

Karty Sytuacji

Perfekcyjna Komunikacja

Gry i ćwiczenia



Tomasz Dulewicz

Wydanie I copyright © 2014 by **Tomasz Dulewicz Business Consulting**. All rights reserved.

Tytuł: **Perfekcyjna Komunikacja – Karty Sytuacji**

Autor: **Tomasz Dulewicz**

Kraków, 2014

Niniejsza publikacja, ani żadna jej część, nie może być kopiowana, ani w jakikolwiek inny sposób reprodukowana, powielana, ani odczytywana w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy. Zabrania się jej przekazywania osobom trzecim, publicznego udostępniania w Internecie oraz sprzedaży.

W ramach prowadzonych szkoleń można przekazywać uczestnikom szkoleń fragmenty publikacji, przeznaczone dla uczestników.

Tomasz Dulewicz Business Consulting

Ul. Św. Filipa 23/3

31-150 Kraków

Tel.: (12) 346-15-19

Tel. kom.: 791-760-145

www.sklep.trenera.pl

e-mail: sklep@trenera.pl

Wszelkie prawa zastrzeżone.

All rights reserved.

Autor

Tomasz Dulewicz – (ur. 1982 r.) menedżer, trener i coach. Absolwent zarządzania i marketingu Uniwersytetu Jagiellońskiego. Absolwent Szkoły Profesjonalnego Coachingu. Autor ćwiczeń szkoleniowych, gier, symulacji i publikacji z zakresu budowania zespołów, komunikacji, zarządzania i coachingu.

Współpracował z wieloma małymi, średnimi i dużymi firmami (np. Bahlsen, Aegon, BP Europa).

Lubi uczyć poprzez praktykę, toteż stosuje podczas szkoleń wiele praktycznych ćwiczeń, symulacji i gier. Ciągłe je tworzy, a wybrane udostępnia w Sklepie Trenera.

Jako trener dokłada wszelkich starań, aby uczestnicy szkolenia opanowali praktyczne umiejętności w oparciu o swoje indywidualne predyspozycje. Stosuje aktywne metody uczenia oraz czerpie ze swojego doświadczenia w prowadzeniu coachingu.

Z jednej strony troska, opiekuńczość, zaufanie, wyrozumiałość a z drugiej konkretność, rzetelność, stanowczość i precyzja w działaniu – to hasła które przyświecają mu w pracy trenera oraz autora ćwiczeń i gier szkoleniowych.



Spis treści

Wstęp	6
Teoria	7
Etapy komunikacji	8
Nastawienie do komunikacji	10
Cele komunikacji	15
Skąd się biorą trudni ludzie?	16
Akceptacja rozmówcy	18
Metakomunikacja	20
Gra	21
Gra: Perfekcyjna Komunikacja	22
Gra uczy etapów komunikacji oraz sytuacji wspierających i osłabiających proces komunikacji.	
Ćwiczenia szkoleniowe	33
Ćwiczenie 1: Logiczna całość	34
Ćwiczenie pokazuje, że sytuacje, których doświadcza człowiek podczas komunikacji można ułożyć w logiczny ciąg zdarzeń. Ćwiczenie stanowi zatem wprowadzenie do etapów komunikacji.	
Ćwiczenie 2: Perspektywy	37
Ćwiczenie pomaga zauważyć uczestnikom szkolenia, że różne osoby mogą mieć odmienne zdanie na temat danej sytuacji. A to może być przyczyną nieporozumień i konfliktów w procesie komunikacji.	
Ćwiczenie 3: Od złego do dobrego	38
Ćwiczenie uczy zamieniania sytuacji osłabiających komunikację, na sytuacje wspierające. Pokazuje, że każdą sytuację osłabiającą ma sytuację przeciwną – wzmacniającą komunikację. Znając obie mamy wybór, którą zastosować. Od tej pory w miejsce sytuacji osłabiających możemy stosować sytuacje wzmacniające komunikację.	

