Мисија 1.3.8 Прирачник за Обука за вештини

Теорија за Модел на комуникација

Треба да сфатиме дека комуникацијата е насекаде. Дури и ако не сакаме да комуницираме ние тоа го правиме. Секое наше однесување е вид на комуникација. Зборовите се само 7% од впечатокот што го оставате...! Остатокот од пораката што ја испраќате е создадена од други елементи како околностите во кои се наоѓате, емоциите што ги покажувате, говорот на телото, вашиот глас, начинот на кој ги изговарате зборовите,.....И најтешкиот дел: начинот на кој другите луѓе го доживуваат сево ова!!

Комуникацијата е исто така трансакциска: кога комуницирате со некого истовремено и го споделувате:

- времето во кое што зборувате или слушате,
- темите од заемен интерес
- времето што го посветуваш на неговата/нејзината тема на интерес
- вашето место или моето ?

Бројките на овој модел ги покажуваат сите елементи во комуникацијата. Особено внимание обрнуваме на:

1. Пораката и нејзините две нивоа.
2. Испраќач и примач.
3. Канали на комуникација: вербална и невербална
4. Околностите/Ситуацијата

Пораката и нејзините две нивоа

Пораката што е испратена содржи всушност две нивоа:

1. Содржината
2. Пораката од аспект на врската

Аспектот на врската влијае на пораката на начин што содржината што е испратена од лицето А е добиена од лицето Б. Тој има филтер, како очила, низ кои што поминува пораката на лицето А. Оваа врска е изградена со знаењето на лицето Б, неговото расположение, неговото искуство со лицето А, неговите предрасуди и вредности итн.

Тоа е затоа што во овој аспект на врската во порака е дека комуникацијата прави разлика помеѓу содржината и значењето: Содржината се зборовите, кои се испратени, значењето е во луѓето. Размислете за тоа!

Испраќач и примач

Во комуникација имаме, се разбира, испраќач и примач. Она што мора да го сфатиме е тоа дека и испраќачот и примачот имаат свои различни филтри и начини на кој тие ќе ја толкуваат пораката. Двете лица ги развиле своите филтри во текот на животот, начинот на кој тие биле едуцирани од страна на нивните родители, каде живееле, она што го доживеале на училиште, како и успесите што тие ги достигнале или лоши работи со кои морале да се справат.

Канали на комуникација

Каналите на комуникација се или вербални или невербални. Вербалната комуникација е зборувањето, но исто така и пишувањето и испраќањето мејлови, писма итн.

Невербалната комуникација е сé останато. Комуникацијата може да биде остварена преку сите форми на слики и фотографии. Говорот на телото е многу важен и е повеже од слика. Мирисањето е исто така дел од говорот на телото....

- Дали лицето А изгледа среќно или тажно?
- Дали лицето А мавта со рацете во воздухот за да даде повеќе сила на пораката?
- Дали усните на лицето А му се напнати или опуштени кога зборува?
- Дали лицето А седи или стои за да остави поголем впечаток?

Говорот на телото на лицето А е **70%** од впечатокот што лицето Б го има за лицето А!!!! Затоа внимавајте каква порака оставате и на кој начин!!

Говорот на телото испраќа две пораки:

a. Емоциите на лицето А за содржината
b. Врската на лицето А со лицето В

Емоциите лесно се разбираат. Но говорот на телото на лицето А е исто така под влијание од неговата врска со лицето Б. Ако на лицето А му се допаѓа лицето Б тој поинаку ќе реагира отколку ако не му се допаѓа лицето Б. Дали му е дете или сопруга? Или шеф или колега?

Фактите покажуваат дека невербалната комуникација е 5 пати појака од вербалната и тоа бидејќи:

a. Невербалната комуникација зависи од врската
b. Невербалната комуникација (испраќање и примање) секако се извршува, вие не можете да ја сопрете.

