

Style komunikacji społecznej

czyli

dlaczego nie rozumiemy Szefów a Oni Nas

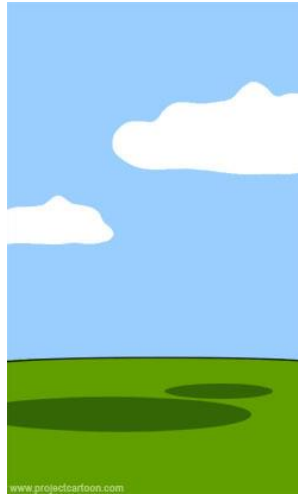


Sławomir Jaszczak

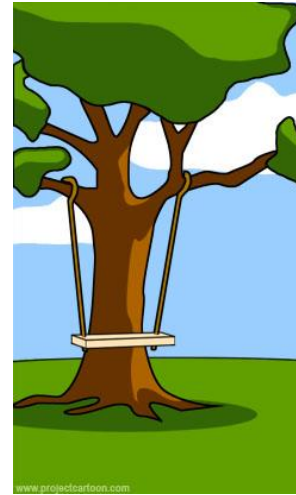
Ludzie mają różne style komunikacji czyli historia pewnej huśtawki



Jak to opisał
Kierownik



Jak to zostało
udokumentowane



Jak to zrozumiał
Zespół



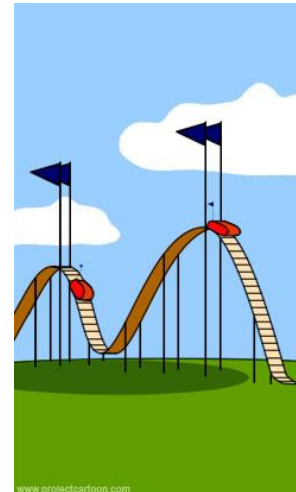
Jak to zostało
zaprojektowane



Jak to opisano w
raporcie



Co zrobiono



Ile wydano
pieniędzy



Czego Kierownik
naprawdę chciał

Test prawdę ci powie czyli jaki mamy „styl”

Milczący	(D) (C) (B) (A)	Rozmowny	Otwarty	(4) (3) (2) (1)	Zamknięty w sobie
Powolny w podejmowaniu decyzji	(D) (C) (B) (A)	Szybki w podejmowaniu decyzji	Pobudliwy	(4) (3) (2) (1)	Wyważony
Zgodny, dostosowujący się	(D) (C) (B) (A)	Skłonny do przejmowania inicjatyw	Skoncentrowany na ocenach, opiniach	(4) (3) (2) (1)	Skoncentrowany na faktach
Udzielający wsparcia	(D) (C) (B) (A)	Zgłaszający zastrzeżenia	Na luzie	(4) (3) (2) (1)	Przestrzegający etykiety
Uległy	(D) (C) (B) (A)	Dominujący	Ulegający emocjom	(4) (3) (2) (1)	Kontrolujący się
Rozważny	(D) (C) (B) (A)	Śmiały	Czytelny dla innych	(4) (3) (2) (1)	Trudny do poznania
Zadający pytania	(D) (C) (B) (A)	Wygłaszający opinie	Ciepły	(4) (3) (2) (1)	Chłodny
Współpracujący	(D) (C) (B) (A)	Rywalizujący	Żywo reagujący	(4) (3) (2) (1)	Spokojny, opanowany
Unikający ryzyka	(D) (C) (B) (A)	Skłonny do podejmowania ryzyka	Skoncentrowany na ludziach	(4) (3) (2) (1)	Skoncentrowany na zadaniach
Powolny, pełny wahań	(D) (C) (B) (A)	Szybki, zdecydowany	Kontaktowy	(4) (3) (2) (1)	Indywidualista
Ostrożny	(D) (C) (B) (A)	Beztroski	Naturalny	(4) (3) (2) (1)	Skryty
Pobłażliwy	(D) (C) (B) (A)	Wymagający	Pelen humoru	(4) (3) (2) (1)	Poważny
Nieśmiały	(D) (C) (B) (A)	Przebojowy	Spontaniczny	(4) (3) (2) (1)	Ostrożny
Łagodny	(D) (C) (B) (A)	Zasadniczy	Beztroski	(4) (3) (2) (1)	Odpowiedzialny, obowiązkowy
Powściągliwy	(D) (C) (B) (A)	Swobodny	Zmienny	(4) (3) (2) (1)	Konsekwentny

