

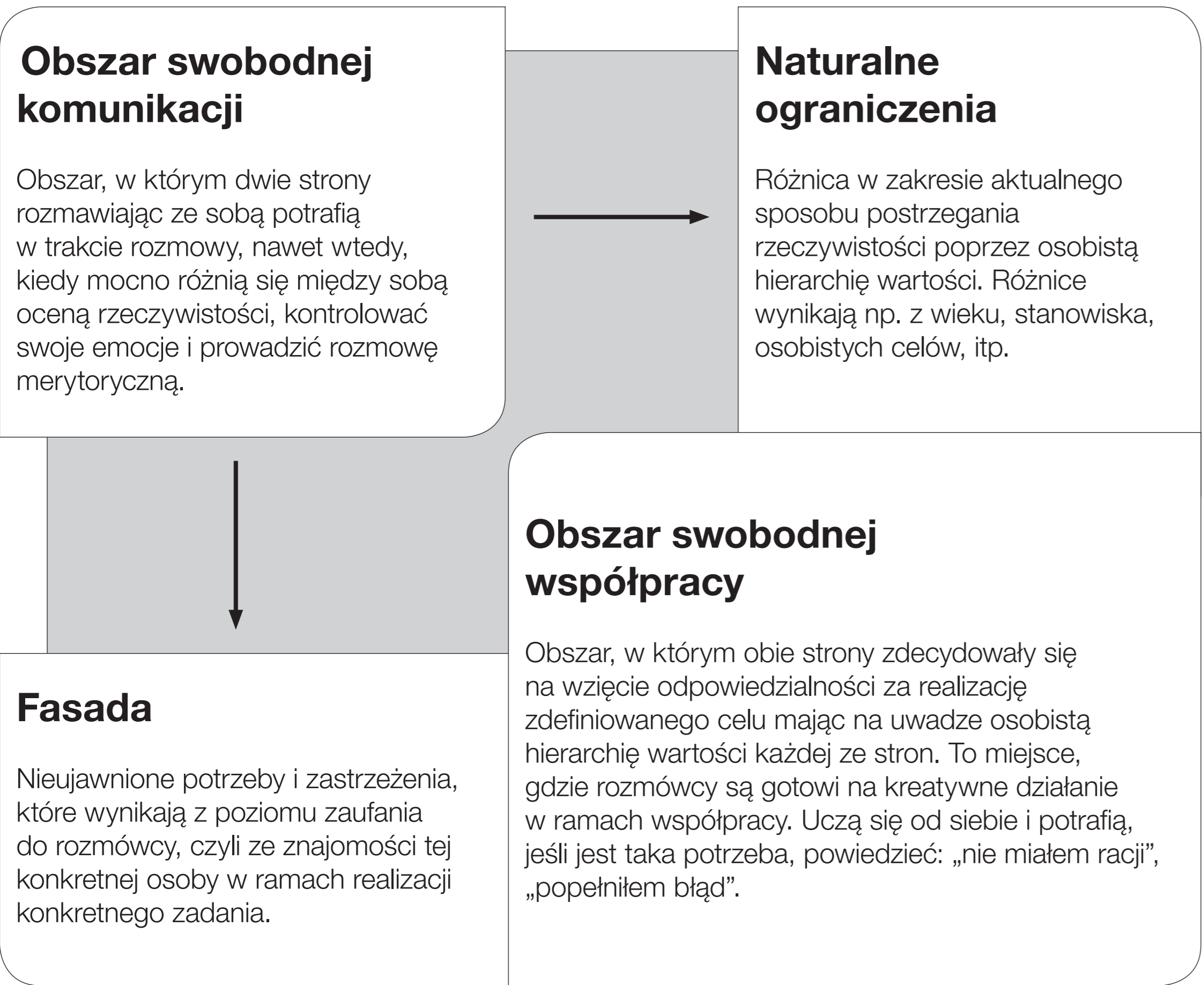
Zarządzanie i kierowanie dialogiem



Dialog – forma komunikacji, która opiera się na szacunku dla drugiej osoby. Jest sposobem na tworzenie warunków do przejmowania odpowiedzialności za współpracę poprzez precyzyjne i otwarte ustalanie oczekiwań i możliwości.
Zarządzanie dialogiem – to organizowanie procesu komunikacji w sposób, który umożliwia m.in. sprawne rozwiązywanie problemów. To metodologia prowadzenia efektywnych rozmów w oparciu o szacunek.
Kierowanie dialogiem – to wpływanie na zachowania rozmówców tak, aby rozmowa była konstruktywna i pozwalała zrealizować wyznaczony przez nas cel **z poszanowaniem hierarchii wartości wszystkich stron.**

Zawsze pamiętaj:
Forma ma znaczenie!

