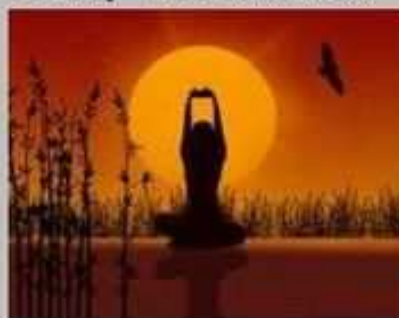


Warsztaty rozwijające kompetencje społeczne

Komunikacja interpersonalna



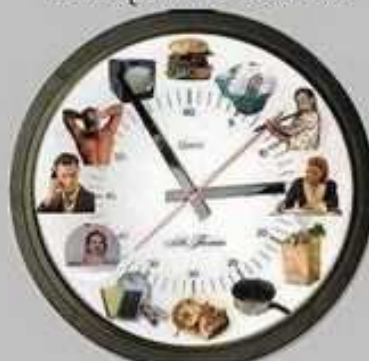
Metody walki ze stresem



Negocjacje

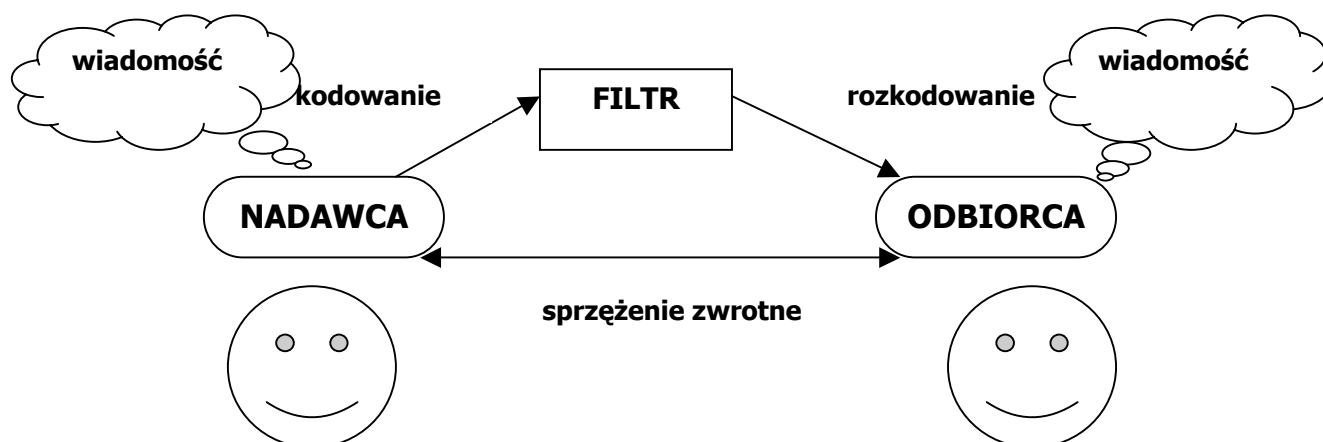


Zarządzanie czasem

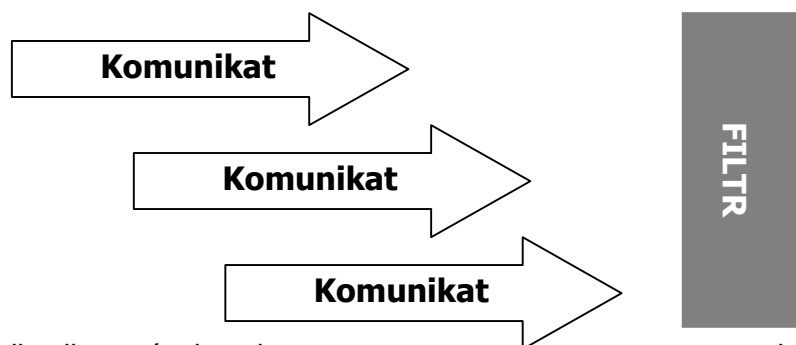


I KOMUNIKACJA

Schemat komunikacyjny – analiza



Komunikacja to proces porozumiewania się. Najczęściej dzielona jest na *komunikację werbalną* (słowną) i *komunikację pozawerbalną*, inaczej *niewerbalną* (mowa ciała).



W komunikacji wyróżnia się trzy

rodzaje filtrów:

- ☞ **filtry uwagi** – zakłócenia zewnętrzne, np. hałas za oknem; zimno; upał; przerywanie rozmowy przez inne osoby; czas, pośpiech nasz albo osoby, z którą rozmawiamy;
- ☞ **filtry słowne** – krytykowanie; moralizowanie; rozkazywanie; grożenie; udzielanie rad; pocieszanie;
- ☞ **filtry emocji** – występują po stronie nadawcy lub/i odbiorcy komunikatu (wzajemne uprzedzenia; brak akceptacji; inny system wartości).

Komunikacja to proces dwustronny

W rozmowie warto kierować się następującymi zasadami:

- ↪ rozpoczynaj od pytań otwartych, zaczynających się od słów: kto, co, kiedy, jak, dlaczego;
- ↪ słuchaj odpowiedzi na pytania, ale zwracaj także uwagę na inne informacje, które dostarczają wiedzy o rozmówcy;
- ↪ w każdej rozmowie ujawniaj pewne informacje o sobie.

Aktywne słuchanie ułatwia kontakt z drugą osobą – redukuje napięcia oraz umożliwia porozumienie.

Aktywne słuchanie w 6 krokach

Aktywne słuchanie polega na okazywaniu rozmówcy całym sobą, że słuchasz go uważnie. Daje to trzy korzyści.

Po pierwsze, jest to informacja zwrotna dla rozmówcy: słucham Cię i słyszę Cię, a także rozumiem, co do mnie mówisz. Nie zawsze jest to oznaka akceptacji tego, co słyszysz - możesz całkowicie nie zgadzać się z rozmówcą (zaraz mu to powiesz). Potwierdzasz tylko to, że słyszysz i rozumiesz sens jego wypowiedzi. To bardzo ważne dla obu stron rozmowy, ponieważ jakiegokolwiek niezrozumienie wypowiedzi lub "urwanie wątku" powinno być natychmiast sygnalizowane.

Po drugie, jest to motywacja dla rozmówcy: mów dalej. Aktywne słuchanie to również zadawanie pytań, więc naprowadzasz rozmówcę na te wątki, które są dla Ciebie najbardziej interesujące.

Po trzecie, aktywne słuchanie pomaga samemu słuchaczowi, czyli Tobie. Jeśli koncentrujesz się na okazywaniu zainteresowania rozmówcy, Twoim myśleniem trudniej jest błądzić gdzieś daleko. W dodatku uzyskujesz więcej informacji i to informacji wyższej jakości (interesujących Cię), niż przy zwykłym słuchaniu

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

PARAFRAZOWANIE

Ujmujemy w inne słowa sens usłyszanej wypowiedzi, sprawdzając czy dobrze zrozumieliśmy, np.:
„O ile dobrze cię rozumiem...”,
„Chodzi o to, że...”,
„Z tego co mówisz rozumiem, że...”.
„Chcesz powiedzieć, że...”.

POTWIERDZANIE

Dopowiadamy pewne słowa potwierdzają, że jesteśmy zainteresowani wypowiedzią i słuchamy uważnie
„Tak, oczywiście, rozumiem



KLARYFIKACJA

Skupianie się na najważniejszym. Prosimy rozmówcę o skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej, np.:
„Która z tych spraw jest dla ciebie najważniejsza?”

ODZWIERCIEDLANIE

Mówimy rozmówcy, jakie - według nas - są jego odczucia, np.:
„Zdaje się, że jesteś rozgniewany”,
„Wygląda na to, że cię rozzłościłem”,
„Oczywiście jesteś zadowolony z tych planów”.

Metoda 6P

P jak Postawa

Po pierwsze - usiądź lub stój aktywnie. Co to znaczy? Np. Siedź jak ktoś, kto w każdej chwili może wstać i przejść do działania. Ręce miej swobodne, aby móc nimi dowolnie gestykulować. Usuń bariery oddzielające Cię od rozmówcy. Jeśli siedzicie przy stole, usiądźcie przy prostopadłych bokach, bo taka pozycja kojarzy się ze współpracą. Siedzenie naprzeciwko siebie kojarzy się z rywalizacją, z targowaniem się. To jest "zakotwiczone" w umysłach większości z nas, nie ma sensu walczyć z podświadomymi skojarzeniami. Jeśli musisz siedzieć vis-à-vis, przynajmniej umieść nieużywane w danej chwili przedmioty (dokumenty, szklankę z wodą) z boku, a nie pomiędzy wami. Nie będą tworzyły bariery, a Ciebie nie skusi by do nich zaglądać zamiast interesować się rozmówcą. Dopasuj też swoją pozycję ciała i zachowanie (tempo oddechu, rytm i zakres gestów itp.) do rozmówcy, ponieważ w ten sposób Tobie łatwiej słuchać, a drugiej osobie łatwiej mówić.

P jak Patrzenie

Utrzymuj kontakt wzrokowy z rozmówcą przez większość czasu rozmowy (ale nie cały czas bez przerwy). Czasem, w niektórych książkach na temat komunikacji, możesz przeczytać, że ta "większość" to $\frac{3}{4}$ czasu rozmowy, a przerwy mają być co 15 sekund, ale przecież nie będziesz tego liczyć z zegarkiem w ręku. Po prostu, patrz na rozmówcę swobodnie i naturalnie, bez uporczywego wpatrywania się w niego, bo taki skoncentrowany non - stop wzrok może peszyć. Aby zwiększyć komfort Twój i rozmówcy, koncentruj wzrok na trójkącie oczy-usta, aby nie wpatrywać się w same oczy. Patrzeniem w twarz możesz też podkreślić ważność tego, co właśnie mówisz.

P jak Potakiwanie

Dawaj rozmówcy do zrozumienia, że go słuchasz i słyszysz, potwierdzając to co jakiś czas. Możesz to robić niewerbalnie (skinieniami głowy czy adekwatną mimiką, np. uśmiechem gdy rozmówca mówi coś wesołego), albo werbalnie, bez przerywania rozmówcy (tak, mhm, aha). Jest bardzo ważne, by to robić naturalnie. Po prostu - naprawdę interesuj się rozmówcą, wtedy aktywne słuchanie i jego poszczególne składniki będą dla Ciebie naturalne. Potakiwanie nie oznacza akceptacji, jeśli rozmówca mówi coś, z czym się nie zgadzasz. Potakiwaniem wyrażasz to, że przyjmujesz do wiadomości zdanie rozmówcy i że rozumiesz, o czym mówi (jeśli nie rozumiesz, koniecznie poproś o wyjaśnienie).

P jak Pauzy

Wielu ludzi boi się pauz, boi się ciszy. Stąd szybkie mówienie w czasie spotkań i prezentacji, stąd "yyyyyy" (albo z amerykańska "eeemmm") zamiast chwili na zastanowienie w milczeniu... Pamiętaj, że pauza jest bardzo użyteczna, pozwala zebrać myśli, a przede wszystkim podkreśla znaczenie tego, co zostało powiedziane. Dbaj o pauzy, stosuj je, dopuszczaj u rozmówcy. Gdy na chwilę milknie, daj mu się chwilę zastanowić i dokończyć wątek. Aktywne słuchanie opiera się na słuchaniu!

P jak Pytanie

Dobry rozmówca dużo pyta i dużo słucha, ale mało mówi. Pewnie wiesz, że są dwa rodzaje pytań: otwarte i zamknięte. Każdy z nich możesz dobrze wykorzystać. Pytania zamknięte to takie, na które da się odpowiedzieć jednym słowem: tak lub nie, ewentualnie innym krótkim wyrazem z zamkniętej listy. Najczęściej zaczynają się od słowa "czy", ewentualnie "ile" albo "który". Pytania zamknięte są bardzo użyteczne, jeśli chcesz potwierdzić już posiadane informacje. Przydają się więc np. w drugiej fazie rozmowy, gdy przychodzi czas na podsumowania i decyzje. Z kolei pytania otwarte zaczynają się od słów: "co", "kto", "jak" i podobnych, zachęcających rozmówcę do dłuższej wypowiedzi. Są szczególnie użyteczne do uzyskiwania nowych informacji. Jeśli chcesz wiedzieć - pytaj!

P jak Parafraza

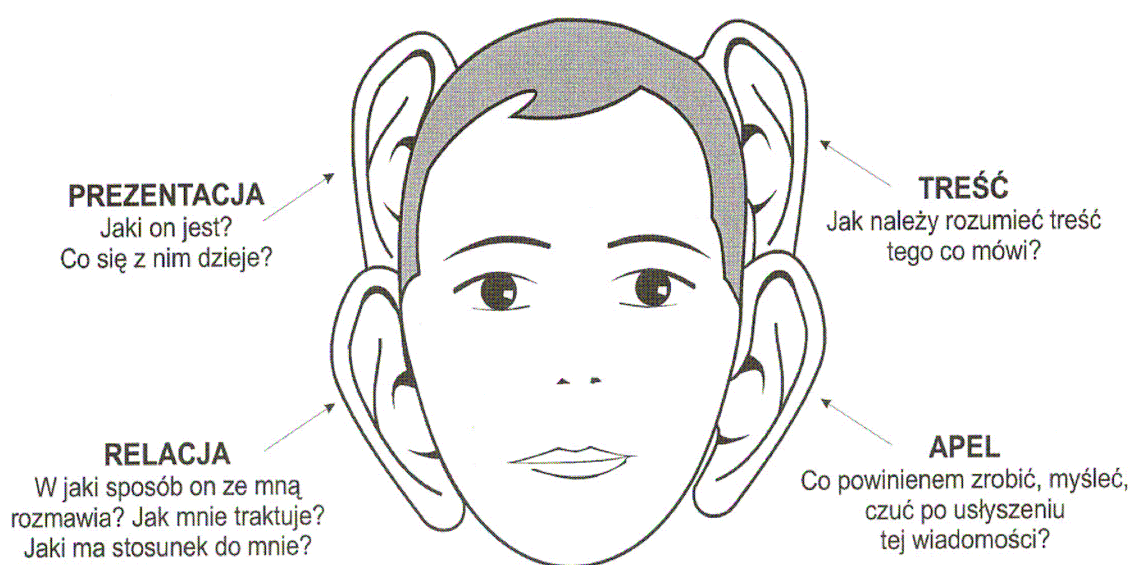
Co pewien czas - po kolejnych etapach rozmowy lub po kluczowych jej momentach - sparafrazuj słowa rozmówcy. Upewnij się w ten sposób, że dobrze to rozumiesz (przy okazji dając identyczny sygnał rozmówcy). Powiedz "Rozumiem, że..." i własnymi słowami powtórz myśl drugiej strony. Jeśli rozmowa jest związana z negocjacjami lub ma prowadzić do uzgodnienia zdań, w parafrazie nazwij interesy lub emocje rozmówcy ("Rozumiem, że zależy Ci na...", "Rozumiem, że ważne jest dla Ciebie..."). Możesz nawet wyraźnie poprosić o opinię, czy parafraza jest trafna. Jeśli odpowiedź będzie odmowna lub niejednoznaczna ("Hmmm, no można to i tak nazwać..."), poproś o wyjaśnienie i ponownie sparafrazuj, aż będzie jasne, że dobrze rozumiesz słowa rozmówcy. Uwaga - trafna parafraza (podobnie jak potakiwanie) nie oznacza, że zgadzasz się z rozmówcą, ale że rozumiesz to, co do Ciebie mówi!

Zwróć uwagę:

- * gdy dopasowujesz się postawą do rozmówcy, a przy tym "aktywnie siedzisz", to powodujesz, że i Ty, i rozmówca jesteście skoncentrowani na rozmowie,
- * gdy patrzysz na rozmówcę, on zazwyczaj patrzy na Ciebie, a kontakt wzrokowy poprawia porozumienie,
- * gdy potakujesz, zachęcasz rozmówcę do mówienia (i to na tematy, które Cię interesują, bo nagroda w postaci potakiwania jest wtedy większa),
- * gdy świadomie wykorzystujesz pauzy do zebrania myśli i podkreślenia tego, co istotne, to najważniejsze sprawy nie giną w słowotoku,
- * gdy pytasz, uzyskujesz więcej interesujących Cię informacji, niż gdyby rozmówca miał się ograniczyć do monologu,
- * gdy parafrazujesz, upewniasz się, że rozumiesz to, co słyszysz.

ANATOMIA WYPOWIEDZI – model komunikacji Friedmana Schultza von Thuna

- 1. Zawartość rzeczowa wypowiedzi**, czyli jak jasno i zrozumiale przekazywać informacje o aktualnym stanie rzeczy
- 2. Jak traktuję mojego rozmówcę?** Jak nawiązuję kontakt z rozmówcą? W tym jak zwracam się do mojego rozmówcy, wyrażam to, co o nim myślę. To czy mój rozmówca czuje się w naszej relacji akceptowany, czy odrzucony i lekceważony, zależy od postawy, jaką wobec niego wyrażam.
- 3. Ujawnianie siebie.** Kiedy ktoś mówi coś od siebie, objawia też zawsze część samego siebie. Ta rzeczywistość przemienia każdą wypowiedź w małą próbkę osobowości.
- 4. Apel.** Kiedy ktoś coś mówi, przeważnie chce także coś osiągnąć,



Z punktu widzenia sukcesu komunikacji uważne słuchanie „czworgiem uszu” powinno być podstawowym zadaniem odbiorcy i każda wypowiedź powinna być analizowana na wszystkich czterech płaszczyznach.

1. „Ucho rzeczowe”

Mocno rozwinięte ucho rzeczowe, czyli słyszenie przede wszystkim (lub jedynie) informacji zawartych na płaszczyźnie rzeczowej, jest wyraźną cechą niektórych odbiorców – często takie słyszenie występuje **u mężczyzn i naukowców**.

2. „Ucho relacyjne” (ucho drażliwe)

U niektórych odbiorców wrażliwość na wzajemną relację jest tak wielka, że nawet wypowiedzi neutralne traktują jako atak na ich osobę. Odnoszą wszystko do siebie, wszystko odbierają osobiście, często czują się dotknięci, czy urażeni. Posiadacze „ucha drażliwego” stale we wzajemnych relacjach wypatrują jakiejś zasadzki.

3. „Ucho ujawniania siebie” (ucho terapeutyczne)

Inaczej niż w przypadku przewrażliwionego „ucha relacyjnego”, dobrze ukształtowane „ucho ujawniania siebie”, słuchające wypowiedzi pod kątem: „Co mówisz o sobie samym?”, przyczynia się do usprawnienia komunikacji.

4. „Ucho apelowe”

Ucho otwarte na cel, jaki chce uzyskać nadawca, może uchronić odbiorcę przed manipulacją, przed wnikaniem się w „złą grę”, spowodowane czymś apelem.

Źle jest, jeśli ktoś jest nastawiony na „czynienie wszystkim dobrze” i na spełnianie wszystkich oczekiwań” a jest oddalony od samego siebie, sam nie analizuje świadomie swoich potrzeb i uczuć.

Blokady w komunikacji

Niefortunne skutki blokad w komunikacji są liczne i różnorodne. Z reguły obniżają one samoocenę drugiej osoby. Skłaniają do przyjmowania postawy obronnej, budzą opór. Mogą też prowadzić do zależności, wycofywania się, poczucia klęski i nieprzystosowania.

Najczęstsze bariery komunikacyjne zwane przez nas: **PARSZYWĄ TRZYNASTKĄ.**

1. Krytykowanie - wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach. „Sam to na siebie sprowadziłeś, nikogo nie możesz winić za kłopoty w których tkwisz”

2. Gaszenie - nadawca przekazuje jakąś pozytywną informację, a odbiorca wygłasza sarkastyczne uwagi, które skutecznie zniechęcają rozmówcę do kontynuowania, np. Nadawca opowiada ile satysfakcji daje mu praca a odbiorca mówi: „nie bądź taki egzaltowany..”

3. Przezywanie – nadawanie etykiety, „poniżanie” kogoś lub podciąganie go pod stereotypy, „Dokładnie jak kobieta...”

4. Stawianie diagnozy - analizowanie dlaczego dana osoba zachowuje się jak się zachowuje, odgrywanie psychiatry amatora „ Czytam w Tobie jak w książce, robisz to dlatego, że ...”

5. Porównywanie - odbiorca słucha, ale jest zaabsorbowany ocenianiem, porównywaniem się z rozmówcą. Jeśli nadawca mówi np. o problemach w pracy, odbiorca myśli - „A co dopiero jest u mnie...”

6. Domyślanie się – dokańczanie wypowiedzi partnera zanim ma on okazję ją zakończyć tzw. „wchodzenie w słowo”

7. Filtrowanie - wybiórcze słuchanie, zwracanie uwagi tylko na interesujące odbiorcę kwestie, np. gdy odbiorca chce się pokłócić, ale tak, by móc powiedzieć, że to nadawca sprowokował kłótnię. Czeką, więc na taką wypowiedź, która mu w tym pomoże.

8. Przygotowywanie rad - odbiorca słysząc początek wypowiedzi od razu szuka jakiejś rady. Zaabsorbowany szukaniem podpowiedzi nie rozpoznaje do końca uczuć nadawcy, a rada może nie przystawać do problemu.

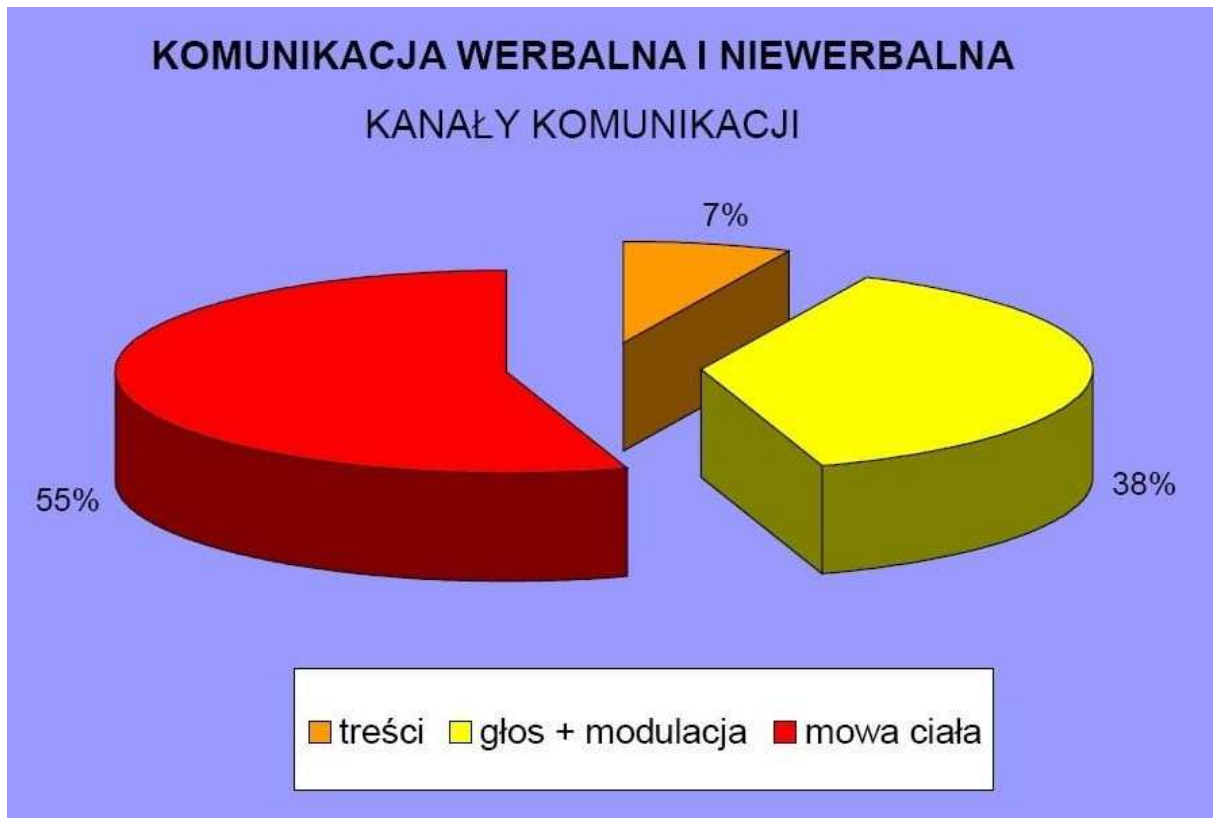
9. Przekonanie o racji - niezdolność przyjmowania krytyki, sprzeciwianie się wszystkiemu, co nie jest zgodne z własną opinią, poglądem. Osoby stosują różne techniki, by tylko obronić własne stanowisko – podnoszenie głosu, atakowanie, przekręcanie faktów.

10. Uprzejmość oficjalna - odbiorca słucha na tyle, aby nie zgubić wątku, ale tak naprawdę nie angażuje się, stara się tylko być uprzejmy. W odpowiednich momentach wtrąca: „niewiarygodne”, „zgadzam się”

11. Uspokajanie - próba powstrzymania negatywnych emocji odczuwanych przez drugą osobę, emocjonalne wycofywanie się. Uspokajanie jest często praktykowane przez ludzi, którym podoba się myśl o pomaganiu innym, lecz którzy nie chcą doświadczyć związanego z tym wysiłku

12. Moralizowanie - mówienie drugiej osobie, co powinna zrobić, „prawienie jej kazań”

13. Przekonanie, że my potrafimy się skutecznie komunikować a to „inni” stawiają bariery!



Komunikacja a strefy bliskości z innymi*

W 1966 roku twórca psychologii społecznej odległości Edward T. Hall przeprowadził prekursorskie badania na podstawie których wyłonił podstawowe odległości przestrzeni: strefę intymną, osobistą, społeczną i publiczną.

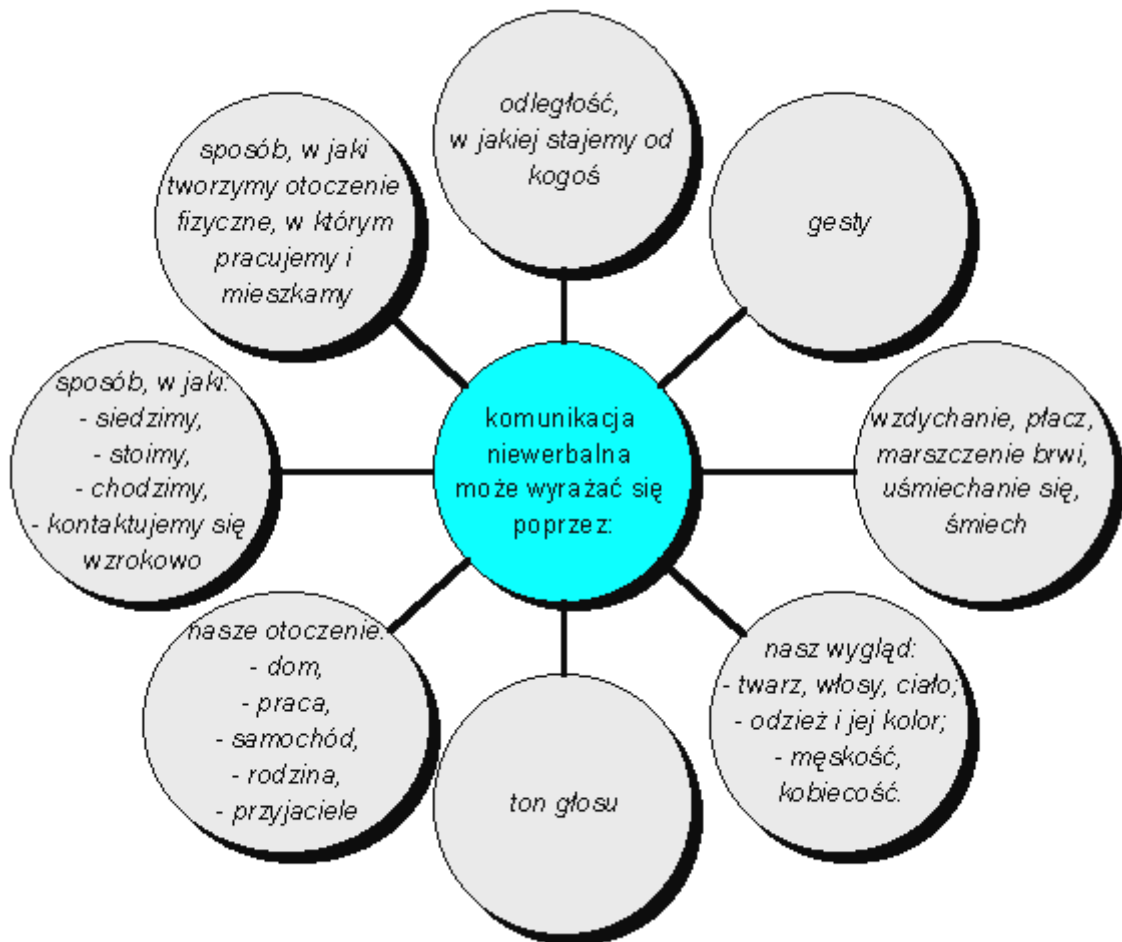
Strefa intymna (od 0 do 0,5 m) - łatwo o kontakt dotykowy - dopuszczamy osoby, z którymi jesteśmy związani emocjonalnie. *Podstrefa bliskości* (do 15 cm) zarezerwowana jest dla kontaktów intymnych. Jej granica pozostaje zamknięta prawie dla wszystkich obcych, z wyjątkiem specyficznych obcych, którym pozwalamy ją naruszyć, jak dentyści i inni lekarze

Strefa osobista (od 0,5 do 1,2) m. średni kontakt, relacje są dobre, ale nie bliskie ? można uścisnąć sobie ręce. To zwyczajowa odległość między ludźmi pracującymi w biurze lub bawiącymi się.

