



**TRENER
KADR**
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



ZBUDOWANIE ŚCIEŻKI EDUKACYJNEJ KUCHARZ

2

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA

To układ kolejnych etapów kształcenia, prowadzący do uzyskania określonej profesji lub podniesienia kwalifikacji celem osiągnięcia wyższej pozycji zawodowej.



PODCAST
nagranie nr 1

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KUCHARZA: MŁODZIEŻ

Aby zostać kelnerem, uczeń:

- ➔ ukończenie 8-klasowej szkoły podstawowej,
- ➔ ukończenie 3-letniej szkoły branżowej I stopnia w zawodzie kucharz oraz zdanie w trakcie trwania nauki egzaminu z kwalifikacji przynależnej do tego zawodu,
- ➔ kontynuowanie nauki w szkole branżowej II stopnia,
- ➔ lub zaraz po szkole podstawowej ukończenie technikum w zawodzie technik organizacji usług gastronomicznych i zdanie w trakcie nauki egzaminów zawodowych, czyli kwalifikacji.

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNO-ZAWODOWA KUCHARZA: DOROSŁY

Uczący się dorosły bardziej świadomie decyduje o swojej karierze zawodowej, która najczęściej obejmuje:

- ➡ dostosowanie kwalifikacji do rzeczywistych wymagań związanych ze stanowiskiem pracy,
- ➡ rozszerzanie kwalifikacji w celu doskonalenia warsztatu.

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?

ŚCIEŻKA EDUKACYJNO-ZAWODOWA KUCHARZA

Osoba dorosła, która chciałaby zostać wykwalifikowanym kucharzem, może:

- ➔ ukończyć kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji przynależnej do zawodu kucharza (TG.07) i potwierdzić tę kwalifikację egzaminem zawodowym lub
- ➔ zdobyć doświadczenie zawodowe, pracując jako pomoc kuchenna lub kucharz bez kwalifikacji przynajmniej 2 lata lub
- ➔ ukończyć kierunkową szkołę policealną i potwierdzić kwalifikację TG.07 egzaminem zawodowym lub
- ➔ mając wykształcenie w zawodzie ukończyć kursy kucharskie I i II stopnia.



CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNO-ZAWODOWA KUCHARZA

Osoba dorosła pracująca w zawodzie kucharza, otwarta na innowacje i samodoskonalenie celem ugruntowania swojej pozycji w zawodzie, może ukończyć różne kursy doskonalące i szkolenia.

Pozwolą one na rozszerzenie kompetencji zawodowych i podniesienie jakości świadczonych przez niego usług oraz profesjonalne wykonywanie dodatkowych zadań.

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNO – ZAWODOWA?



KONSTRUOWANIE ŚCIEŻKI ROZWOJU ZAWODOWEGO KUCHARZA

Świadoma realizacja autorskiego planu rozwoju zawodowego kucharza łączy się z procesem doskonalenia umiejętności samooceny i samorealizacji.

Należy odpowiedzieć na następujące pytania:

- ➔ Dlaczego chcę pracować w tym zawodzie?
- ➔ Co szczególnie mnie interesuje w tej branży ?
- ➔ W jakim zakresie chciałbym się specjalizować?



ZAŁĄCZNIK
Karta pracy 1 i 5



PODCAST
nagranie nr 1

PROJEKCJA PLANU ZAWODOWEGO

PLAN ROZWOJU ZAWODOWEGO KUCHARZA ZALEŻY RÓWNIEŻ OD PRACODAWCY



- ➡ Priorytetem wyznaczającym kierunek rozwoju zawodowego kucharzy są misja i wizja rozwoju firmy oraz jej potencjał finansowy.
- ➡ Kucharz powinien kształcić się przez całe życie, bowiem postęp technologiczny, techniczny i cywilizacyjny, moda, gusta i inne realia życia codziennego stawiają przed nim wysokie wymagania.
- ➡ Właściciel - pracodawca decyduje o kierunku rozwoju i funkcjonowania firmy. Może on wesprzeć pracownika w realizacji tych aspiracji zawodowych, które wpłyną na poprawę wizerunku firmy i podniesienie jakości świadczonych usług.