Kształtowanie Obszaru Swobodnej Komunikacji



Model zarządzania i kierowania dialogiem

| | |
|---|---|
| <p>Proces Rozwiązania Problemów JA DRUGA OSOBA</p> <p>STOSUJESZ GDY: obie strony są gotowe do wspólnego rozwiązania problemu.</p> <ol style="list-style-type: none"> Definiowanie problemu poprzez: <ol style="list-style-type: none"> wymiar merytoryczny wymiar organizacyjny wymiar komunikacyjny Poszukiwanie rozwiązań Wybór rozwiązań Plan działania | <p>Komunikat Ja JA DRUGA OSOBA</p> <p>Jego stosowanie jest zalecane wtedy, gdy chcemy wyrazić swoje niezadowolone z czyjegoś zachowania/postawy.</p> <p>Komunikat o Sobie (KoS)</p> <p>Zalecany do stosowania wtedy, gdy zachowanie rozmówcy powoduje ponoszenie przez nas wymiernych negatywnych konsekwencji. Zaczynamy płacić za czyjeś błędy.</p> <p>Fakty, Skutki, Emocje</p> |
| <p>Aktywne słuchanie JA DRUGA OSOBA</p> <p>Trzy metody służące do lepszego zrozumienia drugiej strony i wsparcia jej w rozwiązaniu problemu, z którym przychodzi.</p> <ol style="list-style-type: none"> Parafraza – powtórzenie usłyszonej wypowiedzi swoimi słowami Werbalizacja – nazwanie zaobserwowanych u rozmówcy emocji Pytania doprecyzowujące, np. „Proszę, podaj 3 przykłady takiego zachowania...” | <p>Sytuacje konfliktowe JA DRUGA OSOBA</p> <p>Konflikt to sytuacja, w której dwie strony współpracując czują, że mają niezaspokojone swoje potrzeby w wymiarze:</p> <ol style="list-style-type: none"> merytorycznym, organizacyjnym, komunikacyjnym. <p>Odróżniaj sytuacje konfliktowe od braku kultury osobistej swojego rozmówcy.</p> |

12 niszczycieli komunikacyjnych

Są to wypowiedzi powodujące, w ramach współpracy, zmniejszenie obszaru swobodnej komunikacji.

Przykłady:

- Krytykowanie:** „To twoja wina!”
- Przezywanie:** „Zaczynasz pracować jak ten leń, którego zwolniłem w zeszłym miesiącu.”
- Stawianie diagnozy:** „Myślisz, że tylko ty masz dużo pracy?”
- Chwalenie połączone z oceną:** „Dobrze to przygotowałeś, ale musisz jeszcze doszlifować podsumowanie.”
- Rozkazywanie:** „Na 12:00 ma być gotowe i nie interesuje mnie jak to zrobisz.”
- Groźenie:** „Jeśli ci to nie odpowiada, to mogę przekazać tę informację szefowi.”
- Moralizowanie:** „Nie powinnaś tego mówić, pomyśl jak to wpłynie na twoje relacje z zespołem.”
- Stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań:** „Skąd wzięłeś ten pomysł? Kto ci go podsunął? Dlaczego mnie ominąłeś? Jak teraz chcesz to zrobić?”
- Udzielanie rad:** „To całkiem proste, wystarczy tylko, że...”
- Odwracanie uwagi:** „A tak przy okazji, to zapytaj Włodka, co z dokumentacją.”
- Logiczne argumentowanie:** „Gdybyś od razu powiedział szefowi, jak wygląda sytuacja teraz nie musielibyśmy wychodzić na idiotów przed klientem.”
- Uspokajanie:** „Spokojnie. Na pewno mieli dobre intencje.”

Model zarządzania i kierowania konfliktami

Sytuacje konfliktowe

Konflikty to coś więcej niż spór, którego rozwikłanie wymagałoby jedynie odkrycia jego logicznych podstaw. Konflikty to sytuacje, w których przynajmniej dwie osoby uważają, że nie mogą zrealizować swojego celu bez naruszenia celu rozmówcy.



Komunikat W-K-P

To narzędzie komunikacyjne, które pozwala nam, w niektórych sytuacjach, uniknąć wejścia w sytuację konfliktową. Prowadzimy go wg następującego wzorca:

| Wzorzec | Istota | Przykład |
|---------------------|---|--|
| WYMAGANIA | Wskazujesz co akceptujesz, a czego nie oraz czego wymagasz od rozmówcy. | Wojtek, akceptuję zmiany w planie realizacji, kiedy jestem o nich informowany na bieżąco. Oczekuję, że będzie to standard w naszej współpracy. |
| KONSEKWENCJE | Opisujesz realne następstwa określonej sytuacji lub zachowania. | Brak informacji o zmianie powoduje, że moja wiarygodność decyzyjna jest wystawiona na negatywną ocenę. |
| PROPOZYCJA | Proponujesz rozwiązanie zmieniające sytuację. | Proponuję przedyskutować wspólnie raz jeszcze, gdzie w naszej współpracy powinniśmy doprecyzować swoją odpowiedzialność w zakresie wymiany informacji. |