. Kierując się tym rozumowaniem zaprojektowałam to szkolenie.

A teraz zabierajmy się do pracy. Na początek różnice indywidualne.

Poproś kogoś z domowników, żeby napisał dowolne słowo. Może być to np.: słowo „Szkolenie”. Ważne jest, żeby osoba ta napisała to swoim charakterem pisma. NIE literami drukowanymi. Następnie przepisz to słowo, starając się naśladować charakter pisma osoby piszącej pierwowzór.



Perspective

szkolenia, PR, rekrutacja

Udało Ci się podrobić sposób pisania?

Jak się czułeś/łaś podrabiając pismo?

Pismo podobnie jak linie papilarne są naszą indywidualną cechą. Praktycznie nie można podrobić pisma tak, żeby fachowiec tego nie rozpoznał.

Każdy z nas jest indywidualny, wspaniały, jedyny w swoim rodzaju. Mamy swoje cechy charakteru, wady, zalety i to nas czyni wspaniałymi, jedynymi w swoim rodzaju.

Nie sposób postępować i myśleć jak druga osoba. Każdy z nas ma swój indywidualny sposób myślenia, postępowania i swoje doświadczenia życiowe.

Nie sposób uniknąć trudnych sytuacji wynikających z różnic indywidualnych i nieporozumień międzyludzkich.

Dzisiaj z różnic indywidualnych było by na tyle. Ciąg dalszy tego tematu jutro.

Do zobaczenia jutro w drugiej części szkolenia

Pozdrawiam

Blanka Kaczanowska

www.perspective.biz.pl

www.perspective.biz.pl

e-mail: biuro@perspective.biz.pl

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 2

Witam,

Czy wiesz, że każdy z nas ma swój preferowany kanał zmysłowy?

Teraz zaproponuje Ci kolejne ćwiczenie.

Przypomnij sobie swoje udane spotkanie biznesowe. Rób to powoli i dokładnie. Co robiłeś? W jaki sposób? Czy ponownie usłyszałeś wszystkie dźwięki?

Informacje o świecie dostajemy za pośrednictwem pięciu zmysłów: wzroku, słuchu, węchu, dotyku i smaku. Następnie, gdy o tym myślimy doświadczamy tego ponownie, przedstawiamy to sobie. Myślenie jest pomieszaniem tych pięciu zmysłów. Wszyscy posługujemy się tymi zmysłami, ale nie u wszystkich wygląda to identycznie. Niektórzy ludzie sprawniej posługują się wewnętrznymi obrazami tworzonymi w systemie wzrokowym. Inni dużo rozmawiają ze sobą i częściej używają systemu słuchowego. Ludzie myślący obrazami używają takich słów jak: zobaczyć, perspektywa, patrzeć, jaskrawy, wizja, scena. Oraz zwrotów „Cieszę się, że możemy się zobaczyć” albo „Sprawa jest niejasna”.

Dlatego pierwszym podziałem, według którego pogrupujemy ludzi to sposób postrzegania świata preferowanym kanałem zmysłowym.

Ponieważ każdy z nas odbiera i opisuje rzeczywistość za pośrednictwem preferowanego kanału zmysłowego wyróżniamy wzrokowców, słuchowców i kinestetyków. Wzrokowcy widzą obrazy, mówią szybko, w rozmowie używają predykatów wzrokowych: widać, jasność, mglisty pomysł dostrzega. Słuchowcy: chętnie obgadują sprawę, słuchają czy coś brzmi dobrze i są zainteresowani jaki to znajdzie oddźwięk. Kinestetycy chwytają pomysł lub rozbierają go na czynniki, albo wyczuwają postęp.

Teraz już wiesz, jaki kanał spostrzegania i komunikowania Ty preferujesz. Z kim Ci będzie łatwiej porozumieć się. Słuchając innych możesz dostroić się do rozmówcy i używać podobnego słownictwa. W ten sposób zwiększysz stopień wzajemnego zrozumienia i zminimalizować szansę nieporozumień.

Teraz zaproponuję Ci ćwiczenie, które ma na celu przećwiczenie, rozpoznawanie i nadawanie komunikatów charakterystycznych dla danego kanału postrzegania rzeczywistości.



Poniższe zwroty należy przyporządkować do odpowiednich miejsc w tabelce:

Wyrażenie neutralne	System wzrokowy	System słuchowy	System kinestetyczny
Przemyśleć, pomysł			
Prezentować produkt			
Dyskutować			
Przypomnę Ci			
Rozumiem			
Wiem			

Widzę to przed sobą, Przyjrzeć się temu, To brzmi rozsądnie, Dać produkt do ręki, Jakbym to już słyszał, Zbadać to, Rozpatrywać, Konferować, Obgadać to, Pokazać produkt, Posłuchaj od nowa, Cofnijmy się, Teraz to jest jasne, Chwyciłem, Omówić produkt, Spójrz jeszcze raz, Mam to, Wałkować coś

Teraz porównaj wynik tego, co zrobiłeś z propozycja specjalistów.

Wyrażenie neutralne	System wzrokowy	System słuchowy	System kinestetyczny
Przemyśleć, pomysł	<i>Przyjrzeć się temu</i>	<i>Obgadać to</i>	<i>Zbadać to</i>
Prezentować produkt	<i>Pokazać produkt</i>	<i>Omówić produkt</i>	<i>Dać produkt do ręki</i>
Dyskutować	<i>Rozpatrywać</i>	<i>konferować</i>	<i>Wałkować coś</i>
Przypomnę Ci	<i>Spójrz jeszcze raz</i>	<i>Posłuchaj od nowa</i>	<i>Cofnijmy się</i>
rozumiem	<i>Teraz to jest jasne</i>	<i>To brzmi rozsądnie</i>	<i>chwyciłem</i>
wiem	<i>Widzę to przed sobą</i>	<i>Jakbym to już słyszał</i>	<i>Mam to</i>

Pamiętasz reklamę castoramy? Gdzie sprzedawca zależnie od typu odbiorcy nadawał specyficzny komunikat. Odbiorcy Ci różnili się sposobem myślenia i życia. Wartościami, które cenili ujawniających się stylem ubioru.

Takimi schematami postępowania uwarunkowanymi systemem wartości są **Metaprogramy**

Metaprogramy, najogólniej rzecz ujmując, są to utrwalone na nieświadomym poziomie umysłu schematy postępowania, które wywierają wpływ na sposób, w jaki postrzegasz otaczającą Cię rzeczywistość, myślisz oraz kierujesz swoim zachowaniem.

Metaprogramy są bezpośrednio odpowiedzialne za sposób, w jaki przebiega proces przetwarzania informacji, a co za tym idzie, w jaki sposób człowiek rozumie oraz interpretuje otaczającą go rzeczywistość.



To właśnie od metaprogramów zależy, na co świadomie zwracasz uwagę, w jaki sposób rozumiesz świat, na jakiej podstawie podejmujesz swoje decyzje i jakie znaczenie nadajesz temu, co widzisz, słyszysz oraz czujesz.

JA czy INNI, czyli „kto na tym skorzysta?”

Co ja z tego będę miał?

Na wakacjach bawiłem się świetnie, doskonale odpocząłem. Jedzenie bardzo mi smakowało i mieszkałem w miejscu, które odpowiadało moim wcześniejszym oczekiwaniom. Naprawdę bardzo serdecznie polecam to miejsce, bo ja spędziłem tam w bardzo przyjemny sposób cały mój dwutygodniowy urlop.

Co mogę zrobić dla tych, którzy znajdują się w moim otoczeniu?

Na wakacjach było świetnie, przyjechało mnóstwo przesympatycznych ludzi. Wszyscy świetnie się bawili oraz byli zadowoleni z wyżywienia i warunków, w jakich mieszkali. Naprawdę serdecznie polecam to miejsce, ponieważ wszyscy spędzili tam w niezwykle przyjemny sposób swoje urlopy.

WEWNĘTRZNY lub ZEWNĘTRZNY autorytet, czyli „ja sam najlepiej wiem”

Osoby o silnym wewnętrznym autorytecie mają tendencję do podejmowania wszelkich działań tylko na podstawie własnych osądów i przekonań.

Również efekty podjętych przez siebie działań oceniają, kierując się wyłącznie własnymi wewnętrznymi odczuciami. Jak ich przekonać: „Nie będę Cię przekonywał, tylko ty sam najlepiej możesz się przekonać, że to jest idealne miejsce. Decyzja i wybór zależą wyłącznie od Ciebie”.

Osoby o silnym ZEWNĘTRZYM autorytecie mają tendencję do podejmowania wszelkich działań, opierając się głównie na opinii i ocenie innych. Również efekty podjętych przez siebie działań oceniają przez pryzmat reakcji z zewnątrz.