Skala A, Wynik =

Skala S, Wynik =

Wyniki „wielkiego testu” czyli cztery „podejrzane” typy

LUDZIE

EMOCJE

S

PRZYJACIEL

- ✓ Najważniejsze są: **Relacje z innymi**
- ✓ Skupiony na: **Innych**
- ✓ Asertywność: **Niska**
- ✓ Spontaniczność: **Wysoka**
- ✓ **Pytania i słuchanie**

BŁYSKAWICA

- ✓ Najważniejsze jest: **Uznanie innych, Działanie**
- ✓ Skupiony na: **Sobie**
- ✓ Asertywność: **Wysoka**
- ✓ Spontaniczność: **Wysoka**
- ✓ **Decyzje, twierdzenia**

SŁUCHANIE

MÓWIENIE

A

PYTANIE

DECYZJE

ANALITYK

- ✓ Najważniejsze są: **Fakty, Dane, Informacje**
- ✓ Skupiony na: **Innych**
- ✓ Asertywność: **Niska**
- ✓ Spontaniczność: **Niska**
- ✓ **Pytanie i słuchanie**

WÓDZ

- ✓ Najważniejsza jest: **Władza**
- ✓ Skupiony na: **Sobie**
- ✓ Asertywność: **Wysoka**
- ✓ Spontaniczność: **Niska**
- ✓ **Decyzje, twierdzenia**

REZULTAT

BRAK EMOCJI

Kolory określają motyw czyli „powiedz mi jaki lubisz kolor, a powiem ci czemu działasz”

LUDZIE

EMOCJE

S

PRZYJACIEL

MIEĆ SPOKÓJ, BYĆ BEZPIECZNY, BYĆ PRZYJACIELEM

Lubią być słuchani, doceniani, potrzebują szczerzej wdzięczności, kierują się silnym poczuciem moralności i uczciwości. Są najodpowiedniejszymi kandydatami na wysokie stanowiska. Niestety rzadko po nie sięgają

BŁYSKAWICA

BYĆ DOCENIONYM, BYĆ SZCZĘŚLIWYM, DZIAŁAĆ

Mają potrzebę działania, potrzebują pochwał. Lubią być podziwiani i doceniani. Sprawiają wrażenie bez trosk, choć bardzo potrzebują naszej uwagi. Przyjaźń w ich życiu odgrywa ważną rolę

SŁUCHANIE

MÓWIENIE

A

PYTANIE

DECYZJE

ANALITYK

BYĆ DOCENIONYM, WIEDZIEĆ, BYĆ UCZCIWYM

Unikają konfrontacji, dbają o dobre samopoczucie. Są otwarci dla osób życzliwych, nie lubią władzy. Lubią robić wszystko po swojemu i w terminie, który im odpowiada. Są otwarci na propozycje innych

REZULTAT

WÓDZ

BYĆ DOCENIONYM, MIEĆ WŁADZĘ, DZIAŁAĆ

Lubią mieć władzę, trudno im pogodzić się z jakimkolwiek zwierzchnictwem, mają potrzebę działania, dbają, by robić dobre wrażenie, łzy ich nie wzruszają

BRAK EMOCJI

Jak widzimy siebie czyli jestem OK

LUDZIE

EMOCJE

S

PRZYJACIEL

- ✓ Uważny
- ✓ Dodający otuchy
- ✓ Współczujący
- ✓ Cierpliwy
- ✓ Spokojny

BŁYSKAWICA

- ✓ Przystępna
- ✓ Entuzjastyczna
- ✓ Otwarta
- ✓ Przekonująca
- ✓ Elokwentna

SŁUCHANIE

MÓWIENIE

A

PYTANIE

DECYZJE

ANALITYK

- ✓ Ostrożny
- ✓ Precyzyjny
- ✓ Rozważny
- ✓ Dociekliwy
- ✓ Formalny

WÓDZ

- ✓ Wymagający
- ✓ Zdecydowany
- ✓ O silnej woli
- ✓ Dążący do celu
- ✓ Rzeczowy

REZULTAT

BRAK EMOCJI

Jak widzą Nas inni czyli jak Cię widzą tak o tobie myślą

LUDZIE

EMOCJE

S

PRZYJACIEL

- ✓ Uległy
- ✓ Tchórzliwy
- ✓ Naiwny
- ✓ Niesamodzielny
- ✓ Uparty

BŁYSKAWICA

- ✓ Fanatyczny
- ✓ Podekscytowany bez powodu
- ✓ Niedyskretny
- ✓ Ekstrawagancki
- ✓ Powierzchowny
- ✓ Chaotyczny