Ситуација

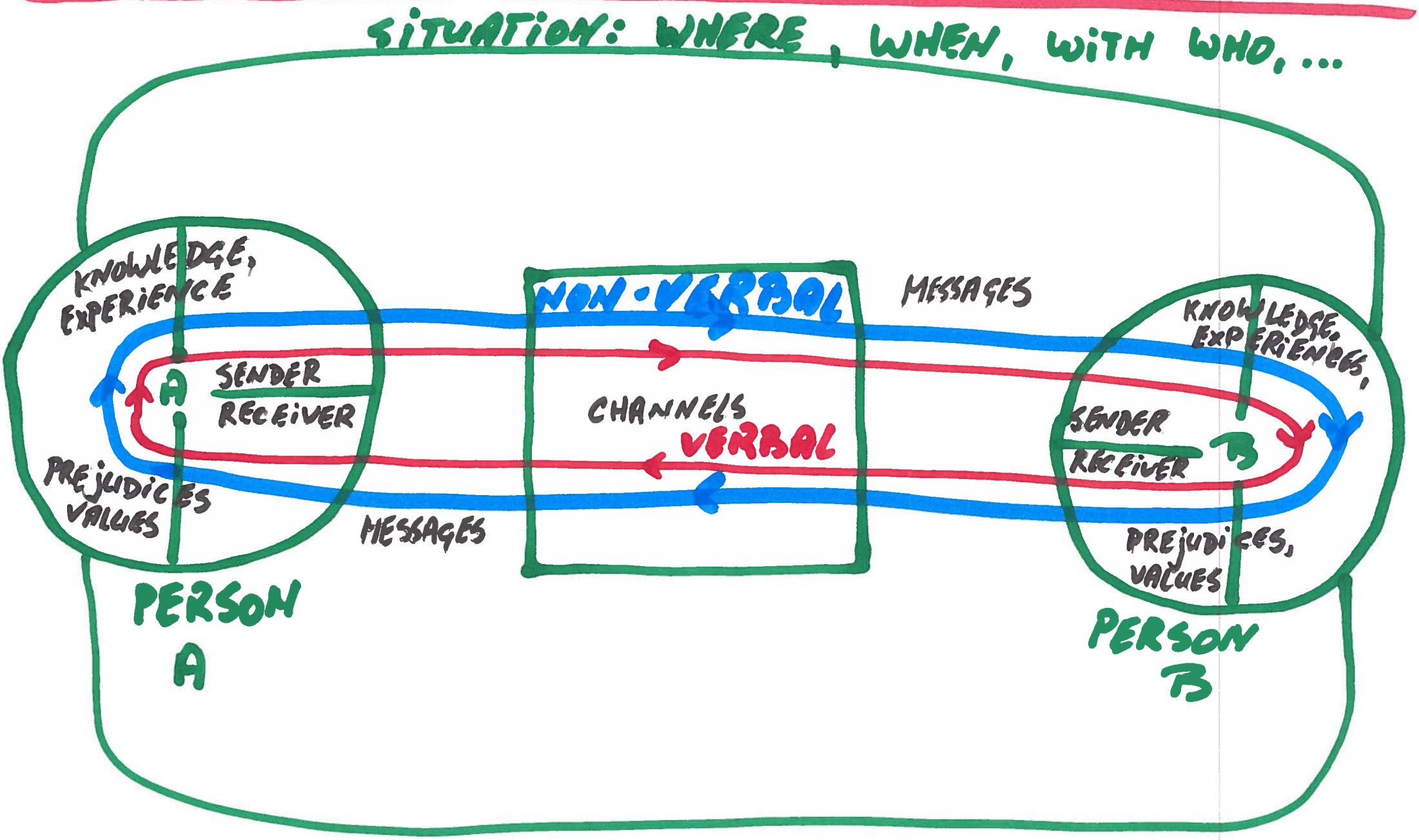
Комуникација е под влијание на околностите во кои се наоѓаат луѓето. Различно е ако сте на работа или на одмор. На одмор, лицето Б најверојатно ќе биде порелаксирано отколку кога тој е на работа. Тој има повеќе време да помине во комуникација со лицето А, отколку на работа. Најверојатно тој ќе биде и подобро расположен. Дали врне или е сонцето сјае? Сето тоа влијае на комуникација меѓу лицето А и Б !!

Кога ќе сфатите дека ситуацијата влијае на вашата комуникација, се советува да ја изберете ситуацијата која одговара на вашата порака најдобро. Што е тоа што сакате да постигнете со лицето Б?

Пример: кога лицето А сака повисока плата од неговиот шеф, лицето Б, избира момент кога најдобро се вклопува. Дали тој ќе каже ДА на брзање кон дома? Или е подобар „Тајмингот„ на вашиот момент на слава, кога ќе завршите фантастичен проект кој е толку важнен за него?

Значи, најважната порака од целава оваа теорија е: вие комуницирате секогаш и во секое време и на секаков начин/низ секаков вид канали. Бидете свесни за тоа и кога не кажувате ништо.