Strefa społeczna (od 1,2 do 3 m.) oddalenie - Sfera stosowana przy spotkaniach z nieznanymi. Bardzo istotne są tu gesty, z uwagi na niemożliwość dotykania się (odległość).

Strefa publiczna (od 3 m.) - Typowa podczas przemówień i wykładów. Dodaje znaczenia i prestiżu temu, kto potrafi ją zachować. Istnieje kontakt wzrokowy i głosowy.

W sytuacjach wymuszonego kontaktu sfery intymnej większość ludzi będzie zachowywała się w sposób podobny. Przyjmiemy w miarę nieruchomą pozycję ciała, napniemy mięśnie, twarz będzie przedstawiała idealną obojętność, i najczęściej nie powiemy słowa.



Komunikacja niewerbalna

Czemu służy?

- **wyrażaniu emocji:** np. złość = zwężanie oczu, opuszczanie brwi, wpatrywanie się, zaciskanie ust;
- **przenoszeniu postawy:** np. *lubię cię* = uśmiechasz się, naciśniesz kontakt wzrokowy albo *nie lubię cię* = odwracasz wzrok, ton głosu jest bezbarwny, stajesz tyłem;
- **informowaniu o cechach osobowości:** np. *jestem otwarty* = szerokie gesty, modulacja głosu, ton zdecydowany
- **ułatwianiu komunikacji werbalnej:** np. gdy kończysz wypowiedź, to obniżasz głos, spoglądasz przed siebie... teraz może mówić partner.

Asertywność to pełne, bezpośrednie, stanowcze i spokojne wyrażanie swoich uczuć, poglądów i postaw wobec innych osób, w sposób respektujący poglądy i postawy tych osób”.

Jest to umiejętność, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, uczucia i przekonania, nie lekceważąc uczuć i poglądów swoich rozmówców. Teoria asertywności jest oparta na założeniu, że każdy człowiek posiada pewne podstawowe prawa.

AGRESYWNOSC □	ASERTYWNOSC □	ULEGLOSĆ □
<p>- respektowanie własnych praw - lekceważenie praw innych</p> <p><i>/ Dominujemy nad innymi, upokarzamy ich i nie słuchamy. Przyjmujemy postawy wrogie lub obronne /</i></p>	<p>- respektowanie własnych praw -respektowanie praw innych</p> <p><i>/ Bronimy własnych praw, uznając jednocześnie prawa innych, wyrażamy w rozmowie nasze potrzeby, poglądy uczucia, używając stwierdzeń np. „takie jest moje zdanie, tak widzę tę sytuację” /</i></p>	<p>-respektowanie praw innych -lekceważenie praw własnych</p> <p><i>/ Boimy się, więc nie przedstawiamy własnych potrzeb, poglądów i odczuć. Nasze działania nie pokrywają się ze słowami co powoduje nagromadzenie się złości i urazów. /</i></p>

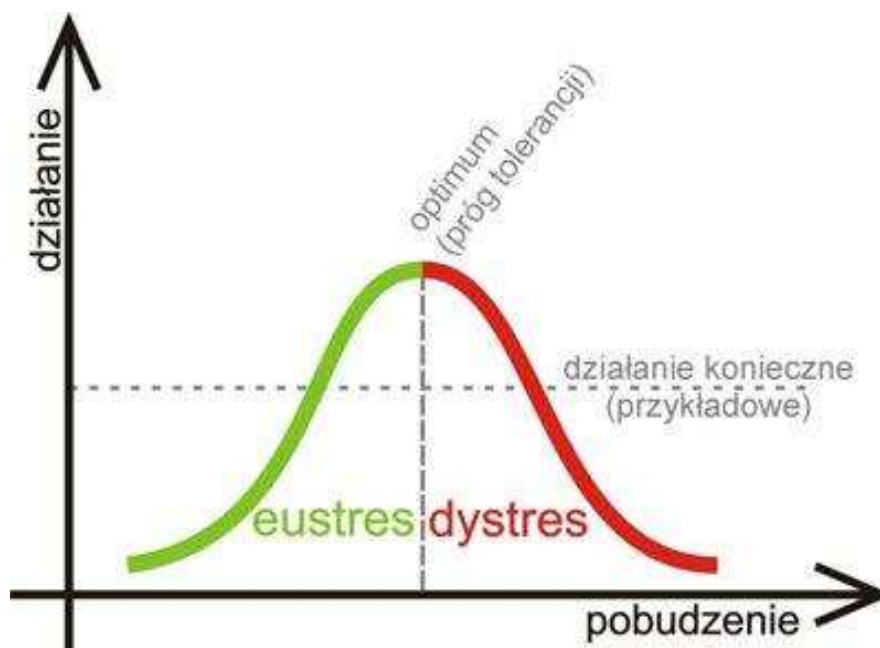
Zachowując się asertywnie pamiętaj o **fundamentach asertywności**:

- ↪ dobrym kontakcie wzrokowym,
- ↪ naturalnym tonie głosu,
- ↪ otwartej postawie,
- ↪ używanym słownictwu.

II METODY WALKI ZE STRESEM

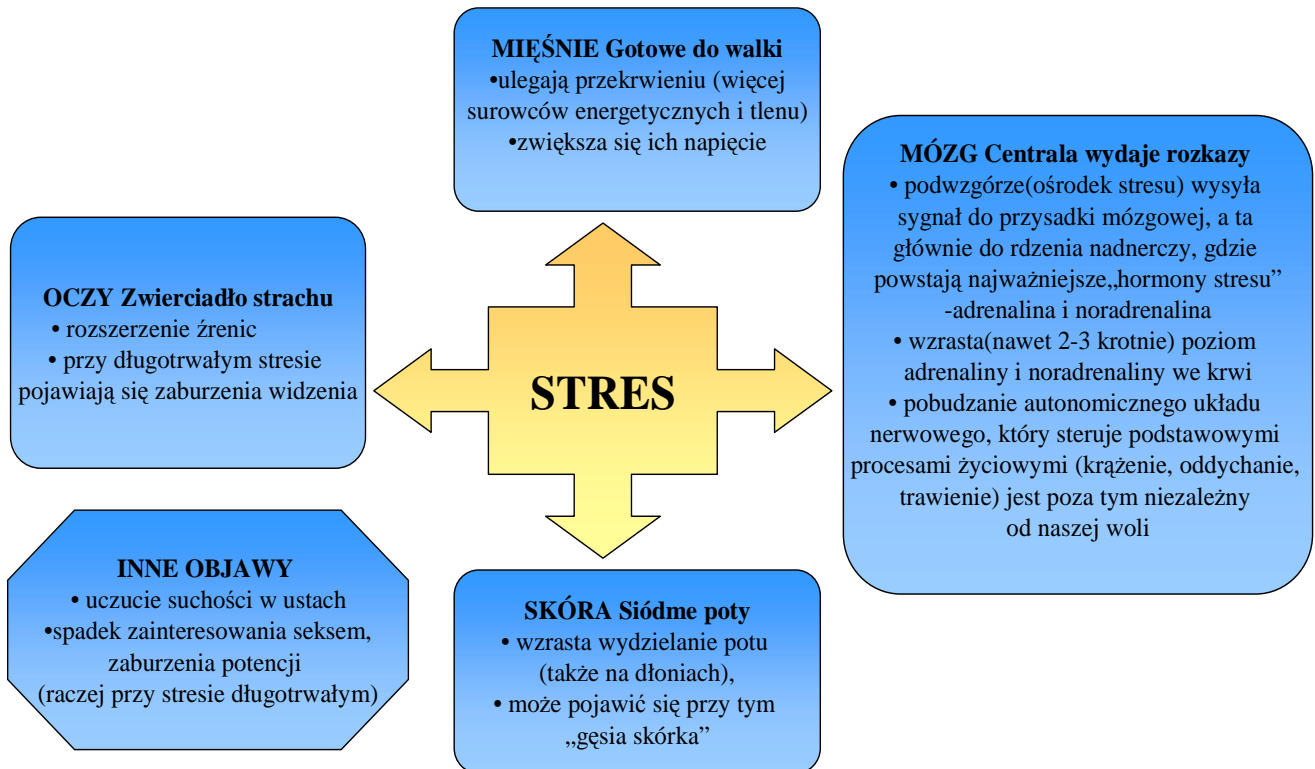
Co to jest STRES?

