

OFENSYWA JAKOŚCI
dla hoteli i pensjonatów

<http://www.vip.karr.pl>



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Tomasz Kozłowski
psycholog

OFENSYWA JAKOŚCI
dla hoteli i pensjonatów



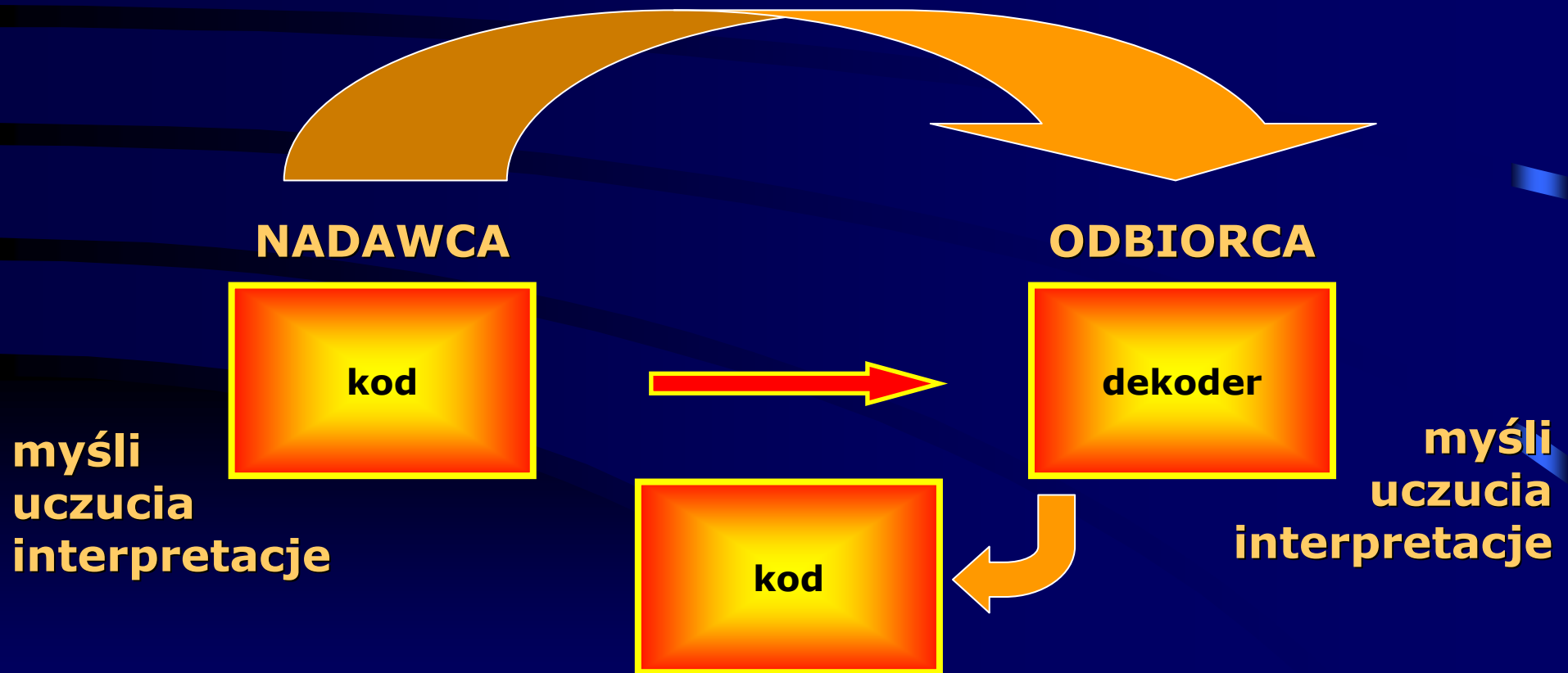
EQUAL



EFS
Europejski Fundusz Społeczny

SCHEMAT KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

szuMy zakŁóCenia



ZNACZENIE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

- ✓ znaczenie operacyjne.
- ✓ znaczenie socjalne.
- ✓ znaczenie uczuciowe.
- ✓ znaczenie symboliczne.

ZNACZENIE OPERACYJNE

znaczenie informacyjne

- **opinie,**
- **rady,**
- **zmiany.**

ZNACZENIE SOCJALNE

Komunikacja ustanawia/konsoliduje pewien rodzaj zależności socjalnej, zależności związanej z miejscem:

- profesor - student,**
- klient - sprzedawca,**
- instruktor - kursant.**

ZNACZENIE SYMBOLICZNE

**Obrona swojego obrazu, swojej wartości.
Dążenie do uznania przez innych
swojej osoby.**

**Rozmówca kontroluje to, co zostało
powiedziane i łowi z tego treść
„z pomiędzy wiersz”.**

STRUKTURA KOMUNIKATU

zawartość komunikatu

Co powiem i na co mój cel jest wrażliwy?

W jakiej kolejności będę mówił?

Jakie nadam priorytety ważności?

KOMUNIKACJA POZYTYWNA

KOMUNIKACJA POZYTYWNA

CEL

**Wytworzyć i utrzymać u słuchacza
potrzebę komunikacji.**

KOMUNIKACJA POZYTYWNA

JAK BYĆ POZYTYWNYM?