THE PROCESSMODEL OF COMMUNICATION



Mission 1.3.8 Прирачник за Обуката за вештини

Како да се изгради добра конверзација/разговор

Зошто е важна добрата конверзација/разговор?

Моделот за комуникација покажува дека лесно е да се испрати порака но големо прашање е што лицето Б примило како порака. И многу веројатно е дека не ја добило вистинската порака!!

Според тоа многу е важно да се разбереме еден со друг. За да сте сигурни дека сте се разбрале добро треба да се отстранат сите нарушувања причинети од разликите во врската.

Добрата конверзација овозможува многу работи:

1. **Забавно е**
2. Добивате **повеќе информации** од вашиот соговорник
3. Ги подобрува врските што ги имате со него и ја стимулира заедничката соработка

Како да се постигне добра конверзација?

Градењето на добра конверзација може да биде постигнатосо 2 прилично лесни техники:

1. СРП : Слушање –Резимирање –Прашување
2. Модел ГГД: Градење на слика – Градење на мислење – Донесување одлуки

<u>СРП: Слушање – Резимирање - Прашување</u>

Единствен начин де се направи овој метод е во три 3 чекори.

Слушајте <u>со внимание</u>: на пример со говор на телото, климање/одобрување со главата, контакт со поглед, мали зборчиња како океј, добро, важи, хм, така. Покажете му на соговорникот дека навистина го слушате.

Резимирање:

Резимирајте што кажал другиот, користете некои од неговите стручни зборови и искажете што гледате или очекувате од неговите емоции/влијанието што го имаат. На овој начин ја согледувате не само содржината на пораката ами и врската и чувствата.

Прашувајте повеќе прашања:
Можете да поставувате прашања релевантни а темата што ви ја поставило лицето А. Во прирачникот погледнете го и делот за видови прашања Искажете какво влијание тоа имало врз вас (вашите чувства за оваа тема). Кога ќе ги покажете чувствата може да се направат подлабоки врски околу темата. Дозволени се различни чувства или мислења за темата. Искажувањето на чувствата тоа го разјаснува но внимавајте на ГГД техниките што се подолу изложени.

Резултатите од примената на СРП техниката е дека меѓусебно подобро се разбирате и во содржината и во односот. Соговорникот се чувствува дека некој го слуша. Негативните емоции се намалуваат поради вниманието што го пружате едни на други.

Модел ГГД: Градење на слика –Градење на мислење – Донесување на одлуки

Донесување на правилна одлука бара добра слика од ситуацијата. Моделот ГГД го одложува донесувањето на одлуки, го стимулира собирањето на релевантни информации и дава поддршка на другите при донесување на заедничко решение. Конверзацијата се одвива во 3 чекори:

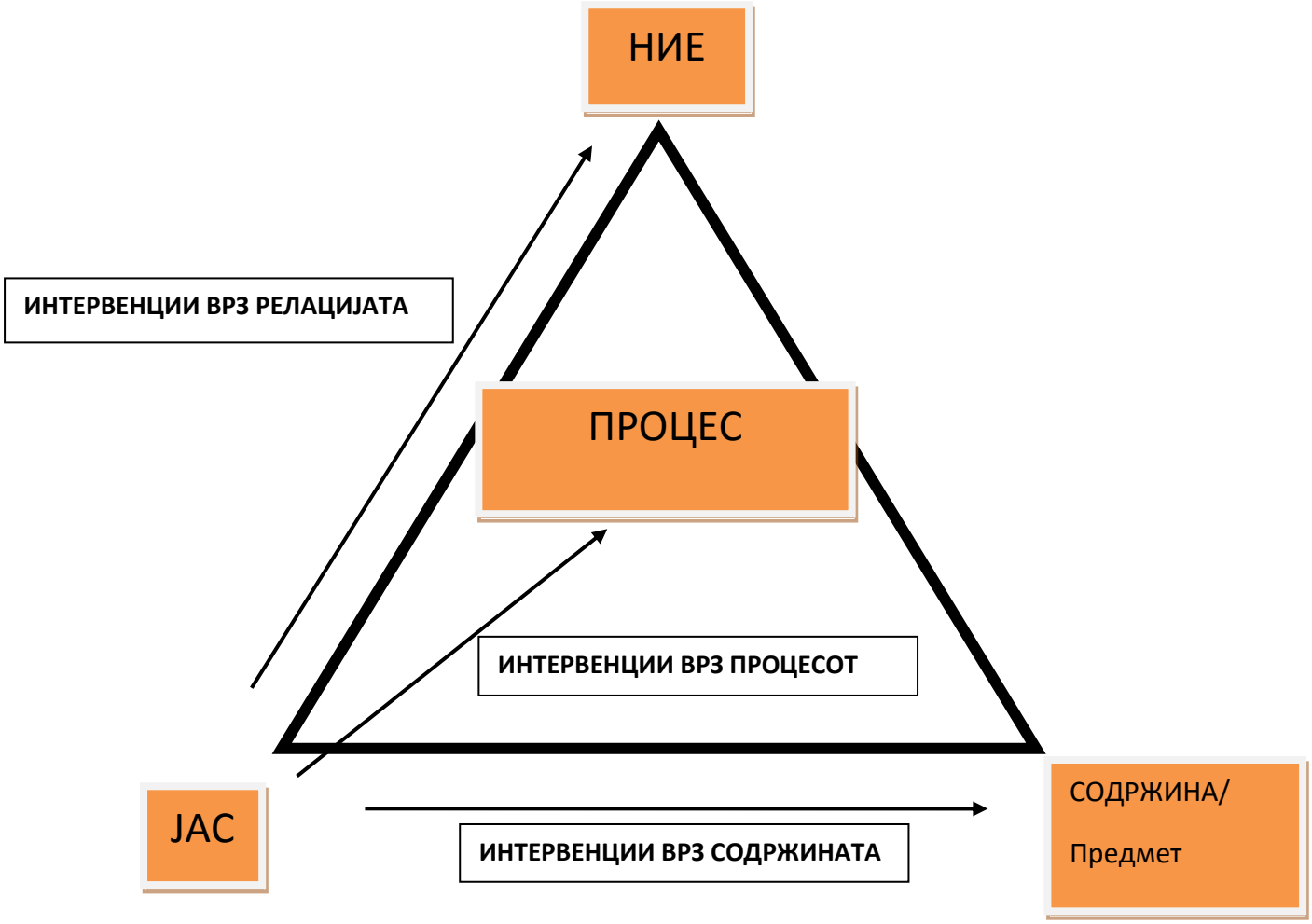
Градење на слика: заеднички собирање на информации за проблемот поставувајќи неколку **отворени** прашања како: Што се случило? Кој бил таму? Кога се случило? итн. Целта е да се добиат факти и бројки за настанот, за итноста, за тоа што сакаат чинителите, итн. Во оваа фаза занемарете го мислењето на другиот а и вашето. Обидете се сите заедно да изградите слика од фактите и бидете љубопитни!

Градење на мислење: кои се опциите за дејствување, кои се мислењата на членовите на тимот и зошто и кои се предностите и недостатоците на секое мислење. Исто така во оваа фаза: не давајте мислења, обидете се да изградите сценарио и што е за вас, сите, или на што гледате како предност или недостаток за ова сценарио/ја.

Донесување на одлуки: Одлучувате која опција тимот ќе ја следи и кои дејства се потребни за таа да се примени. Можете да ја проверите реакцијата на тимот/другите партнери на дискусијата.

Мисија 1.3.8 Работен лист - Обука за вештини

Триаголник на комуникацијата



Мисија 1.3.8 Работен лист - Обука за вештини

Видови прашања

Прашањата можат да се поставуваат на различни начини и да имаат различни значења. Кога избирате вид на прашање влијаете врз бројот и видот на информации кои можете да ги добиете. Ние ги дефинираме следните видови прашања:

1. **Затворени прашања:** доколку барате факти, одговорот е во 1 или 2 збора
   Пример: Колку години работите во ДИЖС?

2. **Прашање со избор:** за одговор можни се само неколку или избрани можности
   Пример: Дали сакате риба или месо, или и двете?

3. **Отворени прашања:** можни се многу различни одговори
   Пример: Која Ви е омилена храна?

4. **Сугестивни прашања:** одговорот веќе се содржи во прашањето
   Пример: Дали се согласувате со мене дека треба да ја исчистиме реката?

5. **Наредбени прашања:** тие се повеќе наредби отколку прашања
   Пример: Нели е веќе време да ја исчистиш својата соба….?

6. **Конфронтирачки прашања:** соговорникот се наоѓа под притисок поради поставувањето на овие прашања
   Пример: Дали сфаќате што правите во моментов?