SŁUCHANIE

MÓWIENIE

A

PYTANIE

DECYZJE

ANALITYK

- ✓ Sztywny
- ✓ Niezdecydowany
- ✓ Nieufny
- ✓ Zdystansowany
- ✓ Obojętny

WÓDZ

- ✓ Agresywny
- ✓ Władczy
- ✓ Ponagląjący
- ✓ Nietolerancyjny
- ✓ Arogancki

REZULTAT

BRAK EMOCJI

Skrajności się nie rozumieją czyli jak Wódz Przyjacielowi tak Błyskawica Analitykowi

- **Wódz vs. Przyjaciel**

Wódz uznaje Przyjaciela za mięczaka, osobę słabą, nieefektywną.

- **Przyjaciel vs. Wódz**

Przyjaciel uznaje Wodza za bestię, potwora, osobę bez uczuć wyższych.

- **Analityk vs. Błyskawica**

Analityk uznaje typ Błyskawiczny za dziecinny, kłamliwy. Uważa Błyskawice za "Piotrusia Pana", ciągle bujającego w obłokach, podejmującego akcje bez rozważania i analizy danych.

- **Błyskawica vs. Analityk**

Błyskawica uznaje Analityków za osoby, które "straciły ducha", stały się nudne, są mało kreatywne, które czepiają się i szukają dziury w całym.

ANALITYK



- w rozmowie bądź opanowany
- miej przygotowane konkretne informacje
- wyjaśniaj czemu dana praca ma służyć, to ułatwi analitykowi zebranie właściwych informacji i koncentrację na tym, co jest ważne w danej sprawie
- określaj termin realizacji i oczekiwany rezultat, analitycy są szczegółowi, a poszukiwanie informacji może być czasochłonne
- bądź gotowy na „odesłanie” Analityka do konkretnej osoby lub miejsca, po dodatkowe szczegóły w danej sprawie
- przygotuj się na dodatkowe pytania. Jeśli Analityk je zadaje, oznacza to, że nie dostał wystarczającej ilości informacji

PRZYJACIEL



- rozmowa musi być oparta na szacunku
- nie wydawaj poleceń i rozkazów, zwracaj się z prośbą
- proś o pomoc w realizacji zadania
- dbaj o to, aby nie zawieść Przyjaciela i nie nadużyć jego zaufania
- mów wprost, jak jest
- zbuduj jego bezpieczeństwo mówiąc: „jeśli będziesz potrzebował pomocy, zwróć się do ... lub przyjdź w tej sprawie do mnie“
- dziękuj za wykonanie zadania

BŁYSKAWICA



- mów z zaangażowaniem
- przedstaw oczekiwany rezultat pracy, pozostaw swobodę działania
- jeśli uważasz, że należy czuwać nad działaniami Błyskawicy, to wyznaczaj kamienie milowe w realizacji pracy i wykorzystuj je do omawiania rezultatów dotychczasowej lub planowanej przez Błyskawicę pracy. Mów: „spotkajmy się by omówić ...”, zamiast „zweryfikuję co zrobiłeś”
- nie dawaj instrukcji do działania – Błyskawicę to zniechęca i wypala
- ustalaj terminy realizacji, to co nie ma określonego czasu realizacji przestaje dla Błyskawicy istnieć - znajdzie sobie „ciekawsze” zadanie
- doceniaj, jednak zawsze prawdziwie
- mów krótko i rzeczowo
- pytaj o opinię w danej sprawie
- nie podawaj w rozmowie dużej ilości szczegółów, to dla Błyskawicy jest nurzące.

