Ja - Ty - My – czyli podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Jakie są podstawowe umiejętności komunikacyjne?

- Umiejętność słuchania
- Umiejętność posługiwania się informacją zwrotną
- Umiejętność zadawania pytań
- Umiejętność udzielania odpowiedzi
- Umiejętność wyczucia stylu komunikacyjnego

Techniki aktywnego słuchania:

- Parafrazowanie, np. Czy dobrze rozumiem, że…?
- Karyfikacja, np. Podaj mi przykład proszę? Skupmy się na…
- Pytania otwarte, np. Powiedziałaś jej jak się czujesz?
- Pytania zamknięte, np. Co Tobą kierowało kiedy napisałaś ten tekst?
- Odzwierciedlenie uczuć, np. Miałam wrażenie, że jesteś zadowolona…, Czuję, że bardzo się tym przejmujesz…
- Potakiwanie
- Zachęcanie do dalszej wypowiedzi
- Dzielenie się własnymi doświadczeniami

Sztuka komunikacji

Unikajmy:

- Przerywania,
- Zakładania, że wiesz co powie druga osoba,
- Kończenia zdań za rozmówcę,
- Zmiany tematu rozmowy lub kierowanie jej na nowe tory,
- Rozpraszania się,
- Ignorowania uczuć mówiącego,
- Układania w głowie odpowiedzi, gdy druga osoba jeszcze mówi,
- „przesłuchiwania”,
- dawania nieproszonych rad.

Opracowała – Ewa Polanis

Materiały szkoleniowe w oparciu o kurs „ Public Speaking, Communications and Presentation Skills for Professionals” Malta, 07-11.08.2017 w ramach projektu „Kuźnia Mentorów” finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój (POWER) w ramach projektu „ Zagraniczna mobilność kadry edukacji szkolnej”