PROJEKCJA PLANU ZAWODOWEGO



PROJEKCJA PLANU ZAWODOWEGO POLEGA NA:

- ➔ wskazywaniu na niezbędne doświadczenia zawodowe,
- ➔ określaniu kolejnych stanowisk pracy lub kompetencji jako możliwych do osiągnięcia,
- ➔ określeniu celów do osiągnięcia oraz kwalifikacji niezbędnych na danym stanowisku,
- ➔ przewidywaniu okresu czasu, w jakim jest możliwe zajęcie danego stanowiska lub pozycji,
- ➔ uwzględnieniu czynników społecznych oraz procesów, którym podlega każdy człowiek (wiek, zdrowie, zobowiązania rodzinne, potrzeby i możliwości firmy itp.).

PROJEKCJA PLANU ZAWODOWEGO



UMIEJĘTNOŚCI TE WYMAGAJĄ STAŁEGO DOSKONALENIA ZGODNIE ZE ZMIENIAJĄCYMI SIĘ PRZEPISAMI HACCP, TRENDAMI I ROZWOJEM TECHNOLOGII.



W planie rozwoju zawodowego kelnera należy uwzględnić umiejętności zawodowe, jakie już się posiada oraz te, które są konieczne do uzupełnienia.

Podstawowe umiejętności kucharza to:

- ➔ przechowywanie żywności,
- ➔ sporządzanie potraw i napojów,
- ➔ wykonywanie czynności związanych z ekspedycją potraw i napojów.

PRZYKŁADY ŚCIEŻKI EDUKACYJNO – ZAWODOWEJ KUCHARZA



PRACOWNIK KUCHNI
– POMOC KUCHENNA

MŁODSZY KUCHARZ

KUCHARZ SAMODZIELNY

STARSZY KUCHARZ

ZASTĘPCA SZEFA KUCHNI

SZEF KUCHNI

PRZYKŁADY ŚCIEŻKI EDUKACYJNO – ZAWODOWEJ KUCHARZA

REALIZACJI ROZWOJU
ZAWODOWEGO TOWARZYSZY
USTAWICZNE PODNOSZENIE
KWALIFIKACJI PODCZAS KURSÓW
I SZKOLEŃ.

PRACOWNIK KUCHNI
– POMOC KUCHENNA

MŁODSZY KUCHARZ

KUCHARZ SAMODZIELNY

STARSZY KUCHARZ

ZASTĘPCA SZEFA KUCHNI

SZEF KUCHNI

← Kuchnia molekularna

← Kurs HACCP

← Kuchnia włoska

← Kuchnia wegańska

← Kurs kucharski I i II st.

← Kurs mistrzowski III st.

← Kuchnia francuska

← Techniki grillowania na świecie

← Kurs carvingu I i II st.

← Kucharz okrętowy

← Cukiernik

DRESS CODE W ZAWODZIE – UNIFORM, CZYLI STRÓJ SŁUŻBOWY



KUCHARZ

- ➞ bluza kucharska
- ➞ spodnie kucharskie
- ➞ fartuchy kucharskie
- ➞ zapaski kucharskie
- ➞ rękawice kucharskie
- ➞ czapki kucharskie
- ➞ obuwie kucharskie

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



UCZĄCY SIĘ DOROSŁY

- ➔ jest świadomym uczestnikiem procesu uczenia się i nauczania,
- ➔ ma mniej lub bardziej bogate doświadczenie zawodowe,
- ➔ samodzielnie kieruje procesem uczenia się,
- ➔ Jego potrzeby edukacyjne wynikają ze zmiennych warunków zatrudnienia i możliwości,
- ➔ ma swoistą wewnętrzną motywację.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