WÓDZ

- lubi konkrety i argumenty oraz szanuje swój czas, więc jeśli spotykasz się z nim w jakiejś sprawie, bądź wyposażony w argumenty i konkretne informacje
- pokaż Wodzowi co dla niego wynika z realizacji zadania (koszyści)
- pozostaw decyzyjność w różnych sprawach, pytaj o opinię
- Wódz nie lubi kontroli
- w rozmowie bądź opanowany, nie ulegaj silnym emocjom.
- koncentruj uwagę Wodza na konkretnym zadaniu i wyniku.



Teoria Stylów Komunikacji Społecznej czyli jak zrozumieć siebie i innych

- ✓ Teoria oparta na obserwacji zachowań ludzi w grupie – behawiorystyczna
- ✓ Nie ocenia zachowań ale je opisuje
- ✓ Macierz stylów:
 - oś pionowa: nastawienie na ludzi lub zadania oraz okazywanie lub nie okazywanie emocji
 - oś pozioma: nastawienie na mówienie lub słuchanie oraz na podejmowanie lub nie podejmowanie decyzji
- ✓ Cztery style zachowań
- ✓ Każdy człowiek jest kombinacją wszystkich stylów ale jeden jest wiodący i stosowany instynktownie



Teoria Stylów Komunikacji Społecznej czyli techniki skutecznego słuchania i mówienia

- ✓ Dostrojenie się. Polega na przekazaniu drugiej osobie sygnału, iż uważnie słuchasz. Dostrajamy mowę werbalną i niewerbalną do rozmówcy.
- ✓ Aprobata. Polega na sygnalizowaniu mówiącemu, że aprobujemy to, co do nas powiedział i nasz tok myślenia pokrywa się z jego.
- ✓ Echo. Polega na wiernym powtarzaniu tego, co powiedział nasz rozmówca. Jest to sygnał, który potwierdza, że słuchamy, ale dajemy szansę mówiącemu na to, aby skorygował treść swojej wypowiedzi.
- ✓ Streszczenie i zagęszczanie. Polega na okresowym zestawianiu usłyszanych informacji. Jest to szczególnie użyteczne, gdy osoby wypowiadają się chaotycznie i zbyt emocjonalnie.



Teoria Stylów Komunikacji Społecznej czyli techniki skutecznego słuchania i mówienia

- ✓ Redagowanie. Zamiast stosować echo, rozmówca może, co pewien czas wyrazić własnymi słowami to, co usłyszał.
- ✓ Angażowanie. Polega na natychmiastowym zaangażowaniu siebie i rozmówcy w natychmiastową debatę.
- ✓ Kwestionowanie. Jest to celowe prowokowanie rozmówcy do postawienia go w defensywie i zmuszeniu do obrony swojego zdania.
- ✓ Testowanie. Jest to zasugerowanie rozmówcy innej opinii, bądź rozwiązań, co zmusza do głębszych przemyśleń i analizy.



Teoria Stylów Komunikacji Społecznej czyli techniki skutecznego słuchania i mówienia

- ✓ Ujawnianie emocji. Poinformowanie naszego rozmówcy, iż jego argumenty mają charakter bardziej emocjonalny, buduje nową płaszczyznę porozumienia i rozładowuje potencjalne konflikty.
- ✓ Kontrpropozycja. Polega na przedstawieniu przeciwnej propozycji do sugerowanej przez rozmówcę.



Teoria Stylów Komunikacji Społecznej czyli techniki skutecznego słuchania i mówienia

- ✓ Znając techniki aktywnego słuchania, możemy skutecznie oddziaływać sposobem słuchania na zachowania, a nawet poglądy naszych rozmówców. Jednocześnie wiemy, na co będą zwracać uwagę osoby o różnych stylach:
- ✓ PRZYJACIEL będzie słuchać uważanie i będzie zwracać uwagę na treść emocjonalną. Aby uniknąć konfrontacji będzie stosować techniki dostrojenia, aprobaty i echa.
- ✓ BŁYSKAWICA będzie słuchać wybiórczo i oceniająco. Jego techniki to: dostrojenia, streszczenia, zagęszczania i kontrpropozycji.
- ✓ ANALITYK będzie szukał faktów i konkretów, gubiąc z pola widzenia całość zagadnienia.
- ✓ WÓDZ będzie polegać tylko na konkrecie, stosując techniki podsumowania, kwestionowania i kontrpropozycji.



Dziękuję za uwagę



Ten utwór jest dostępny na licencji:

Creative Commons Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe.

Pełny tekst licencji na stronie:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode>