



Przenoszenie odpowiedzialności w procesie komunikacji

Krzysztof Kotapski

Międzynarodowa Platforma Szkoleniowa

Zmiany są nieuniknione,
rozwój – dobrowolny.

Krytykowanie

Przezywanie

Stawianie diagnozy

Chwalenie połączone
z oceną

Rozkazywanie

Grożenie

Moralizowanie

Stawianie
niewłaściwych pytań

Udzielanie rad

Odwracanie uwagi

Logiczne
argumentowanie

Uspokajanie

12 niszczycieli komunikacji

Zmiany są nieuniknione,
rozwój – dobrowolny.

4 zasady komunikacji

A → B

A --NIE--> B

A => B

A --emocje--> B

Zmiany są nieuniknione,
rozwój – dobrowolny.

Model zarządzania i kierowania dialogiem

Zmiany są nieuniknione,
rozwój – dobrowolny.

PRP

Proces Rozwiązywania
Problemu na płaszczyźnie
merytorycznej

- 1 Definicja problemu
- 2 Pomysły
- 3 Wybór
- 4 Plan

Radzenie sobie z trudnym
parterem rozmowy

Komunikaty „JA”

KOS

- / zachowanie
- / skutki
- / emocje

Radzenie sobie z emocjami
rozmówcy i rozwiązywanie
problemu merytorycznego

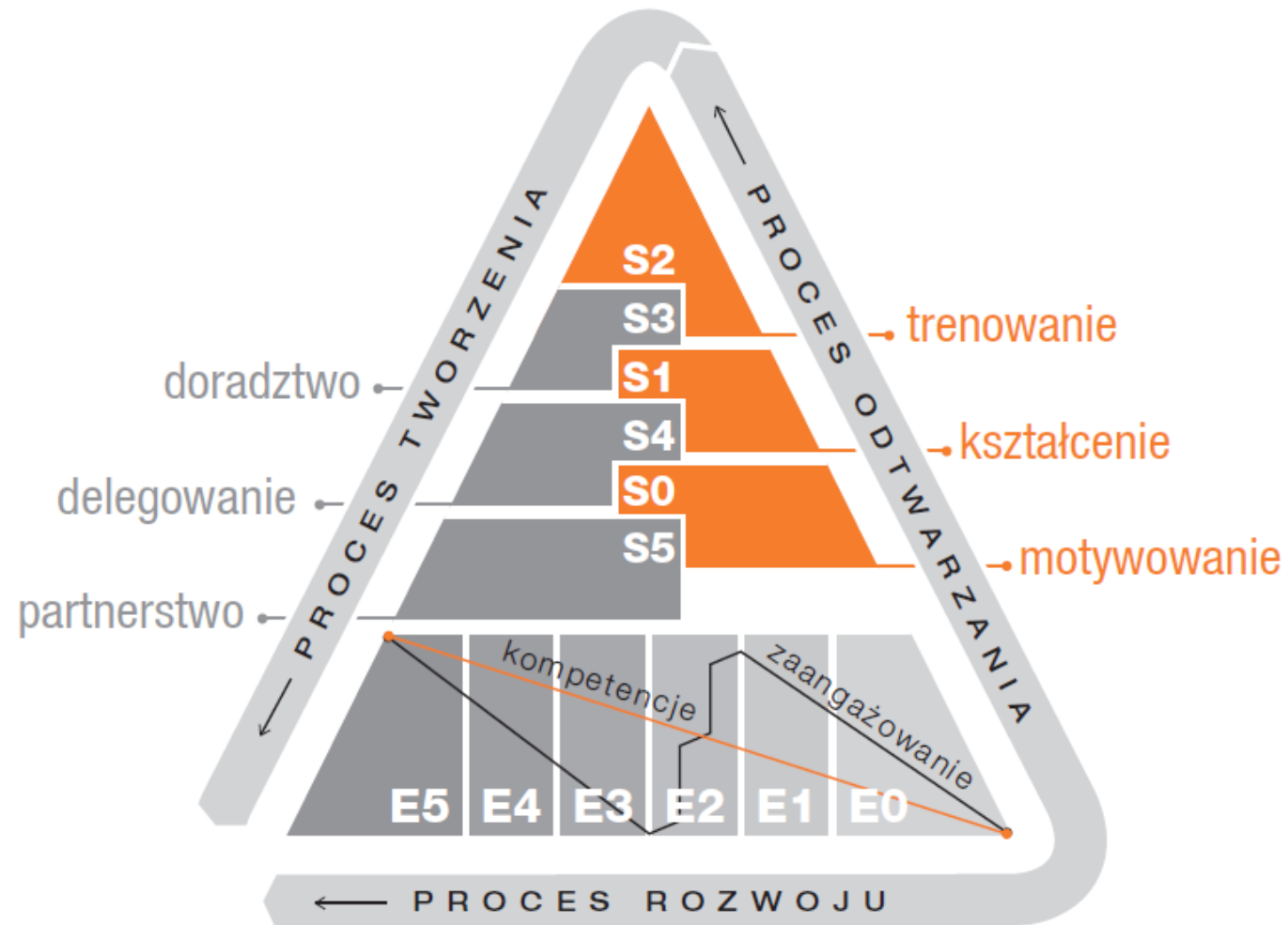
E = AS → PRP

Sytuacje konfliktowe

Potrzeby obu stron są
niezaspokojone

- 1 Ustalenie źródła konfliktu
- 2 Zgoda stron na jego rozwiązanie

Granice mojego języka są granicami mojego świata



Model praktycznego przenoszenia odpowiedzialności na zespół