Reakcja organizmu na "niekorzystne" *bodźce środowiskowe - stresory*, głównie zewnętrzne, dzięki której organizm może *dostosować się* do nowych warunków otoczenia.

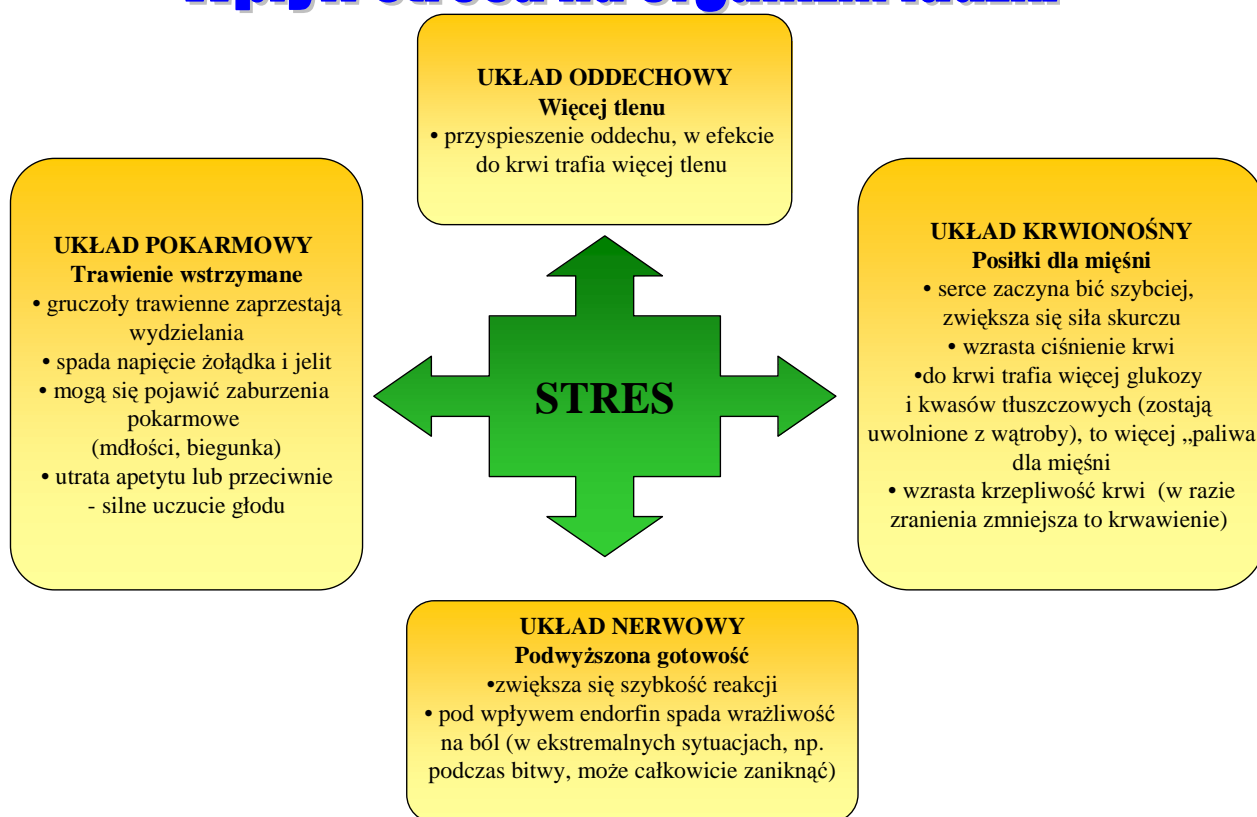


Stres jest reakcją organizmu na nowe lub trudne sytuacje. Odporność na stres stała się dziś niezwykle ważna, dlatego warto nad nią popracować. Można to zrobić na wiele sposobów.

Wpływ stresu na organizm ludzki



Wpływ stresu na organizm ludzki



Konsekwencje stresu

Objawy fizjologiczne	Sprawność myślenia	Emocje	Zachowanie
Pocenie Drżenie rąk	Luki w pamięci Obsesyjne trzymanie się jednej myśli Trudności w koncentracji	Lęk, nerwowość, depresja, zamykanie się w sobie	Agresja, nerwowy śmiech, tiki nerwowe

Jak sobie pomóc?



1. Rozładuj nagromadzone emocje przez: spacer, gimnastkę, pływanie, bieganie, tenis, gry zespołowe czy towarzyskie (planszowe lub karciane).
2. Zajmij się czymś, co sprawia Ci przyjemność (czytanie książki, pielęgnacja kwiatów, łowienie ryb, słuchanie muzyki).
3. Spróbuj RELAKSACJI.
4. Śmieję się! Śmiech burzy napięcie, rozjaśnia Twoją twarz, rozluźnia mięśnie, przywraca obiektywizm i ożywia nadzieję.
5. Zadbaj o sposób życia - odżywiaj się prawidłowo, śpij odpowiednio długo, zaplanuj czas na rozrywkę.
6. Unikaj hałasu.
7. Nie bierz za dużo spraw na swoje barki.
8. Zaobserwuj i oceń swój stres. Dopóki nie nauczysz się identyfikować czynników wywołujących stres, dopóty nie będziesz potrafił/a sobie z nimi radzić. Dlatego notuj objawy stresów i sytuacje, podczas których się one pojawiają.