DAŻENIE-UNIKANIE, czyli dlaczego niektórzy nie uczą się na błędach?

Osoby, które mają bardzo silnie rozwiniętą tendencję dążenia do czegoś, można poznać po tym, że mówią o tym, czego chcą, co osiągną, do czego dążą. Jednym słowem są bardzo silnie skoncentrowane na zrealizowaniu swoich zamierzeń.

Silnie rozwiniętą tendencją do unikania. Można ją poznać po tym, że te osoby unikają i pozbywają się tego, czego nie lubią lub nie chcą. Jest to wyraźnie widoczne w słownictwie, którym taka osoba się posługuje, ponieważ często używa słów takich jak: unikać, pozbyć się, uciec od problemu.

To są tylko przykładowe Metaprogramy. A rodzajów metaprogramów jest znacznie więcej.

Jeżeli masz jakieś pytania to pisz na adres blanka_kaczanowska@perspective.biz.pl

Do zobaczenia jutro

Blanka Kaczanowska

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 3

Witaj,

Rozpoczynamy trzeci dzień kursu. Jakie masz refleksje po dwóch dniach szkolenia?

Już w szkole zastanawiałam się, dlaczego niektóre osoby na krytykę reagują mobilizacją do działania, a inne bezradnością. Odpowiedź na to pytanie znalazłam na studiach. Jest ona ukryta w poziomie podstawowej nadziei.

POZIOM PODSTAWOWEJ NADZIEI

Podstawowa nadzieja jest czynnikiem względnie stabilnym czasowo i globalnym sytuacyjnie.

Wysoki poziom podstawowej nadziei sprzyja pojawianiu się konstruktywnych i pro-rozwojowych sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

Poziom podstawowej nadziei warunkuje przede wszystkim reakcje na sytuacje burzące stary ład i (lub) wymagające budowy nowego ład w ważnej dla jednostki sferze życia.

Basic hope (podstawowa nadzieja) zawiera oczekiwanie porządku i przychylności świata, ale też i oczekiwanie trudu i konieczności walki, odpowiedzialności za zachowanie, przywrócenie, ulepszenie porządku i przychylności. Nadzieja to gotowość do wchodzenia w relacje ze światem, eksploracja, domaganie się, informowanie. Tą strukturę osobowości można uznać za w miarę stabilną. Przeciwnością nadziei jest ucieczka, apatia (Trzebiński, 2002)[1].

Badania potwierdziły, że poziom podstawowej nadziei ma znaczący wpływ na konstruktywną reakcję jednostki na sytuację nowości i sytuację rozpadu. A właśnie utrata pracy jest sytuacją rozpadu dotychczasowego, ustrukturalizowanego ład społecznego. W sytuacji nieodwracalnej straty i w sytuacji niepowodzenia silniejsza nadzieja prowadzi do adaptacyjnych zachowań (Trzebiński, Zięba, 2003). W takiej sytuacji jednostka mająca wysoki poziom nadziei szybko godzi się ze stratą starego ład i przechodzi do fazy konstruowania nowego ład. Niski poziom podstawowej nadziei, powoduje, że niepowodzenie wywołuje większy lęk: zagrożenie istniejącego ład, swojej tożsamości, wartości. W takiej sytuacji to, co istnieje wydaje nam się jedyne, co może istnieć. Występuje brak nadziei, że po klęsce może nas spotkać jeszcze coś dobrego (lepszego).

A Ty jak reagujesz na:

- Niepowodzenia
- Zmiany na „gorsze”
- Trudności życiowe

Sprawdź swój poziom podstawowej nadziei.



Przeczytaj uważnie każde z poniższych stwierdzeń. Oceń, jak dobrze każde z nich pasuje do Twoich przekonań i doświadczeń. Zaznacz swoją odpowiedź zakreślając kółkiem odpowiednią liczbę.

- 1) Pamiętamy z dzieciństwa więcej rzeczy dobrych niż złych.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
zdecydowanie nie raczej nie ani tak ani nie raczej tak zdecydowanie tak

- 2) Świat jest sprawiedliwy i każdy otrzyma prędzej czy później to, na co zasłużył.

- 3) Nie ma w rzeczywistości obiektywnego dobra i zła.

- 4) Jestem zadowolony z mojego życia.

- 5) Rzeczywistość, która nas otacza jest niewytłumaczalna i nieprzewidywalna.

