



**TRENER
KADR**
SEKTORA TURYSTYCZNEGO



ZBUDOWANIE ŚCIEŻKI EDUKACYJNEJ KELNER

2

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA
to układ etapów kształcenia
prowadzący do uzyskania
określonej profesji lub
osiągnięcia wyższej pozycji
zawodowej.



PODCAST
nagranie nr 1

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KELNERA: MŁODZIEŻ

Aby zostać kelnerem, uczeń:

- ➡ kończy 8-klasową szkołę podstawową,
- ➡ kończy 5-letnie technikum w zawodzie kelner,
- ➡ oraz w trakcie trwania nauki w technikum musi zdać egzaminy kwalifikacyjne z przynależnych do tego zawodu kwalifikacji.

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KELNERA: DOROSŁY

Dorosły sam decyduje o swojej karierze zawodowej, która może obejmować kolejno:

- ➡ dostosowanie kwalifikacji do rzeczywistych wymagań związanych ze stanowiskiem pracy,
- ➡ rozszerzanie kwalifikacji.

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?

ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KELNERA: DOROSŁY

Osoba dorosła, która chciałaby zostać wykwalifikowanym kelnerem, może:

- ➔ ukończyć kursy kwalifikacyjne w zakresie kwalifikacji przynależnych do zawodu kelnera (TG.10, TG.11) i potwierdzić te kwalifikacje egzaminem zawodowym lub,
- ➔ zdobyć doświadczenie zawodowe, pracując jako kelner bez kwalifikacji przynajmniej 2 lata lub,
- ➔ ukończyć kierunkową szkołę policealną oraz liceum ogólnokształcące dla dorosłych i potwierdzić kwalifikacje TG.10, TG.11 egzaminem zawodowym lub,
- ➔ mając wykształcenie ukończyć kursy kelnerskie I i II stopnia.



CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KELNERA

Osoba dorosła pracująca w zawodzie, która chciałaby poszerzyć kwalifikacje, może ukończyć różne kursy doskonalące i szkolenia, które pozwolą na poszerzenie kwalifikacji zawodowych i profesjonalne wykonywanie dodatkowych zadań.

W dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości wszyscy musimy edukować się, aby odnaleźć swoje miejsce na rynku pracy (uczenie się przez całe życie).

CZYM JEST ŚCIEŻKA EDUKACYJNA?



ŚCIEŻKA EDUKACYJNA KELNERA

Aby realizować własny plan rozwoju edukacyjno-zawodowego w zawodzie kelner, niezbędne jest rozwijanie umiejętności samorealizacji i samooceny. Oprócz tego istotne są odpowiedzi na następujące pytania:

- ➔ Co rzeczywiście chcę robić w przyszłości?
- ➔ Czy myślę o pracy w swoim zawodzie, czy też o przekwalifikowaniu się?
- ➔ Czy chcę pracować w dużej hotelowej restauracji, czy w niewielkim ale dobrym lokalu?



SPORZĄDZENIE PLANU ROZWOJU EDUKACYJNO – ZAWODOWEGO



KIERUNEK I PLAN ROZWOJU ZAWODOWEGO ZALEŻY RÓWNIEŻ OD PRACODAWCY

Z punktu widzenia pracodawcy **NADRZĘDNYM** kierunkiem rozwoju zawodowego kelnerów jest wizja i misja rozwoju firmy oraz podniesienie jakości świadczonych usług.

W stosunku do pracownika jest to zbiór działań zmierzających do rozpoznania i zweryfikowania jego potrzeb, aspiracji oraz możliwości, a następnie skonstruowania ciągu przedsięwzięć umożliwiających jego samorealizację i znaczący wkład w rozwój i standardy funkcjonowania zakładu gastronomicznego lub hotelu.

SPORZĄDZENIE PLANU ROZWOJU EDUKACYJNO – ZAWODOWEGO



SPORZĄDZENIE PLANU POLEGA NA:

- ➔ określaniu kolejnych celów (np. stanowisk pracy, kwalifikacji lub kompetencji) jako możliwych do osiągnięcia na danym stanowisku lub pozycji zawodowej,
- ➔ wskazywaniu na niezbędne doświadczenie zawodowe,
- ➔ precyzyjnym określeniu czasoprzestrzeni, w której możliwe jest osiągnięcie wytyczonego celu np. zajęcie danego stanowiska,
- ➔ uwzględnieniu czynników społecznych oraz procesów rozwojowych, którym podlega każdy człowiek (wiek, zdrowie zobowiązania rodzinne, potrzeby i możliwości firmy itp.).

SPORZĄDZENIE PLANU ROZWOJU EDUKACYJNO – ZAWODOWEGO



**UMIEJĘTNOŚCI TE WYMAGAJĄ STAŁEGO
DOSKONALENIA ZGODNIE ZE ZMIENIAJĄCYMI SIĘ
TRENDAMI, MODĄ 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 kelnera to:

- ➔ przygotowywanie sal konsumpcyjnych do obsługi gości,
- ➔ wykonywanie czynności związanych z obsługą gości,
- ➔ rozliczanie usług kelnerskich.