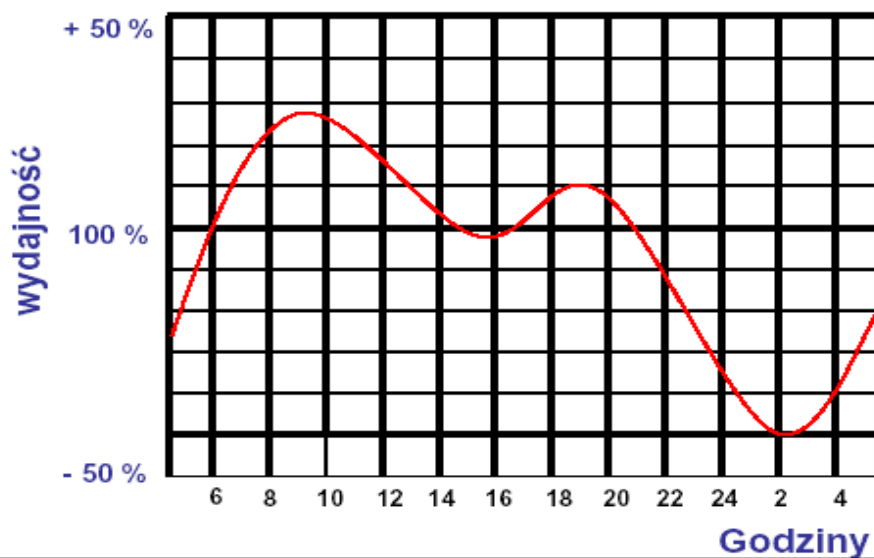
- 9.** Pozwól sobie na odpoczynek. Nie mieszaj tego czasu z innymi zajęciami.
- 10.** Oczekuj najlepszego. Nawet jeżeli spotka Cię rozczarowanie, czas przed nim przeżyjesz bez stresu.
- 11.** Naucz się mówić "nie".
- 12.** Zaakceptuj siebie ze wszystkimi zaletami i wadami. Pamiętaj, że nikt nie jest doskonały! (Choć doskonalenie jest wskazane).

III ZARZĄDZANIE CZASEM

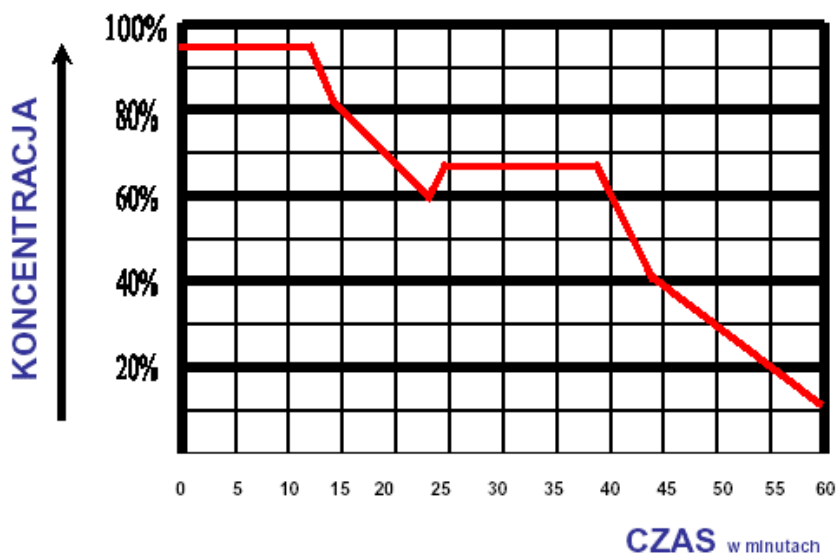
Co to jest czas?

- jest wartościowym kapitałem
- nie jest na sprzedaż
- nie daje się zaoszczędzić ani zmagazynować
- nie daje się rozmnożyć
- ucieka stale i nieodwołalnie
- czas to życie
- nie można go zatrzymać

KRZYWA WYDAJNOŚCI DOBOWEJ



WYDAJNOŚĆ (KONCENTRACJA) W CIĄGU GODZ.



**CECHY OSOBOWOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI UŁATWIAJĄCE
i UTRUDNIAJĄCE WŁAŚCIWE ZARZĄDZANIE CZASEM**

Cechy osobowości i umiejętności wspierające zarządzanie czasem	Cechy osobowości utrudniające zarządzanie czasem
<ul style="list-style-type: none"> • wiara w siebie • myślenie pozytywne • twórcza analiza błędów - „następnym razem” • postawy charakterystyczne dla zwycięstwa • konsekwencja w działaniu • asertywność • silna wola, wytrwałość 	<ul style="list-style-type: none"> • niskie poczucie wartości • myślenie negatywne • bezcelowa analiza błędów - „gdybym” • postawy charakterystyczne dla pokonanego • myślenie chaotyczne i brak konsekwencji w działaniu • brak asertywności • brak silnej woli, lenistwo

Cechy osobowości i umiejętności wspierające zarządzanie czasem	Cechy osobowości utrudniające zarządzanie czasem
<ul style="list-style-type: none"> •zaufanie do własnych sił i możliwości •umiejętność kierowania stresem •odwaga w myśleniu i działaniu •umiejętność wykonywania zadań doskonale lecz bez perfekcjonizmu •Znajomość własnej fizjologii •ogólna sprawność psychofizyczna 	<ul style="list-style-type: none"> •brak zaufania do własnych możliwości, nieufność wobec innych ludzi •poddawanie się stresowi •strach •bezwzględne dążenie do perfekcjonizmu •brak wiedzy na temat fizjologii człowieka •brak zdrowia, witalności i kondycji

Analiza SWOT



Analiza SWOT jest efektywną metodą znajdowania Twoich mocnych i słabych stron, a tym samym przekonywania się o okazjach i zagrożeniach, jakie na Ciebie czekają. Przeprowadzenie analizy SWOT pomoże Ci skupić się na aktywnościach w obszarach, w których jesteś mocny i w których leżą Twoje największe szanse i okazje.

Aby przeprowadzić analizę SWOT zapisz odpowiedzi na następujące pytania. Jeśli to stosowne – możesz użyć podobnych pytań:

Twoje mocne strony:

- Jakie są Twoje zalety?
- Co robisz dobrze?
- Jakie zalety widzą w Tobie inni?

Okazje, szanse:

- Jakie są okazje, które na Ciebie czekają?
- Jaki masz system wsparcia?

Zagrożenia:

- Jakie przeszkody Cię czekają?
- Co ci przeszkodzi?

Przeprowadzenie tej analizy będzie często uświadamiające – pozwala dostrzec to, co należy wykonać, pozwala też ujrzeć problemy w perspektywie.

Zgodnie z opiniami specjalistów, najlepsze rezultaty można osiągnąć dzięki realizacji etapów w następującej kolejności:

1. Podział projektu na mniejsze części lub zadania.
2. Sporządzenie listy zadań.
3. Ustalenie priorytetów zadań.
4. Określenie właściwej kolejności realizacji zadań.
5. Opracowanie harmonogramu najważniejszych zadań.
6. Zaplanowanie pozostałych zadań.
7. Dopracowanie harmonogramu w taki sposób, by dzień nie był wypełniony, co do minuty.
8. Realizacja zadań ściśle według harmonogramu.
9. Skreślanie poszczególnych zadań w miarę ich realizacji.
10. Opracowanie listy ważnych zadań na następny dzień.

Poniżej opisałem 10 czynności, które warto wyeliminować lub zmienić.

1. Robienie zbyt wielu rzeczy na raz. Ponad ambicję, ponad swoje możliwości i zrozumienie wysiłku potrzebnego aby to wykonać. O wiele skuteczniejsze jest działanie nad jedną czynnością. Poświęć na nią 100% uwagi i dokończ, potem zabierz się za następne.

2. Brak dyscypliny. Pamiętaj, aby przed zabraniem się za przyjemności, najpierw wykonać swoją pracę. Przykładowo, siadając przed komputerem, zrób najpierw pracę jaką masz do wykonania a dopiero jak skończysz, sprawdź maile, odwiedź fora czy portale społecznościowe (jeśli już musisz to robić...).