- 6) Świat jest w gruncie rzeczy dobry, nawet jeśli jest nam źle.

- 7) Nie poświęcam zbyt dużo czasu na myślenie o tym, jak zrealizować swoje najważniejsze zamierzenia.

- 8) Zawsze znajdą się jacyś ludzie, którzy pomogą nam w trudnych chwilach.

- 9) Spotykające nas ważne wydarzenia są przypadkowe i jesteśmy na łasce losu.

- 10) Los jest mi nieprzychylny.

- 11) Świat jest w gruncie rzeczy sensowny i o coś w nim chodzi, nawet jeśli czasem czujemy się zagubieni.

- 12) Przeczytaj dwa powiedzenia i zaznacz na skali, które z nich bliższe jest Twoim doświadczeniom i odczuciom. „1” lub „2” oznacza, że bardziej zgadzasz się z twierdzeniem po lewej stronie, „4” lub „5” – po prawej stronie. Jeśli zupełnie nie możesz zdecydować, zaznacz „3”. Staraj się jednak wybrać to powiedzenie, które uważasz za trafniejsze.

„Nie ma tego złego co

by na dobre nie wyszło”

1 ____ 2 ____ 3 ____ 4 ____ 5

„Nie ma tego złego co

by na gorsze nie wyszło”

(Kwestionariusz BHI-12 Trzebiński, Zięba)

Teraz przeanalizuj własne wyniki.

W pytaniach 3, 5, 9, 10, 12 skala, punktacja jest odwrócona. Zresztą pewnie już to zauważyłeś.

Zaskoczyło Cię to co się o sobie dowiedziałeś/łaś?

Jutro zapraszamy na część czwartą.

Pozdrawiam

Blanka Kaczanowska

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 4

Witam,

już minęliśmy półmetek kursu. Dzisiaj zajmiemy się porozumiewaniem się ludzi.

Proces komunikacji interpersonalnej przebiega zgodnie z poniższym schematem.

Nadawca--- komunikat nadany--- Odbiorca--- komunikat odebrany--- reakcja zwrotna--- nadawca komunikatu (który staje się odbiorcą reakcji zwrotnej)

Na każdym z powyższych etapów procesu komunikacji może dojść do zakłóceń. Mogą być zakłócenia mechaniczne zewnętrzne (np.: otaczający hałas, zakłócenia na linii telefonicznej, nieczytelne pismo), wynikające z dysfunkcji życiowych odbiorcy lub nadawcy (wada słuchu, wzroku, mowy). Jak nadany komunikat będzie odebrany zależy też od doświadczeń życiowych odbiorcy i nadawcy. Konstruując komunikat odwołujemy się do własnych doświadczeń. U odbiorcy komunikat przechodzi przez jego filtr doświadczeń, cech charakteru który warunkuje odbiór i interpretację komunikatu. Komunikat, który odbieramy jest mieszanką tego, co chciał nam przekazać nadawca i tego co my odbieramy.

Parafraza jest to zwrotna reakcja słuchacza na usłyszaną wypowiedź. Polega ona na odtworzeniu własnymi słowami tego, co przed chwilą mówiący powiedział. Parafraza zaczyna się od słów „mówiłaś przed chwilą o tym, że..., usłyszałam od Ciebie, że..., po czym następuje odtworzenie zapamiętanych treści. Parafraza nie jest żadnym wyciągnięciem wniosków, nie jest żadną interpretacją ani podsumowaniem. Jest prostym sposobem pogłębiającym zrozumienie.

Dzięki parafrazie:

- mówiący dowiadyuje się, że jest naprawdę słuchany
- słuchający sprawdza, czy dobrze usłyszał i czy na pewno dobrze zrozumiał
- mówiący ma możliwość weryfikacji poziomu zrozumienia, który prezentuje słuchacz. Mówiący, słysząc parafrazę może wnieść poprawki lub coś dopowiedzieć np.; Tak w tym i w tym punkcie dobrze mnie rozumiesz, ale tu miałem na myśli coś innego. Chodziło mi mianowicie o to, że...

Po sparafrazowaniu

Poczekaj na reakcje klienta, czy potwierdzi twoje zrozumienie wypowiedzi.

A następnie:

Poproś o wyjaśnienie tych spraw, których nie rozumiałeś/łaś.

Sprawdź czy już jest wszystko jasne.

Zachęć do mówienia o innych interesach .

I zareaguj podkreślając walory firmy, produktu które są spełnieniem oczekiwań klienta.



Konstruktywne słuchanie i stosowanie parafrazy, co pewien czas daje gwarancję, że dwie osoby nie rozminą się ze sobą, że są w rzeczywistym kontakcie.

A teraz wyobraź sobie 2 sytuacje.

W jednej zaprzyjaźniona osoba przychodzi do Ciebie i wykrzykuje Ci, jaki z Ciebie brudas, bałaganiarz i nieodpowiedzialna osoba.

Zastanów się, co wtedy MYŚLISZ i CZUJESZ?

W drugiej sytuacji zaprzyjaźniona osoba przychodzi do Ciebie i wypowiada zdanie w stylu:

Blanka, już trzeci raz przychodzę do Ciebie w tym tygodniu i znowu się głupio czuję. Na wszystkich fotelach są porozkładane twoje ubrania. Na biurku i podłodze jest pełno dokumentów. Nie mam gdzie usiąść i postawić herbaty.

A co teraz CZUJESZ i MYŚLISZ?

W której z tych sytuacji masz ochotę posprzątać? Zmienić swoje postępowanie.

Jeżeli kogoś krytykujemy to zazwyczaj chcielibyśmy, aby nasz słuchacz zmienił postępowanie. Czy tak?

W pierwszej z sytuacji usłyszałeś/łaś komunikaty typu „Ty” w drugiej były to komunikaty typu „Ja”

Komunikaty typu Ty - są najczęściej używana formą wyrażania informacji zwrotnych wobec innych ludzi. Mówimy „Jaki jesteś” dokonujemy czyjejś charakterystyki, oceny. Pozytywnej lub negatywnej.

Komunikaty typu Ja - zdanie, które opisuje „co się ze mną dzieje gdy ty” Kładzie akcent na reakcje nadawcy dotyczące cech lub zachowań drugiej osoby

Komunikat typu Ja składa się z dwóch elementów:

Z opisu wydarzeń lub faktów powiązanych z osobą odbiorcy informacji.

Z opisu reakcji nadawcy na powyższe wydarzenia bądź fakty.

Odbiorca po wysłuchaniu komunikatu typu Ja wie za co go krytykujemy i ma szansę się zmienić. Podobnie sprawa wygląda w przypadku komplementów.

Wie konkretnie, co nam się podoba. Jakie zachowania podtrzymywać bo spotykają się z naszym uznaniem.



Perspective

szkolenia, PR, rekrutacja

Na wstępie podam przykłady jak zamieniać komunikaty typu TY na prawidłowe typu „Ja”

Jesteś kompletnie nieodpowiedzialny (Ty)

Już trzeci raz w tym miesiącu nie oddałeś mi raportu na czas. Niepokoi mnie to, co się z tobą ostatnio dzieje (Ja)

Lekceważysz innych ludzi (Ty)

Wkurza mnie, że sam podjąłeś decyzje z nikim się nie konsultując (Ja)

Twoje poglądy są całkowicie niesłuszne (Ty)

Mam inne zdanie na ten temat (Ja).

Zamiana komunikatu „Ty” na „Ja”

A teraz sam/a dokonaj zamiany:

- Nic do Ciebie nie dociera
- Powinieneś zmienić swoje postępowanie wobec mnie
- Nigdy nie będziesz dobrym kierownikiem
- Myślisz tylko o tym, aby jak najmniej pracować, a najlepiej to w ogóle gdzieś się urwać

I to by było tyle na dzisiaj. W razie pytań proszę o kontakt.

Pozdrawiam

Blanka Kaczanowska



„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 5

Witam w piątym dniu szkolenia.

Pamiętasz wczorajszy temat komunikatów typu „Ja” i typu „Ty”? Jeżeli nie, to wróć do wczorajszego materiału.

Znasz podstawy konstruktywnej krytyki.

A teraz zastanów się chwilę, jakie krytyki najczęściej słyszysz?

A jak na nią reagujesz?

Niektóre osoby reagują w postawę Dziecka. Zaprzeczają faktom, usprawiedliwiają się, milczą i czują strach, lub atakują.

Zaś druga z możliwych postaw to Postawa oskarżonego: próba symulowania rozprawy sądowej. Następuje udowodnienie winy. Pojawia się obrona. A zarzuty traktujemy jako obiektywne dane.

Postawy te wywodzą się z Analizy transakcyjnej. Gdzie wyróżniamy 3 postawy (Dziecka, Rodzica i Dorosłego)

Wewnętrzny głos Dziecka (to wewnętrzny głos naszych pragnień)

„Chcę...”

„Pragnę...”

Wewnętrzny głos Rodzica (to wewnętrzny głos powinności i nakazów)

„Muszę...”

„Powinienem...”

Wewnętrzny głos Dorosłego (to głos najbardziej świadomy, ten głos podejmuje decyzje znając ich zagrożenia i korzyści)

„Zamierzam...”

„Planuje...”

„Decyduję...”

Gdy spotka się postawa Rodzica z postawą dziecka może pojawić się poczucie krzywdy lub winy.

Rodzic

Dziecko → gdy podejmujemy decyzje z poziomu rodzica (wewnętrzny głos rodzica wygrywa nad wewnętrznym głosem dziecka) to pojawia się w nas poczucie **krzywdy**

Dziecko

Rodzic → gdy podejmujemy decyzje z poziomu dziecka (wewnętrzny głos dziecka wygrywa nad wewnętrznym głosem rodzica) to pojawia się w nas poczucie **winy**

W każdym z nas jest Rodzic, Dorosły i Dziecko. Zazwyczaj jedna postawa jest dominująca. Która to będzie z postaw może być zależne od sytuacji.

Gdy chcemy skrytykować omijając reakcje związane z jedną z postaw należy zastosować się do poniższych wskazówek.

WSKAZÓWKI:

1. Nie mów o winie, tylko odpowiedzialności (problem nie osoba)
2. Nie mów o krzywdzie, tylko zaproponuj zmiany.
3. Nie zaprzeczaj faktom
4. Nie bądź bierny, pytaj o oczekiwania
5. Wykorzystaj informacje do rozwiązania problemu

Krytykując należy pamiętać, że badania dowodzą, że nagroda jest dużo bardziej skuteczna w sytuacji nauki niż krytyka. Ludzie podobnie jak inne ssaki mają tendencje do powtarzania zachowań, za które są nagradzani, a unikania zachowań, za które są karani. W sytuacji stosowania kar pojawia się niepokój, strach, oraz różne reakcje obronne. Krótko mówiąc pojawia się motywacja negatywna. Jest to mniej efektywny sposób edukacji niż dawania nagród.

Jeżeli jednak zdecydujemy się na używanie krytyki. Powinna ona być konstruktywna. Nie naruszać czyjegoś „terytorium”, uwłaczać czyjejs godności i przede wszystkim powinna być konkretna i dawać szansę na poprawę. Tak jak jest to w przypadku komunikatu typu „Ja”

Dzisiaj na tym zakończymy.

Do zobaczenia jutro

Blanka Kaczanowska

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 6

Witaj,

W dniu dzisiejszym będziemy kontynuować temat krytyki

Jeżeli chcemy żeby nasz komunikat dotarł do odbiorcy i do tego coś zmienił, powinien być: nieoceniający i konkretny.

Czyli powinien wyrażać opinie, a nie ocenę, wyrok. Oceny są bolesne, stresogenne i nie dają szansy. A konkretność komunikatu daje nam informację łatwą do zidentyfikowania. W ten sposób działamy na wyobraźnię odbiorcy, przez co łatwiej jest mu przeanalizować i wyciągnąć wnioski z komunikatu.

Zresztą sam zobacz:

„Nie podoba mi się jak prowadzisz samochód” lub jeszcze gorzej „Źle prowadzisz samochód”
(komunikaty ogólne)

„Nie podoba mi się jak skręcasz na trzecim biegu, jadąc 40 km/h i gwałtownie hamujesz tuż przed przejściem dla pieszych.”

Zresztą podobne reguły obowiązują w przypadku pochwały. Oceny pozytywne wzbudzają niepokój „Co on ode mnie chce” i „do czegoś zobowiązują”.

A brak konkretów powoduje, że nie wiemy o co nadawcy komunikatu chodzi.

Aby mieć pewność, że odbiorca zrozumiał komunikat, a nadawca uzyska swój cel, można poprosić o sparafrazowanie lub sklaryfikowanie komunikatu przez odbiorcę. Lub zastosowanie schematu F.U.O i 2 K. Teraz dokładnie wyjaśnię na czym polega ten sposób postępowania.