На обуката спроведуваме вежба со менување на различните видови прашања додека вршите интервју. Целта на доброто интервју е и на двајцата соговорници да им се допаднал разговорот и активно да учествуваат во него, кажувајќи нови информации. За да се постигне ова, има два критериуми за избор и менување на видот прашања кои ќе ги користите за време на интервјуто:

1. Прашувајте само за теми за кои сте навистина заинтересирани
2. Одржувајте рамнотежа со теми кои го интересираат соговорникот; следете ја неговата енергија

Има еден совет кој може да го следите: За добар разговор по затворено прашање, треба да следи отворено прашање.

Пример:

Затворено прашање: Колку деца имате?

Отворено прашање: Што најмногу Ви се допаѓа кај нив?

Со среќа и имајте пријатни разговори!

Мисија 1.3.8 Прирачник за Обуката за вештини

Прирачник за Повратни информации

Што е Повратна информација?

Повратна информација е реакција од лицето А до лицето Б за активност што лицето Б ја има или ја нема наравено. Примери на повратни информации се давање комплимент, бидејќи лицето Б има направено нешто добро или давање на критичка реакција, бидејќи лицето Б има направено грешка или тоа би можело да се направи подобро.

Важно е да се сфати дека повратни информации секогаш постојат. Дури и ако лицето А не кажува ништо за лицето Б за неговите активности, но се насмевнува кога лицето Б зборува за тоа, оваа насмевка на лицето А е исто така еден вид на повратна информација. Оваа насмевка е невербална комуникација кој му кажува на лицето Б што лицето А мисли за неговите активности. Ризикот со невербалната комуникација и општо познато мислење е дека лицето Б прави толкување на повратни информации од страна на лицето А. Дали насмевката е навистина комплимент? Или насмевката е изразување на мислењето на лицето А за тоа дека лицето Б ги прави истите работи? Кога комуникацијата не е јасна последица може да биде дека односот помеѓу лицето А и Б е под негативно влијание.

Секогаш има и најмалку 2 страни во повратни информации: испраќачот и оној кој ги прима повратните информации. Во личниот развој понекогаш се користи 360-степен-повратни информации. Едно лице, тогаш бара повратни информации на група на лица од неговата мрежа. Правилата на давање и примање се исти.

Зошто е важно да се добие јасна и достојна повратна информација?

Добро е да се има предвид дека давањето на повратни информации (позитивни или негативни) е порака, каде што односот меѓу лицата е од суштинско значење и е важен елемент. Содржината на повратните информации е во овој случај помала од врската. Кога лицето А дава повратни информации на лицето Б на јасен и достоен начин, тој прави обид и се грижи за односот со лицето Б. Оваа врска може да биде лична (тој / таа е твојот пријател или сосед на пример) или тој / таа е колега. Лицето прави напор бидејќи тој смета дека односот со лицето Б има иднина, па тој сака да ја подобри. Лицето А сноси ризик кога тој носи критички одлуки: дали односот со лицето Б ќе преживее? Имајте го ова на ум кога вие сте лицето Б: Лицето А има добри намери со

вас, па дајте му комплимент за преземање на ризикот. Дури и ако е тешко за лицето Б да ја прими (не е еднакво со прифаќање!) критична содржината на пораката.

Значи, што се добива кога давате или добивате повратна информација согласно правилата од книгата?

1. повратната информација го стимулира учењето и подобрувањето и вашето и на тимот.
2. повратната информација овозможува да добиете од другите онакво однесување какво што очекувате.
3. повратната информација ги зацврстува и ги подобрува врските со другите и спречува непријатности. Попријатно е да се биде или да се работи заедно.

Како се дава повратната информација?

Повратната информација може да биде дадена како комплимент на однесувањето што ви се допаѓа или како критички коментар на однесувањето што не ви се допаѓа. Пристапот е ист. Постои разлика во давање и добивање на повратна информација.

Како се дава повратна информација:

1. Направете „Информативна ЈАС порака„: зборувајте за вашето искуство „ЈАС видов, ЈАС забележав...„
2. Дајте ја повратната информација што е можно побрзо (додека другите уште се сеќаваат што се случило а вашите емоции не се отидени до плафон)
3. Обидете се да направите сендвич:
   позитивно + негативно + позитивно (и кажете И наместо НО)
4. Опишете го однесувањето со факти, без ваше мислење и проверете со другите дали сте во право
5. Објаснете го влијанието што таквото однесување го имало врз вас
6. Кажете гласно што би сакале да видите од другите (опишете го тоа позитивно, не велете„направи вака или така„)
7. Дајте им можност на другите да реагираат и да прашуваат
8. Направете си забелешки

Како се добива повратна информација:

Запомнете дека некој се осмелил да зборува јавно и да ви даде повратна информација. Ова треба да го наградите, сметајте го како подарок. Тој се осмелил да каже нешто во

врска со тоа како ќе се однесувате и да остави впечаток на друг. Можете да научите од тоа.

1. Слушајте внимателно, користете ја техниката СРП (Слушај внимателно, Резимирај, Прашувај)
2. Бидете љубопитни, не се повлекувајте
3. Оценете ја повратната информација со ваши лични факти за слученото; проверете ја повратната информација ако е можно со други колеги/луѓе
4. Заблагодарете се за добиената повратна информација
5. Направете си листа на задачи

Мисија 1.3.8 Прирачник за Обуката за вештини

Прирачник за пренесување на стручноста

Што е тоа преглед за пренесување на стручноста?

Преглед за пренесување на стручноста е техника на размена на знаење меѓу луѓе/експерти (стручни лица) кои се од иста област, експертиза, знаење и искуство и веројатно со исти цели. Овие споделени елементи создаваат заеднички интерес за што повеќе да се научи еден од друг. Прегледите за пренесување на стручноста се техники за спојување на искуствата и знаењето, нивна размена и учење од нив. Техниките се замислени на начин да дадат што поголем број влезни информации од страна на стручните лица и да ја направат комуникацијата што појасна. Прегледите за пренесување на струшноста се прават во неколку креативни форми. Минималниот прој на стручни лица е 4 а макцималниот од 6 до 8. Во продолжение се опишува Балинт методот.

Зошто е прегледот за пренесување на стручноста важен?

Со прегледот за пренесување на стручноста се разменуваат искуства и знаења. Прегледите за пренесување на стручноста овозможуваат подобро да работите и да создавате подобри врски.

Како се извршува добар преглед за пренесување на стручноста?

Една сесија за преглед за пренесување на стручноста според методот Балинт може да трае од 1,5 час до 2,5 часа. Во овој прирачник се објаснети чекорите. Поради краткото време на оваа обука ќе се обработат неколку чекори од методот. Организирајте друга сесија со вашиот тим или со други стручни лица но со повеќе време. Може да ве води обучувач со вештини за пренесување на стручност.

Моделот ГГД е техника која е изградена врз основа на Методот Балинт: **Г**радење на слика, **Г**радење на мислење, **Д**онесување на одлука.

<u>Чекори во Балинт методата:</u>

Чекор	Што правите - Постапка	време
0	Івовед во методот и чекорите за учесниците	5 мин
чекор 1	Бирање на случаи од стручните лица	10 мин
чекор 2	Бирање на случаи што носат најмногу енергија за работа во групата	5 мин
чекор 3	Одговорниот за случајот накратко ги воведува околностите во кои неговиот случај почнал и јасно ги повторува неговите прашања/дилеми за групата	5 мин
чекор 4	Асоцијативен момент: секој учесник ги запишува накратко првите асоцијации за случајот. На овој начин учесниците почнуваат подлабоко да го разбираат случајот и да се ослободуваат од предрасудите.	5 мин
чекор 5	**Г**радење на слика: Учесниците прашуваат прашања за собирање на информации и подобро разјаснување на случајот. На овој начин се склопуваат сите елементи. Презентерот на случајот одговара кратко и јасно. Дој дава информации за фактите и неговите искуства.	25 мин
чекор 6	**Г**радење на мислење: Учесниците можат да даваат идеи кои може да му помогнат на презентерот на случајот во решавањето на проблемот/дилемата. Идеите може прво да се запишат на ливчиња а после секојј учесник да му ги изложи на презентерот на случајот.	20 мин
чекор 7	**Д**онесување на одлука: Презентерот на случајот реагира на идеите дадени од учесниците и им кажува што тој би направил. Тој исто така ги вреднува изложените идеи.	10 мин
чекор 8	Критични фактори успех: Учесниците и презентерот на случајот ги запишуваат критичните фактори за успех за одбраната идеја/совет: што мора да се направи за идејата да биде успешна?	10 мин
чекор 9	Евалуација 2 –однесување во слични ситуации: Учесниците раскажуваат за слични случаи од нивното лично искуство.	15 мин