3. Brak planowania. Zaplanuj swoją pracę. Zrób plan rzeczy, które masz jutro wykonać. Napisz to na kartce, określ godzinę i czas wykonania każdej czynności. Planując, inwestujesz kilka-kilkanaście minut, ale zyskujesz do kilku godzin... Przelicz to na lata!

4. Odkładanie na później. Trzymaj się zasady D.I.N. (Do It Now) □ **Zrób To Teraz.** Cokolwiek masz zrobić, a nie zajmie Ci to więcej niż 15 min., zrób natychmiast. Przestań odkładać na jutro... bo jutro, jak niektórzy mawiają, to jedyny dzień który nigdy nie nadejdzie! Wyrzuć ze swojego słownika słówko: później...

5. Nie dokańczanie spraw. Pamiętaj, aby trzymać się kolejnej zasady □ GTD (Gettnig Things Done), czyli kończenie każdej rozpoczętej sprawy/zadania. Jeśli będziesz zaczynał jakieś zadania, odkładając dokończenie na później, Twój umysł przyzwyczai się do tego i robi nawyk. Będzie tych rzeczy coraz więcej i więcej... Rosnące stopy papierów na biurku, zapchane konta mailowe... Dlatego wyrób sobie nawyk dokańczania każdej, rozpoczętej sprawy.

6. Robienie wszystkiego samemu. Niektórzy myślą, że jeśli sami czegoś nie zrobią, to nikt tego dobrze nie zrobi (sam tak kiedyś miałem...). Naucz się delegować sprawy, a zyskasz czas i pieniądze! Jak mówi jedna z zasad NLP, jeśli jedna osoba potrafi coś zrobić, każdy może to zrobić. Kwestia nabrania umiejętności (naucz kogoś lub znajdź taką osobę, która to potrafi i deleguj).

7. Zakłócanie czasu przez czynniki zewnętrzne. Chcąc efektywnie wykonać swoją pracę, pamiętaj o zamknięciu drzwi, wyłączeniu komórki, komunikatora czy programu pocztowego... One tylko czekają, aby Tobie przeszkodzić ;)

8. Brak organizacji przestrzeni. Zorganizuj swoje biurko, przestrzeń w której pracujesz czy komputer. Szukając w stercie papierów lub plików tego, którego akurat potrzebujesz, jest stratą czasu. Używaj segregatorów, koszulek, boksów i półek na dokumenty. Posegreguj je tematycznie lub/i chronologicznie. Usuń zbędne maile, pliki czy skróty w komputerze.

9. Brak priorytetyzowania czynności. Rób najpierw to, co najważniejsze. Zarządzanie czasem ma często mentalne znaczenie. Jeśli wykonasz rano dwa lub trzy najważniejsze zadania, często będziesz czuł, jakbyś lepiej kontrolował czas tego dnia.

10. Robienie rzeczy zbędnych. Zapytaj siebie, czy na pewno, to zadanie jest dla Ciebie ważne. Co zmieni jeśli je wykonasz, a co się stanie jeśli tego nie zrobisz? Może nie warto robić wszystkiego?

Pamiętaj też, o innych zjadaczach czasu, takich jak **telewizja**. Co osiągniesz, dzięki spędzeniu kilku godzin przed telewizorem? Czy jest to konieczne? Czy kolejny film lub dziennik zmieni Twoje życie na lepsze? A może warto poświęcić ten czas rodzinie, biznesowi lub samorozwojowi? Zastanów się nad tym...

IV NEGOCJACJE

Negocjacje są procesem, w którym:

- Zaangażowane są, co najmniej dwie strony,
- Interesy jak i motywy działania tych stron są sprzeczne, w co najmniej w jednym obszarze,
- Strony dobrowolnie podejmują działania zmierzające do uzyskania wspólnych uzgodnień,
- Podejmowane działania dotyczą:
- Podziału czy też wymiany jednego lub więcej dóbr, zasobów,
- Rozstrzygnięcia jednego lub więcej problemów dotyczących zaangażowanych osób lub stron
- Wymiany poglądów mających doprowadzić do zmiany stosunków między nimi.

Działania te zwykle polegają na:

1. przedstawieniu przez jedną ze stron żądań lub propozycji,
2. ocenianiu jej przez drugą,
3. wyrażeniu zgody lub wysunięciu kontrpropozycji.

Działania te następują zwykle naprzemiennie, a nie równolegle.

Celem tych działań zazwyczaj jest uzgodnienie wspólnego stanowiska.

Nastawienie wobec partnera w negocjacjach

Można wyróżnić cztery rodzaje nastawień

- **"Wygrana - przegrana,,**

Tego rodzaju nastawienie związane jest z przekonaniem, że pewne dobra są ograniczone i nie zaspokoją potrzeb wszystkich, że wygrana jednej ze stron z konieczności powoduje przegraną drugiej. Negocjacje polegają więc na określaniu zasad podziału spornego dobra. W związku z tym, większą korzyść uzyskuje ta strona, która ma większą siłę negocjacyjną

- **"Przegrana - wygrana,,**

Takie podejście jest świadomą rezygnacją z zaspokojenia własnych potrzeb po to, aby zrealizować interes drugiej strony i utrzymać z nią dobre stosunki.

Druga strona zazwyczaj postrzegana jest jako przyjaciel, z którym można i nawet trzeba żyć w zgodzie.

- **"Wygrana - wygrana,,**

To podejście do rozwiązywania problemów polega na wnikliwym rozpatrywaniu wszystkich aspektów omawianej sprawy i poszukiwaniu rozwiązania, które przynosiłoby korzyść wszystkim stronom, to znaczy umożliwiało realizowanie ich przeróżnych interesów.

Ich celem jest realizowanie własnych potrzeb, ale z uwzględnieniem potrzeb partnera negocjacji.

➤ **"Przegrana - przegrana"**

Jest to najmniej efektywne i najbardziej destruktywne podejście do rozwiązywania konfliktu. Polega ono na uniemożliwianiu osiągnięcia porozumienia i szkodzeniu przeciwnikowi nawet kosztem ponoszenia strat własnych. Jedyłą korzyścią jest zadowolenie z pognębenia drugiej strony, odreagowania, zadania cierpienia. W drugiej stronie postrzega się jedynie zło i nieżyczliwość, widzi się ją przez pryzmat zagrożenia, krzywdy, uprzedzeń i własnych negatywnych emocji. Przeciwnik nie jest kimś kogo trzeba zrozumieć, a jedynie złem, które trzeba zniszczyć.

ZNIEKSZTAŁCENIA PODCZAS NEGOCJACJI

➤ **Lustrzane odbicie.**

➤ Każda ze stron ma poczucie, że jest ofiarą niesprawiedliwie potraktowaną przez drugą stronę. Obie strony są przekonane o tym, że to one mają rację, a przeciwnik nie.

➤ **Efekt źdźbła i belki.**

➤ Każda, że stron postrzega u przeciwnej wszystkie negatywne cechy i czyny, nie widząc tego samego u siebie. Każda ze stron, nawet w skrajnych, przypadkach obrzucając się obelgami sady, iż ma do tego prawo. Natomiast ocena drugiej strony (zachowującej się identycznie) jest jak najbardziej negatywna.

➤ **Biegunowe myślenie.**

➤ Osoby biorące aktywny udział w danym zdarzeniu mają skłonność do radykalizowania swoich opinii i postrzegania problemu w czarno - białych kolorach. W ten sposób informacje zostają tak przetworzone, że w rezultacie powstaje uproszczony i jednoznacznie negatywny obraz drugiej strony w negocjacjach oraz wyraźnie pozytywny obraz własnego stanowiska,