Krytykując należy wypowiedzieć:

Fakty

Ustosunkowanie

Oczekiwania

A na koniec Konkret i Kontrakt

Fakty to konkretny opis sytuacji

Ustosunkowanie się to zwerbalizowanie przeżywanych negatywnych emocji.

Oczekiwania to opisanie tego, co chciałoby się uzyskać.

Aby kontakt był pełen i była szansa na zawarcie umowy z krytykowaną osobą na dokonanie przez nią zmiany w zachowaniach poddanych krytyce należy uzupełnić krytykę Konkretem czyli dane zachowanie umiejscowione w czasie i poprosić o reakcję zwrotną. Np...: Chciałabym żebyś od następnego tygodnia oddawał mi raporty zawsze w piątek o 12. Czy możemy tak się umówić?

Jeżeli nasz rozmówca zgodzi się na zawarcie kontraktu to w następnej sytuacji krytyki mamy się, do czego odnieść.

Teraz skupmy się nad sposobami reakcji na różne rodzaje krytyki.

Jeżeli ktoś skrytykuje Cię wprost. Mówiąc, że jesteś roztargniony/na. Możesz zareagować zgadzając się z tą subiektywną opinią lub nie zgadzając się.

Wtedy powiesz:

-Mam podobne zdanie na swój temat.

LUB

-Mam inne zdanie na swój temat

Inaczej będzie w przypadku krytyki uogólnionej. Jeżeli ktoś powie Ci: „Ty nigdy nie możesz zdążyć na czas” powinienes/nas oddzielić fakt od opinii.

Faktem będzie: *rzeczywiste spóźnienie. A opinią- uogólnienie typu „nigdy”*

W takiej sytuacji odpowiesz:

Rzeczywiście spóźniłam się 20 minut, ale nie zgadzam się z tym, że zawsze na spotkania z tobą przychodzę spóźniona.

Kolejnym rodzajem krytyki, którą możecie usłyszeć jest krytyka aluzyjna.

Gdy usłyszysz rozmowę dwóch osób i jedno z poniższych stwierdzeń:

Dyrektorzy działów w dużych firmach tracą wszystkie ludzkie uczucia

Współcześni młodzi mężczyźni nie wiedzą jak zadbać o kobietę

Współczesne młode matki nie mają zasad. Pozwalają swoim dzieciom na wszystko.

Powinienes/naś:

1. Dać sygnał, że usłyszałeś/łaś to co zostało powiedziane
2. Sparafrazować treść komunikatu aluzyjnego
3. Przypomnieć o twoich powiązaniach z treścią komunikatu
4. Sformułować pytanie klasyfikacyjne, które będzie zawierało zdanie krytyczne wyrażone wprost do Ciebie
5. Jeśli autor aluzji nie wycofa się ze swojej krytycznej uwagi zareaguj według modelu krytyki wyrażonej wprost.

O tym wszystkim pamiętaj, gdy jesteś nadawcą lub odbiorcą krytyki.

A jakich narzędzi możesz używać, gdy krytykujesz sam/a siebie dowiesz się w ostatnim dniu szkolenia.

Do zobaczenia

Blanka Kaczanowska

„RADZENIE SOBIE W SYTUACJI TRUDNEJ” cz. 7

Witaj,

dzisiaj siódmy i ostatni dzień naszego kursu. Zapraszam do aktywności.

Do tej pory zajmowałam się sytuacjami interpersonalnymi. Tym co się dzieje pomiędzy ludźmi.

A teraz zajmę się aspektami intrapersonalnymi. Mamy złożoną psychikę. W nas samych „mieszkają” różne postacie. I teraz zajmiemy się trudnymi sytuacjami związanymi z istnieniem złożonej osobowości.

Czasami budzi się w nas osobisty krytyk, który wygłasza zdania antyasertywne:

- zdania negatywne (np.: jestem za mało inteligentna),
- Samokaranie (np.: zawsze muszę coś zepsuć),
- normy blokujące asertywne zachowania (np.: nie wolno odmawiać starszym),
- wygórowane warunki asertywności (np.: powiedziałabym NIE, gdybym miała lepszą pozycję w firmie)
- lub katastrofizowanie (np.: nie uda mi się).

A myślenie człowieka jest powiązane z jego działaniem. To, w jaki sposób myślimy o świecie i sobie samych warunkuje nasze zachowanie. Gdy nasze myśli są przyczyną blokad i ograniczeń psychologicznych mamy do czynienia z trudną sytuacją.