CECHY UCZĄCYCH SIĘ DOROSŁYCH

- ➔ różnicowane doświadczenie życiowe, zawodowe i społeczne oraz wiek,
- ➔ różnicowana kondycja psychofizyczna,
- ➔ różnicowana aktywność i możliwość edukacyjna,
- ➔ różne style i techniki uczenia się,
- ➔ różne, często ukształtowane, przyzwyczajenia zawodowe oraz postawy wobec pracy, pracodawcy czy managera,
- ➔ brak czasu wynikający z obowiązków zawodowych lub rodzinnych,
- ➔ dominacja motywów praktycznych przy podejmowaniu decyzji o rozpoczęciu nauki,
- ➔ umiejętność myślenia abstrakcyjnego,
- ➔ zdolność do długotrwałej koncentracji uwagi.

PODNOSENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



DOROŚLI UCZĄ SIĘ NAJLEPIEJ, GDY:

- ➔ mają swobodę i komfort wypowiedzi,
- ➔ popełniając błędy, nie obawiają się krytyki,
- ➔ są akceptowani w środowisku, w którym się uczą,
- ➔ aktywnie uczestniczą w szkoleniu, stając się jego współautorami,
- ➔ znają cel i wymiar doskonalenia,
- ➔ rozumieją wartość i znaczenie tego, czego się uczą,
- ➔ na szkoleniu rozwiązują rzeczywiste problemy, a nie tylko realizują tematy,
- ➔ dzielą się pomysłami, wrażeniami i różnymi sposobami rozwiązania zadań szkoleniowych,
- ➔ potrafią zdobywaną wiedzę wykorzystać w praktyce zawodowej,
- ➔ mają możliwość odwoływania się do własnego doświadczenia.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



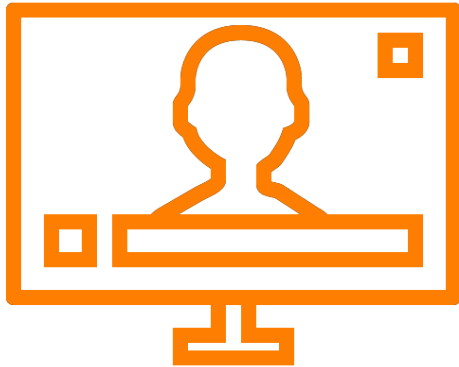
METODY KSZTAŁCENIA DOROSŁYCH

METODY KSZTAŁCENIA DOROSŁYCH w niewielkim stopniu różnią się od metod nauczania-uczenia się młodzieży.

Uczący się dorośli osiągają lepsze wyniki wówczas, gdy:

- ➔ traktowani są indywidualnie,
- ➔ mają skonkretyzowane cele kształcenia,
- ➔ optymalnie wykorzystują czas.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



SPECYFIKA NAUCZANIA-UCZENIA SIĘ DOROSŁYCH POLEGA NA:

- ➔ ukierunkowaniu kształcenia na grupy docelowe,
- ➔ krzyżowaniu się perspektyw trenera i uczącego się dorosłego oraz silnej konfrontacji z treściami kształcenia,
- ➔ wyraźnym wpływie emocji na proces nauczania-uczenia się,
- ➔ dużej potrzebie indywidualizacji,
- ➔ wysokim udziale samokształcenia i samodoskonalenia.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH

Efektywna technika edukacyjna, zgodnie z którą osiągnięcie sukcesu w nauce związane jest z przejściem przez cztery kluczowe etapy przyswajania wiedzy:



CYKL KOLBA

REFLEKSJA I OBSERWACJA

DOŚWIADCZENIE
poprzez konkretne przeżycie

TEORIA
porządkowanie, uogólnianie informacji
oraz wnioski

PRAKTYKA
aktywne eksperymentowanie

Kolejność realizacji poszczególnych etapów kształcenia

w CYKLU KOLBA **jest dowolna.**

Jego efektywność jest osiągnięta w momencie zrealizowania wszystkich etapów.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



CYKL KOLBA

Przykład dotyczący nauki wycinania róży w melonie.

Obserwacja poszczególnych etapów wycinania róży w melonie przez trenera

REFLEKSJA I OBSERWACJA

Wycinanie róży w melonie pod okiem trenera podczas szkolenia

DOŚWIADCZENIE poprzez konkretne przeżycie

TEORIA

porządkowanie, uogólnianie informacji oraz wnioski

PRAKTYKA

aktywne eksperymentowanie

Konfrontacja wiedzy o cechach melona i rodzajach noży carvingowych

Samodzielne wycinanie róży w melonach poza szkoleniem

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



BARIERY W UCZENIU SIĘ DOROSŁYCH

- ➔ duża wrażliwość na krytykę,
- ➔ brak pewności siebie – obawa przed niepowodzeniem, ośmieszeniem się na forum grupy,
- ➔ zaniżona lub zawyżona samoocena,
- ➔ brak zainteresowania,
- ➔ brak motywacji.
- ➔ brak lub mało widoczne korzyści z realizowanego szkolenia,
- ➔ brak umiejętności budowania relacji interpersonalnych.

PODNOSENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



W REALIZACJI ZADAŃ W GRUPIE NIEZBĘDNĄ JEST UMIEJĘTNOŚĆ BUDOWANIA RELACJI INTERPERSONALNYCH, CZYLI ZDOLNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ Z LUDŹMI W RÓŻNYCH SYTUACJACH.

Podstawowymi umiejętnościami kucharza w tym zakresie są:

- ➔ precyzyjne przekazywanie poleceń i innych informacji,
- ➔ aktywne słuchanie i właściwe reagowanie,
- ➔ odczytywanie komunikatów i nadawanie informacji zwrotnej,
- ➔ współpraca w zespole i przekazywanie informacji innym pracownikom kuchni,
- ➔ porozumiewanie się z kelnerami, którzy są dla niego niewidoczni.

Wymienione umiejętności powinien posiadać również trener, aby kształtować je u uczestników szkoleń.



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



ZAŁĄCZNIK
Karta pracy 2 i 3



PODCAST
nagranie nr 2



KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA

NADAWCA



ODBIORCA

JEST WSKAZANA:

- ➔ gdy komunikat jest prosty i zrozumiały, np. trener informuje, że każdy uczestnik ma przygotować zestaw noży do carvingu i miskę z zimną wodą,
- ➔ gdy komunikowanie się musi być szybkie, np.: „Uwaga, te noże są ostre, proszę uważać!”
- ➔ gdy nadawcy zależy na bezdyskusyjnym przekazaniu komunikatu np.: „Proszę Państwa, proszę teraz odłożyć warzywa do zimnej wody!”

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



Współpraca z grupą

KOMUNIKACJA DWUKIERUNKOWA

NADAWCA



ODBIORCA

JEST ZALECANA:

- ➔ gdy ważna jest doskonałość, np. przy instrukcji wykonywania dali z kalarepki,
- ➔ gdy trener chce, by uczestnicy uczestniczyli w czymś, np. w porównywaniu wyciętych dali przez różne osoby,
- ➔ gdy chcemy poznać punkt widzenia rozmówcy, np. dlaczego używa dużego noża „U”, zamiast noża „U” średniej wielkości,
- ➔ gdy trener chce zminimalizować prawdopodobieństwo wystąpienia błędu, np. niewłaściwego cięcia.

1

CZTERY PŁASZCZYZNY KOMUNIKACJI

1. PŁASZCZYZNA RZECZOWA (FORMALNA):

Do przekazywania informacji w sposób oczywisty: **o czym informuję** (na przykład, że do rzeźbienia w arbuzie trzeba go osadzić stabilnie w misce).

2. PŁASZCZYZNA AUTOPREZENTACJI:

co mówię o sobie
(na przykład, że mam w tym doświadczenie, bo robiłem to już wiele razy).

2

CZTERY PŁASZCZYZNY KOMUNIKACJI

1. PŁASZCZYZNA WZAJEMNYCH RELACJI:

do przekazywania stosunku rozmówcy do otoczenia: **co sądzę o tobie, jakie mamy wzajemne powiązania**
(na przykład, że to ważne zabezpieczenie a Ty o tym możesz nie wiedzieć).