Ćwiczenie 4: Numer 1	39
Ćwiczenie rozwija umiejętności grupowego podejmowania decyzji. Pozwala także wybrać jedną sytuację (poradę), która dla grupy jest najbardziej przydatna.	
Ćwiczenie 5: Łączenie sytuacji	40
Ćwiczenie uczy łączenia różnych, czasem nawet przeciwnych sytuacji, które mogą pojawić się w procesie komunikacji.	
Ćwiczenie 6: Wspierająca komunikacja	42
Ćwiczenie pokazuje, że jedne sytuacje mogą osłabiać komunikację, a inne wspierać. Ćwiczenie zachęca do inicjowania jak największej ilości sytuacji wspierających komunikację, gdyż dzięki nim komunikacja będzie bardziej skuteczna i będzie przebiegała w miłej atmosferze. Natomiast pojawiające się sytuacje osłabiające będą miały bardzo małe znaczenie.	
Ćwiczenie 7: Najłatwiejsze porady	44
Ćwiczenie pozwala sporządzić listę łatwych do zastosowania porad, które stosowane podczas komunikacji, zwiększają jej skuteczność.	
Ćwiczenie 8: Konsekwencje	48
Ćwiczenie uświadamia następstwa wdrożenia porad wynikających z Kart Sytuacji oraz konsekwencje zrezygnowania ze stosowania tychże rad. Motywuje również uczestników szkolenia do praktycznego stosowania porad z tego ćwiczenia jak i wiedzy z całego szkolenia.	
Ćwiczenie 9: Przeszkody	50
Ćwiczenie pozwala wykorzystać szanse jak i ograniczyć zagrożenia związane ze stosowaniem w praktyce porad wynikających z Kart Sytuacji.	
Ćwiczenie 10: Harmonogram działań	52
Ćwiczenie pozwala stworzyć harmonogram wdrażania w praktycznym działaniu 26 porad z Kart Sytuacji. Ćwiczenie jest nietypowe, ponieważ zaczyna się na szkoleniu, a kończy 7 tygodni później.	

Wstęp

Perfekcyjna Komunikacja – Karty Sytuacji to zestaw dwóch talii Kart Sytuacji wraz z grą oraz dziesięcioma ćwiczeniami szkoleniowymi.

Niniejsza publikacja zawiera krótką teorię dotyczącą komunikacji (m.in. 5 etapów komunikacji), Grę: Perfekcyjna Komunikacja oraz 10 ćwiczeń szkoleniowych.

Znajomość etapów komunikacji jest konieczna do prowadzenia gry jak i ćwiczeń. Etapy komunikacji opisane są na kolejnych stronach publikacji. Część teoretyczna, oprócz etapów komunikacji, zawiera również kilka zagadnień, których znajomość może przydać się podczas używania Kart Sytuacji. Zagadnienia te pochodzą z mojej książki *Komunikacja. Materiały szkoleniowe i coachingowe* (można w niej znaleźć również ćwiczenia szkoleniowe uczące tychże zagadnień).

Na kartach znajdują się opisy 52 sytuacji z procesu komunikacji. Sytuacje te podzielone są na 5 grup – etapów komunikacji. W ramach każdego etapu znajdują się sytuację **osłabiające** i **wspierające** proces komunikacji. Mamy 26 kart **osłabiających** i 26 kart **wspierających** komunikację. Karty te połączone są w przeciwstawne pary – każda karta ma swoje przeciwieństwo.

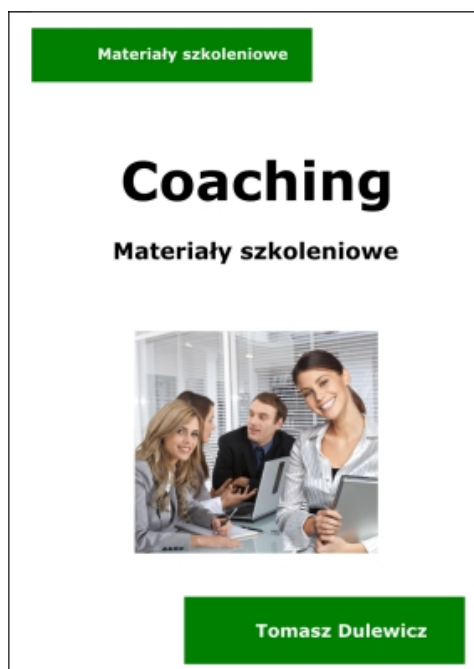
Gra oraz ćwiczenia szkoleniowe uczą etapów komunikacji oraz zachowań wspierających jak i osłabiających skuteczność komunikacji. Uczą rozpoznawać te sytuacje, przypisywać je do odpowiednich etapów komunikacji, neutralizować sytuacje osłabiające i wykorzystywać sytuacje wspierające komunikację.

Gry i ćwiczeń nie należy wykonywać w kolejności opisanej w niniejszej publikacji. Gra opisana jest przed ćwiczeniami, jednak nie oznacza to, iż w takiej kolejności powinna być realizowana podczas szkolenia.

Ćwiczenia 1-6 mają charakter wprowadzający w tematykę i mogą być wykonane przed grą. Dzięki temu podczas gry uczestnicy szkolenia sprawniej będą odkładać karty na właściwe miejsca na planszy. Natomiast ćwiczenia 7-10 mogą być wykonywane po grze.

Wybrane publikacje Tomasza Dulewicza

Książki w wersji elektronicznej (ebooki):



Więcej informacji o publikacjach na stronie internetowej:

www.sklep.trenera.pl