Aby poradzić sobie z tą trudną sytuacją należy myśli te przekształcić na zdania wspierające nasz rozwój.

Każde z wyżej wymienionych zdań możemy przekształcić powołując się na:

- Prawa osobiste (Mam prawo do...)
- Własne pozytywne doświadczenia (Udało mi się...)
- Zmianę przymiotników (powolna, bo dba o szczegóły)

I tak zdanie:

„Zawsze muszę coś zepsuć” można zamienić na:

- Mam prawo do błędów
- Wiele razy odnosiłam sukces
- Jestem przedsiębiorcza nawet, gdy sytuacja jest trudna.

Zależnie, z którego z przekształceń skorzystamy łatwiej nam będzie dokonywać przekształceń, gdy uświadomimy sobie swoją wartość, gdy wypiszemy swoje umiejętności, osiągnięcia i zalety.

Lp.:	Umiejętności	Osiągnięcia	Zalety
1.			
2.			
3.			



Perspective

szkolenia, PR, rekrutacja

4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

A teraz zaproponuje Ci kolejne ćwiczenie:

Zrób sobie listę najczęściej używanych przez twojego krytyka wewnętrznego zdań

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

A następnie przekształć je używając każdego ze sposobów przekształceń

Gdy w wyniku zdarzeń poczułeś jak pocą Ci się dłonie, trzęsą kolana, masz problemy z żołądkiem i inne objawy stresu. A następnie czujesz się zmęczony/na psychicznie i fizycznie skorzystaj z kilku krótkich ćwiczeń relaksacyjnych. Nagraj je sobie na płytę lub poproś żeby ktoś o ciepłej barwie głosu Ci nagrał. Trenuj relaksacje tak abyś w sytuacji krytycznej mógł z niej skorzystać. Podczas trwania trudnej sytuacji stosował/a ćwiczenia oddechowe. A gdy najgorsze minie wizualizuj miejsce i sytuację, która doda Ci sił. Oto kilka przydatnych ćwiczeń:

www.perspective.biz.pl

e-mail: biuro@perspective.biz.pl

Ćwiczenie oddechowe

Relaksacja krótka – ćwiczenie to zajmuje zaledwie 35-40 sekund i można je zrobić praktycznie wszędzie:

- stań lub usiądź prosto i spróbuj oderwać się w myślach od stresującej sytuacji i tego, co dzieje się wokół ciebie,
- weź głęboki wdech nosem, licząc do trzech,
- licząc do trzech wstrzymaj oddech, wydychaj głęboko ustami licząc do trzech. Powtórz wszystkie czynności trzykrotnie. Powróć do swoich zajęć.

Ćwiczenie, gdy bola oczy.

- potrzyj mocno dłonie, aby wyzwolić ciepło i energię,
- przyłóż dłonie do zamkniętych oczu, podeprzyj się łokciami, a ramiona opuść,
- siedź tak bez ruchu oddychając swobodnie,
- poczujesz jak energia z twych dłoni przenika do oczu i mózgu. Ciesz się uczuciem ciepła i ciemności, przyniesie to ulgę oczom i karkowi.

Ćwiczenie - relaksacja przez wizualizację

Wybierz wygodną pozycję siedzącą lub leżącą. Zamknij oczy i pomyśl o znanym ci miejscu, które jest twoim zdaniem, idealne do fizycznego i umysłowego odprężenia. Powinno to być miejsce spokojne, takie jak brzeg morza, góry, lub nawet własny ogródek. Jeśli trudno ci przywołać z pamięci takie idealne miejsce, spróbuj je stworzyć w wyobraźni. Wyobraź sobie, że znajdujesz się w tym idealnym do odpoczynku miejscu. Widzisz różnorodne kolory, słyszysz odgłosy, czujesz zapachy. Odpręż się ciesz się z tego, czego doświadczasz. Odczuwaj spokój i wyciszenie, wyobraź sobie, że ciało i umysł ulegają odnowie i odświeżeniu.

(Czas na ciszę i odpoczywanie około 3-5 minut, po upływie tego czasu) – otwórz oczy i przeciągnij się. Pomyśl sobie, że w każdej chwili możesz natychmiast powrócić do tego miejsca, aby wyciszyć się i odpocząć.

I to by było wszystko, co chciałam Ci przekazać w tym kursie.

Serdecznie zapraszam do kontaktu i korzystania z naszej oferty.

Powodzenia

Blanka Kaczanowska