2. PŁASZCZYZNA APELU:

do przekazania własnych życzeń wobec odbiorcy: **do czego chciałbym zachęcić, o co chciałbym poprosić.**
(na przykład, że aby wyrzeźbić różę w arbuzie trzeba to ćwiczyć wiele razy).



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ

- ➔ Techniki zwiększające obrazowość komunikatu
- ➔ Techniki zwiększające dobitność komunikatu
- ➔ Techniki wzmagające napięcie
- ➔ Techniki poprawiające wrażenie estetyczne



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI ZWIĘKSZAJĄCE OBRAZOWOŚĆ KOMUNIKATU

- ☞ **Przykład** – Kiedyś na szkoleniu w Tajlandii, zdarzyło mi się ...
- ☞ **Porównanie** – Nóż tajski przypomina trochę miniaturę noża do trybowania mięsa.
- ☞ **Ilustracja** – Rzodkiewka powinna być świeża i twarda o mocno wybarwionej skórce.
- ☞ **Narracja** – Do wyrzeźbienia tych wszystkich wzorów będzie Państwu potrzebny nie jeden nóż ale cały zestaw.



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI ZWIĘKSZAJĄCE DOBITNOŚĆ KOMUNIKATU

- ⌚ **Powtórzenie** – Nacięcia muszą być wykonane starannie. Muszą być precyzyjne. Proszę je wykonywać starannie i precyzyjnie.
- ⌚ **Wzmocnienie** – Tłumaczyłem koledze, żeby używał noża tajskiego, kładłem mu to do głowy, prosiłem...
- ⌚ **Apel** – Do wycinania liści z marchewki proszę nie brać zbyt cienkich warzyw!
- ⌚ **Cytaty, przysłowia** – należy stosować oszczędnie

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ

TECHNIKI WZMAGAJĄCE NAPIĘCIE

- ⌚ **Kontrast** – Im mniejsze płatki wycinacie, tym powinno być ich więcej.
- ⌚ **łańcuch** – Jak już wytniecie pierwszy rząd płatków w tym kawałku ogórka, to wycinajcie drugi. Jak wytniecie drugi, to wycinajcie trzeci. Jak będą już trzy, wydrążcie środek...
- ⌚ **Zaskoczenie** – Myślałem, że będzie Wam trudniej to zrobić! W takim razie przystąpmy do...
- ⌚ **Zapowiedź** – A po przerwie niespodzianka! Przygotujcie się na rzeźbienie arbuza.



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI POPRAWIAJĄCE WRAŻENIA ESTETYCZNE

- ⌚ **Gra słów** – Arbuz nie jest gruboskórny, ale ma grubą skórę, więc trzeba użyć większej siły.
- ⌚ **Aluzja** – Domyślcie się Państwo, o jaki owoc mi chodziło.
- ⌚ **Hiperbola (zamierzona przesada)** – Jeśli przed rzeźbieniem nie osadzisz stabilnie arbuza, to spadając złamie ci stopę.
- ⌚ **Paradoks** – Lepsza skromniejsza kompozycja niż za bogata.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KOMUNIKACJA WERBALNA

SKUTECZNA KOMUNIKACJA WERBALNA NIE POLEGA WYŁĄCZNIE NA WYRAŹNYM I ZWIĘZŁYM WYŚŁAWIANIU SIĘ. CHODZI W NIEJ RÓWNIEŻ O TO, ŻEBY INFORMACJE DOCIERAŁY DO ODBIORCY I ŻEBY ON JE ROZUMIAŁ.

S.Payne



INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

Podczas aktywnego słuchania, tego, co mają do powiedzenia goście oglądający rzeźby z owoców i warzyw lub uczestnicy szkolenia, pamiętaj o koncentracji uwagi,

- ➔ kontakcie wzrokowym, gdy ktoś mówi do Ciebie,
- ➔ używaniu zachęcających zwrotów np. „tak”, „rozumiem”,
- ➔ otwartości na punkt widzenia osoby, której słuchasz,
- ➔ empatii,
- ➔ zadawaniu pytań (wyjaśniających, uściślających np. Miała Pani na myśli... Chodzi Panu o ...).





INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

Podczas aktywnego słuchania, co mają do powiedzenia uczestnicy szkolenia, zwróć szczególną uwagę na:

- ➔ **okazywanie szacunku, akceptacji i ciepła**, na przykład gdy ktoś mówi, że pracuje w zawodzie kucharza już 7 lat ale sztuki carvingu chyba nie opanuje,
- ➔ **unikanie moralizowania i osądzania** – mimo, że uczestnik nie słuchał uważnie Twojego instruktażu i jego rzeźba wygląda topornie i ciężko.



INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

Nie jesteś dobrym słuchaczem, gdy:

- ➔ jesteś tak bardzo przejęty tym, co chcesz powiedzieć, że nie zwracasz uwagi na to, co mówią inni,
- ➔ czekasz tylko by wejść w słowo mówiącemu i przedstawić własny punkt widzenia,
- ➔ słyszysz tylko to, co chcesz słyszeć,
- ➔ przerywasz mówiącemu i kończysz za niego wypowiedź, zniekształcając ją do własnych celów.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA – MOWA CIAŁA



SYGNAŁY KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ



ZAŁĄCZNIK
Karta pracy 4



PODCAST
nagranie nr 2

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KOMUNIKACJA NIEWERBALNA – MOWA CIAŁA

Sygnały komunikacji niewerbalnej w pracy zawodowej są szczególnie widoczne u osób pracujących z innymi ludźmi, nawiązujących kontakty, słuchających i przekazujących informacje.

Od trenera prowadzącego szkolenia wymaga pełnej świadomości własnej mowy ciała, umiejętności panowania nad nią oraz możliwych interpretacji ze strony innych osób.



ZNACZENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

- ➡ podtrzymywanie komunikacji werbalnej (jeśli pokazujesz uczestnikom, jak się posługiwać nożem V, to sam rób to swobodnie, podkreśl mimiką twarzy wyjaśnienia – będziesz bardziej wiarygodny),
- ➡ komunikowanie postaw i emocji (jeśli uczestnicy kursu obawiają się pokazać Ci swoje rzeźby, to znak, że odbierają Cię jako osobę nieprzychylną im),
- ➡ autoprezentacja, (jeśli pokazując wycinanie szyszki z marchwi, stoisz prosto, czynności wykonujesz sprawnie i jednocześnie objaśniasz i pokazujesz co robisz, to podkreśli Twoją fachowość jako trenera),
- ➡ rytuał (np. religijny).

W PRZEKAZYWANIU INFORMACJI ZWROTNEJ MOWA CIAŁA ODGRYWA TAKĄ SAMĄ ROLĘ JAK W PRZEKAZYWANIU KOMUNIKATÓW.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KONTEKSTOWE ODCZYTYWANIE SYGNAŁÓW NIEWERBALNYCH

KONTEKST KULTUROWY

Znaczenia takich samych gestów mogą się różnić w różnych kręgach kulturowych, jeśli więc jeśli widzisz powitanie z tajskim mistrzem carvingu to jego złożone ręce oznaczają szacunek i pozdrowienie a nie modlitwę.

KONTEKST SYTUACYJNY

Wiele sygnałów niewerbalnych zmienia swoje znaczenie zależnie od sytuacji, w jakiej znajduje się nadawca np. mocne wbicie noża w arbuza może być sygnałem agresji lub koniecznością przebicia twardej skórki

KONTEKST WZAJEMNYCH ZWIĄZKÓW

Jeżeli interpretację słów potwierdza kilka sygnałów niewerbalnych, tym stają się bardziej jednoznaczne i wiarygodne. Jeśli więc podoba Ci się rzeźba wykonana przez uczestnika szkolenia, podkreśl to mimiką twarzy, gestem, uśmiechem.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