- ✓ **Słuchać (słuchać = respektować)**
- ✓ **Bez treści negatywnych.**
- ✓ **Bez wyrzutów (nikt nie chce być winnym).**
- ✓ **Nie doprowadzać do „utruty twarzy”.**
- ✓ **Nie oczerniać.**

KOMUNIKACJA POZYTYWNA

BEZ FORM NEGATYWNYCH

- ✓ **Stosować sformułowania pozytywne.**
- ✓ **Unikać zabarwień negatywnych.**
- ✓ **Nie negować, potwierdzać przeciwieństwa.**
- ✓ **Uważać na werbalne NIE (intonacja).**

**Zachowania wzbudzające
pozytywne nastawienie do
podtrzymania kontaktu**

OPIS

Odnoszenie się do pomysłów czy gustów rozmówcy w przyjazny, nie oceniający sposób i wyrażanie, że rozumie się to, co on przekazuje.

**Zachowania wzbudzające
nastawienie obronne
i zniechęcające do kontaktu**

OCENA

Ocenianie rozmówcy, jego pomysłów, preferencji czy gustów krytycznie, a nawet ignorując je. (Np. „Nigdy nie słyszałem podobnego idiotyzmu”. „No nie, to zupełnie nie do przyjęcia!”, itp.

**Zachowania wzbudzające
pozytywne nastawienie do
podtrzymania kontaktu**

EMPATIA

Życzliwe
nastawienie do drugiej
osoby, chęć rzeczywistego
porozumienia, zauważanie
emocji przeżywanych przez
rozmówcę, okazywanie, że
się je rozumie,
umiejętność postawienia się
w jego sytuacji.

**Zachowania wzbudzające
nastawienie obronne
i zniechęcające do kontaktu**

CHŁÓD, BRAK REAKCJI

Okazywanie,
że to, co mówi rozmówca nie
jest ciekawe, a wręcz
nużące. Brak żywego odzewu
na jego słowa, nie
zauważanie jego emocji (np.
obojętny wyraz twarzy w
sytuacji, gdy rozmówca mówi
o czymś dla niego ważnym).

**Zachowania wzbudzające
pozytywne nastawienie do
podtrzymania kontaktu**

**Zachowania wzbudzające
nastawienie obronne
i zniechęcające do kontaktu**

RÓWNOŚĆ

Ustawianie
się na równej pozycji
z rozmówcą
(ani wyższej, ani niższej),
okazywanie szacunku
i dobrej woli porozumienia
się.

WYŻSZOŚĆ

Przyjmowanie
postawy osoby wszystko
najlepiej wiedzącej.
Pouczanie, wtrącanie do
wypowiedzi specjalistycznych
słów, co ma sugerować, że
jest się mądrzejszym,
lepiej poinformowanym itp.

**Zachowania wzbudzające
pozytywne nastawienie do
podtrzymania kontaktu**

**Zachowania wzbudzające
nastawienie obronne
i zniechęcające do kontaktu**

WARUNKOWOŚĆ

Dopuszczanie
różnych punktów widzenia,
a nie upieranie się wyłącznie
przy swoim,
chęć wysłuchania innych
ludzi, ich poglądów
i pomysłów.

KATEGORYCZNOŚĆ

Wygłaszanie
ostatecznych, „jedynie
słusznych” sądów,
sugerujących, że wszelka
dyskusja nie ma sensu, bo
i tak rozmówca nie ma racji,
nie zna się na tym,
o czym jest mowa,
jest głupszy, itp.

SŁUCHANIE

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

DLACZEGO POWINNIŚMY SŁUCHAĆ?

- ✓ **Co odczuwałem w dniu kiedy nikt mnie nie słuchał?**

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

JAK SŁUCHAĆ?

cisza

- ✓ **zapraszająca,**
- ✓ **pusta,**
- ✓ **z wyłączeniem się.**

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

JAK SŁUCHAĆ?

parafraza

- ✓ Jeśli dobrze Pana zrozumiałem, to twierdzi Pan, że...

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

DLACZEGO TO DZIAŁA?

Bycie słuchanym pozwala mówiącemu na:

- ✓ **Opowiadanie (wyjaśnianie, otwarcie),**
- ✓ **Wyjaśnianie (samemu sobie),**
- ✓ **Odnalezienie,**
- ✓ **Wyobrażenie.**

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

NIEBEZPIECZEŃSTWA I PRZESZKODY?

fałszywe:

- ✓ **Słuchanie zabiera czas,**
- ✓ **Pomaga w zdobyciu przewagi,**
- ✓ **Lepiej nie być pierwszym na scenie.**

...dziękuję za uwagę...

Tomasz Kozłowski

Tel. (0600) 044-444

STRATEGIA KOMUNIKATU

przygotowanie się

- ✓ **Co chcemy wiedzieć/myśleć? O kim? (tematy, cele).**
- ✓ **Co powiemy, aby osiągnąć określony rezultat? (koncepcja komunikowania się).**
- ✓ **W jaki sposób to powiemy? (wykonanie)**
- ✓ **Jakie kryteria specyficzne będą zastosowane do pomiaru skuteczności działania? (kontrola).**

STRUKTURA KOMUNIKATU

wstęp

TEMAT – o czym mówię?

CEL – do kogo mówię?

Co chcę uzyskać od mego celu?

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

JAK SŁUCHAĆ?

początek

- ✓ cisza,
- ✓ nasłuchiwanie,
- ✓ echo,
- ✓ pytania otwarte.

UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA

NIEBEZPIECZEŃSTWA I PRZESZKODY?

prawdziwe:

✓ **Nie ma.**