**0piekun Medyczny Białystok klasa I semestr1 Podstawy Przedsiębiorczości zajęcia 20.12.2020 rok.**

T. Rodzaje zachowań człowieka. Asertywność, Negocjacje. Pokonywanie barier w procesie komunikacji.

1.   Potrzeba komunikacji między ludźmi

2.   Pokonywanie barier w komunikacji międzyludzkiej

-       styl partnerski

-       styl niepartnerski

3.   Przeszkody skutecznej komunikacji po stronie nadawcy

-       brak sprzężenia zwrotnego między nadawcą w stopniu umożliwiającym jego zrozumienie przez odbiorcę

-       unikanie bezpośredniego kontaktu wzrokowego

-       brak wrażliwości na uczucia, przekonania i słownictwo odbiorcy

-       niepowtarzalnie nigdy dwukrotnie tej samej informacji

-       korzystanie tylko z jednego sposobu przekazywania informacji (tylko ustnie czy pisemnie)

-       brak zgodności między słowami, gestami i tonem głosu

-       nieprzekazywanie komunikatu w całości

4.   Przeszkody skutecznej komunikacji po stronie odbiorcy

-       odbiorca słyszy to co chce

-       negatywna ocena źródła informacji

-       niewłaściwe rozumienie słów nadawcy

-       ignorowanie informacji niezbędnych (gestem, tonem głosu)

-       nierzetelne odbieranie informacji od nadawcy (zmęczenie, napięcie emocjonalne)

5.   Techniki usprawniające informacje interpersonalną

- sprzężenie zwrotne (kontrolowanie reakcji odbiorców czy jesteśmy dobrze rozumiani. Stosujemy wiele kanałów informacyjnych)

-       zastosowanie wielu kanałów informacyjnych

-       uwrażliwienie na odbiorcę

-       zastosowanie prostego języka

-       zasada redundancji (wielokrotnego powtarzania informacji w różnych formach)

6.   Rodzaje zachowań człowieka odbierającego komunikaty

-       **Agresywne (**traktowanie innych jako przeciwników , których trzeba zniszczyć, łamanie praw innych, dążenie do celu wszystkimi sposobami**)**

-       **Uległe (**Podporządkowanie się innym, ograniczenie własnych praw na rzecz innych)

-       **Manipulacyjne** (narzucanie własnego zdania nakłanianie innych do działań ponad siłę)

-       **Asertywne** (respektowanie praw swoich i innych na równi, otwartość, szczerość, wyrażanie własnych poglądów bez poczucia winy**)**

**Komunikowania się** człowiek nie może uniknąć, a bez dobrze opanowanej tej umiejętności zarówno jednostka jak i grupa niewiele może osiągnąć. Człowiek niepokoi się gdy brak mu informacji lub gdy większość informacji dociera do niego w formie plotek i pogłosek procesu komunikacji rozwój cywilizacji byłby niemożliwy. Komunikowanie się jest najskuteczniejszym sposobem poznawania drugiego człowieka i korzystania z jego doświadczeń i umiejętności.

**Styl partnerski** zakłada równość własnych potrzeb i oczekiwań z potrzebami naszego partnera. Rozmowa zmierza do zrealizowania potrzeb obu partnerów nie narzuca własnego punktu widzenia , nie próbuje zmienić poglądów partnera ani go oceniać.

**Styl niepartnerski** inaczej traktuje się własne potrzeby niż partnera, rozmowa sprowadza się do faworyzowania własnych potrzeb lub potrzeb partnera.

**Większość podejmowanych** przez ludzi działań jest nastawiona na proces porozumiewania się. O prawidłowej komunikacji możemy mówić gdy wypowiedz nadawcy oddaje jego myśli i zamiary a odbiorca rozumie wypowiedz zgodnie z intencjami nadawcy.

**Zachowania międzyludzkie-** są źródłem naszych stanów emocjonalnych, mogą być przyczyną zadowolenia, szczęścia, niepokoju i cierpień

**Asertywność** to umiejętność pełnego i otwartego wyrażania samego siebie w kontaktach z innymi osobami To bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażanie własnych myśli, uczuć, opinii, pragnień przy respektowaniu podobnych praw u innych. Z asertywnością związany jest głęboko szacunek dla samego siebie i poczucie własnej godności.