ODCZYTYWANIE MOWY CIAŁA

	Sygnaly pozytywne	Sygnaly negatywne
pozycja i ruchy ciała (kucharz, trener)	swoboda, naturalność, wygoda, siedzenie i chodzenie spokojne, szanowanie strefy intymnej	kulenie się, stanie nad kimś, sztywność, szuranie nogami, człapanie, przysuwanie się zbyt blisko, kręcenie się
twarz (kucharz, trener)	odprężona i pogodna, lekki uśmiech także w oczach, swobodny kontakt wzrokowy	martwe spojrzenie, opuszczanie dolnej wargi, natrętne wpatrywanie się w rozmówcę
ramiona i ręce (kucharz, trener)	umiarkowana gestykulacja	wymachiwanie rękami, trzymanie rąk martwo, bębnienie palcami, stałe dotykanie twarzy, krzyżowanie rąk
dłonie (trener)	otwarte i często skierowane ku górze	zaciśnięte pięści, wykręcanie i ściskanie palców, bawienie się przedmiotami lub włosami
nogi (trener)	spoczywające swobodnie	skrzyżowane i cofnięte, kołysanie nogami



ZAŁĄCZNIK
Karta pracy 4



PODCAST
nagranie nr 2

PRZYCZYNY POWSTAWANIA BARIER W KOMUNIKOWANIU SIĘ

Przeszkodami w komunikacji są wszystkie czynniki utrudniające wymianę informacji. Są to :

- ➔ różnice w postrzeganiu rzeczywistości, czyli różnice poglądów, uznawanych wartości, pełnionych ról,
- ➔ inne zadania i odpowiedzialność,
- ➔ nieusłyszenie lub zignorowanie komunikatu,
- ➔ negatywne skutki emocji, np. zdenerwowanie, zazdrość,
- ➔ niezgodność między komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi (fałszywe komunikaty).



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

BARIERY W KOMUNIKOWANIU SIĘ I SPOSOBY ZAPOBIEGANIA IM

RODZAJE BARIER	ZAPOBIEGANIE
<i>Ocena/osądzanie</i> – wywołuje postawy obronne	Stosowanie komunikatów będących <i>opisami</i>
<i>Orientacja na ludzi i siebie</i> – sugeruje chęć kontroli innych	<i>Orientacja na problem</i> – chęć wspólnego rozwiązywania problemu
<i>Manipulacja, wymuszanie</i> – wywołuje reakcję oporu i niechęci	<i>Spontaniczność</i> w nadawaniu uczciwych komunikatów
<i>Obojętność</i> - prowadzi do sztywnej wymiany informacji	<i>Empatia</i> – wczuwanie się w rolę słuchacza
<i>Okazywanie wyższości</i> – wyzwała postawy nieprzyjazne	<i>Równość (partnerstwo)</i> wskazują na wzajemne zaufanie i szacunek
<i>Zbytńia pewność siebie</i> – blokuje słuchanie cudzych argumentów	<i>Otwartość</i> – pozwala rozważać nowe informacje

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

NADAWCO!

- ➔ oddzielaj sprawy ważne od mniej istotnych,
- ➔ mów do partnera a nie o nim,
- ➔ wyrażaj potrzeby, obawy, uczucia

ODBIORCO

- ➔ nie przeszkadzaj,
- ➔ poświęć swój czas i uwagę,
- ➔ sprawdzaj, czy dobrze rozumiesz
- ➔ przekazuj informacje zwrotne.

- ➔ powstrzymaj się od oceniania, nie wzbudzaj w rozmówcy poczucia wstydu lub winy,
- ➔ nie uogólniaj zbyt często,
- ➔ nie interpretuj, jeśli ktoś sobie tego nie życzy,
- ➔ nie dawaj „dobrych rad” – są dobre dla Ciebie,
- ➔ poznawaj rozmówcę ostrożnie i delikatnie, sam daj się poznać.





**TRENER
KADR**
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



**PRZEJDŹ DO KOLEJNYCH
MATERIAŁÓW MODUŁU**