**Do postaw asertywnych zalicza się:**

-       stanowienie swoich praw i aktywną ich obronę stosunku do innych ludzi , jeżeli nie ustalisz swoich praw zrobią to inni

-       swobodne wyrażanie swoich uczuć, pozytywnych i negatywnych oraz opinii i przekonań

-       wysłuchiwanie i próba zrozumienia uczuć i opinii innych ludzi

-       swobodne zabieranie głosu na szerokim forum

-       bezpośrednia i stanowcza reakcja obronna na poczucie własnej krzywdy i innych osób.

**Pr Prowadzenie negocjacji i rozwiązywanie konfliktów społecznych.**

1.   Istota konfliktów

2.   Przyczyny konfliktów interpersonalnych

-       cechy osobowości jednostek

-       indywidualny poziom agresywności

-       skłonności do zniekształcania rzeczywistości

-       wewnętrzne problemy jednostek

3.   Rodzaje konfliktów

-       konflikt wartości (różnice religijne, społeczne, indywidualna hierarchia wartości)

-       sprzeczność interesów (różne sposoby zaspokajania potrzeb, gdy występuje potrzeba podziału ograniczonych zasobów)

-       konflikt strukturalny (wynika z różnych pozycji w społeczeństwie, pracy, gospodarce)

-       konflikt racji (błędne postrzeganie swojej pozycji w społeczeństwie)

4.   Sposoby kontrolowania gniewu i agresji

-       zmiana oceny swojej osoby od negatywnej do pozytywnej

-       koncentracja na problemie a nie na osobie

-       uspokajanie innych

-       modelowanie gniewu

-       zachęcanie drugiej strony do mówienia

-       umiejętność słuchania

-       okazanie zrozumienia

5.   Style rozwiązywania konfliktów

-       rywalizacja

-       współpraca

-       kompromis

-       dostosowywanie się

6.   Negocjacje i ich istota

-       negocjacje twarde

-       negocjacje miękkie i rzeczowe

7.   Cechy dobrego negocjatora

-       staranne przygotowanie

-       błyskotliwość

-       precyzja wyrażania uważne słuchanie

-       uczciwość

-       perswazja

-       cierpliwość

Konflikt to sytuacja w której zaistniała sprzeczność interesów, a każdy z uczestników próbuje narzucić pozostałym swoją wolę.

Konflikt interpersonalny zachodzi między dwiema osobami lub większa ich liczbą, a każdą ze stron działa wobec drugiej we własnym imieniu, prezentując swoje własne interesy i stanowisko, z konsultacja i aprobatą drugiej strony ale nie koniecznie.

Kompromis tj. rozstrzygnięcie sporu w wyniku wzajemnych ustępstw (ugoda, odstępstwo od zasad dla osiągnięcia celu

Metoda dominacji tj. dążenie do przewagi i wykorzystanie dominującej pozycji. W tej metodzie musi być zwycięzca i pokonany.

Metoda liberalna tj. zostawienie spraw swojemu biegowi swoboda w podejmowaniu decyzji, może to być przyczyna twórczego rozwiązywania konfliktów ale też chaosu i anarchii.

Metoda dwóch zwycięzców tj. rezygnacja z walki i przemocy, konflikt rozwiązuje się przez współprace z której obie strony mają satysfakcje.

Negocjacje to rozmowy w których strony związane wspólnymi lub przeciwstawnymi interesami obecnie lub w przyszłości za pomocą argumentów lub perswazji pokonują różnice stanowisk aby osiągnąć wspólne rozwiązanie.

Negocjacje twarde tj. dążenie do uzyskania przewagi i jak największych korzyści, prowadzone zwykle przy braku zaufania do drugiej strony.

Negocjacje miękkie i rzeczowe tj. poszukiwanie rozwiązań akceptowanych i przynoszących korzyści wszystkim stronom.

**Zalecane materiały do opanowania w/w materiału:**

1.   Podstawy Przedsiębiorczości Tomasz Rachwał; wydawnictwo Nowa Era.

2.   Podstawy Przedsiębiorczości Zbigniew Smutek; wydawnictwo Operon.

3.   Podstawy Przedsiębiorczości Małgorzata Biernacka; wydawnictwo Operon.

4.   Materiały dostępne w sieci, oraz wszelkie dostępne źródła na w/w temat.

Pozdrawiam życzę przyjemnej lektury, zapraszam na zajęcia zdalne zgodnie z planem zajęć.

Opracował:

Czesław Cielecki