DRESS CODE W ZAWODZIE – UNIFORM, CZY STRÓJ SŁUŻBOWY



KELNERKA

- ⌚ czarna spódnica
- ⌚ biała koszula lub bluzka
- ⌚ rajstopy
- ⌚ zapaska kelnerska
- ⌚ czarne buty z zasłoniętymi noskami i piętami
- ⌚ biżuteria: obrączka, klasyczny zegarek.

DRESS CODE W ZAWODZIE – UNIFORM, CZY STRÓJ SŁUŻBOWY



KELNER

- ☞ czarne spodnie
- ☞ czarne buty
- ☞ biała koszula
- ☞ muszka
- ☞ kamizelka lub marynarka,
- ☞ zapaska kelnerska
- ☞ biżuteria : obrączka, klasyczny zegarek.

WIZERUNEK SYLWETKI KELNERA/ KELNERKI



NA WIZERUNEK KELNERA/ KELNERKI MAJĄ WPŁYW

- ☞ zadbana, elegancka i przyjazna postawa
- ☞ sposób poruszania się
- ☞ delikatny uśmiech na twarzy
- ☞ przyjazny stosunek do gości
- ☞ naturalność w zachowaniu i komunikowaniu się z klientami

WYPOSAŻENIE ZAWODOWE KELNERA



DO PODSTAWOWEGO WYPOSAŻENIA ZAWODOWEGO KELNERA NALEŻĄ

- ☛ serweta kelnerska
- ☛ scyzoryk uniwersalny – trybuszon
- ☛ narzędzia do przyjmowania zamówień gości
- ☛ zapalki lub zapalniczka
- ☛ płatnik kelnerski lub portfel na pieniądze
- ☛ identyfikator

PROJEKCJA ŚCIEŻKI EDUKACYJNO – ZAWODOWEJ KELNERA



PODCAST
nagranie nr 1

PROJEKCJA ŚCIEŻKI EDUKACYJNO – ZAWODOWEJ KELNERA

W ŚWIADOMEJ REALIZACJI ŚCIEŻKI
EDUKACYJNO-ZAWODOWEJ OBECNE
JEST USTAWICZNE SAMODOSKONALENIE
PODCZAS KURSÓW I SZKOLEŃ.



➞ Filetowanie ryb na sali restauracyjnej

➞ Kelnerski savoir-vivre I i II st.

➞ Kurs baristyczny I i II st.

➞ Kurs hydro-sommelierski

➞ Kurs kelnerski I i II st.

➞ Kurs sommelierski

➞ Tranżerowanie drobiu

➞ Profesjonalny kelner bankietowy

➞ Kelner doradcą kulinarnym

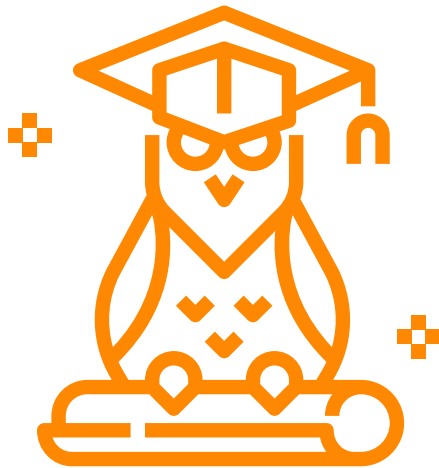
PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



ZASADY PLANOWANIA ŚCIEŻKI KARIERY EDUKACYJNO-ZAWODOWEJ

- zbieranie i analizowanie informacji o sobie – poznanie swoich możliwości, zdolności, umiejętności i zainteresowań, określenie swoich predyspozycji, wartości,
- określenie rodzaju poszukiwanej pracy,
- rozpoznanie rynku pracy,
- kreowanie celów,
- określenie drogi realizacji celów,
- zapewnienie sobie informacji zwrotnej o skuteczności swojego działania.

PODNOSENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



W KSZTAŁCENIU DOROSŁYCH NALEŻY WZIĄĆ POD UWAGĘ NASTĘPUJĄCE FAKTY:

- dorosły jest autonomiczny i samodzielnie kieruje procesem uczenia się,
- ma mniej lub bardziej bogate doświadczenie zawodowe,
- potrzeby uczenia się dorosłych wynikają ze zmiennych ról społecznych i warunków zatrudnienia,
- dorośli zorientowani są na problem, a nie na przedmiot,
- dorośli mają swoistą, wewnętrzną motywację.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



CECHY UCZĄCYCH SIĘ DOROSŁYCH:

- różny poziom doświadczenia życiowego i zawodowego oraz różny wiek,
- zróżnicowana aktywność edukacyjna,
- odmienne przyzwyczajenia dotyczące stylów, technik i umiejętności uczenia się,
- ukształtowane już przyzwyczajenia zawodowe i postawy wobec pracy,
- brak czasu wynikający z obowiązków zawodowych i rodzinnych,
- praktyczny wymiar decyzji dotyczącej rozwoju zawodowego lub rozpoczęcia nauki,
- umiejętność myślenia abstrakcyjnego,
- zdolność do długotrwałej koncentracji uwagi.

PODNOSENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



UCZĄCY SIĘ DOROŚLI OSIĄGAJĄ LEPSZE EFEKTY, GDY PRACUJĄC W ZESPOLE:

- ➔ mogą wypowiadać się bez obaw o krytykę,
- ➔ mogą popełniać błędy,
- ➔ mają wpływ na przebieg szkolenia, widzą praktyczny i wymierny aspekt podnoszenia kwalifikacji (np. awans zawodowy lub finansowy w pracy),
- ➔ są akceptowani w środowisku, w którym się uczą,
- ➔ są aktywnie zaangażowani w proces uczenia się dzieląc się pomysłami, wrażeniami i wariantami rozwiązań,
- ➔ rozumieją wartość i znaczenie tego, czego się uczą,
- ➔ na szkoleniu rozwiązują rzeczywiste problemy, a nie tylko realizują treści teoretyczne,
- ➔ mają możliwość odwoływania się do własnego doświadczenia.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH

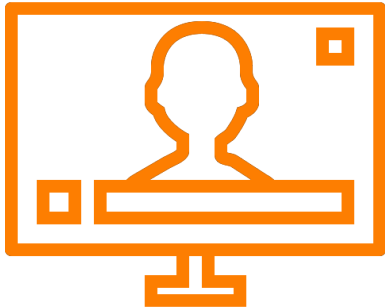


ZASADY KSZTAŁCENIA DOROSŁYCH

Podobne do zasad nauczania-uczenia się młodzieży, należy jednak pamiętać, że dorośli są bardziej ukierunkowani na:

- ➔ indywidualizm w nauczaniu,
- ➔ konkretne cele kształcenia,
- ➔ optymalne wykorzystanie czasu.

PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PRZEZ DOROSŁYCH



SPECYFIKA NAUCZANIA – UCZENIA SIĘ DOROSŁYCH

- ➔ ukierunkowanie kształcenia na grupy docelowe,
- ➔ krzyżowanie się perspektyw trenera i uczestnika,
- ➔ bezpośrednia konfrontacja z treściami kształcenia,
- ➔ wyraźny wpływ emocji i motywacji na proces nauczania-uczenia się,
- ➔ duża potrzebie indywidualizacji,
- ➔ wysoki udział 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: Nauka flambirowania
owoców przy stoliku gości

Obserwacja bezpiecznego podpalania
owoców do deseru i podawania ich
przez trenera.

REFLEKSJA I OBSERWACJA

Flambirowanie owoców pod okiem
trenera podczas szkolenia.

DOŚWIADCZENIE poprzez konkretne przeżycie

TEORIA
porządkowanie, uogólnianie informacji
oraz wnioski

Konfrontacja wiedzy o technicznym
aspekcie flambirowania i jego znaczeniu w
podnoszeniu walorów smakowych potraw.

PRAKTYKA aktywne eksperymentowanie

Samodzielne flambirowanie owoców,
warzyw, owoców morza i podawanie
ich 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.



**BUDOWANIE RELACJI INTERPERSONALNYCH W ZESPOLE.
KOMUNIKOWANIE SIĘ Z LUDŹMI BĘDĄCYCH W RÓŻNYCH SYTUACJACH
ZAWODOWYCH I ŻYCIOWYCH.**

Kompetencjami wpływającymi znacząco na wizerunek i jakość pracy kelnera są:

- ➔ szybkie nawiązywanie kontaktów,
- ➔ aktywne słuchanie,
- ➔ odczytywanie i nadawanie informacji zwrotnej,
- ➔ współpraca w zespole i przekazywanie informacji.

**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 po przerwie każdy ma przygotować serwisowy wózek kelnerski,
- ➔ gdy komunikowanie się musi być szybkie, np.: „Uwaga, proszę sprawdzić, czy nakrycie jest kompletne!”
- ➔ gdy nadawcy zależy na bezdyskusyjnym przekazaniu komunikatu np.: „Proszę Państwa, koniec przerwy!”

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



Współpraca z grupą

KOMUNIKACJA DWUKIERUNKOWA

NADAWCA



ODBIORCA

JEST ZALECANA:

- ➔ gdy ważna jest doskonałość, np.: przy obsłudze gości wyjątkowych, np. VIP-ów,
- ➔ gdy trener chce, by beneficjenci uczestniczyli w czymś,
- ➔ np. w analizowaniu przebiegu CYKLU KOLBA,
- ➔ gdy chcemy poznać punkt widzenia rozmówcy np. dlaczego flambirowane warzywa i owoce są smaczniejsze niż podane klasycznie,
- ➔ gdy trener chce zminimalizować prawdopodobieństwo wystąpienia błędu, np. niewłaściwego nakrycia stołu.



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ

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

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI ZWIĘKSZAJĄCE OBRAZOWOŚĆ KOMUNIKATU

- ➔ **Przykład** – wczoraj podczas flambirowania wiśni do deseru, zdarzyło mi się ...
- ➔ **Porównanie** – Te skarmelizowane owoce były tak jak najbardziej wyrafinowany deser...
- ➔ **Ilustracja** – Nienielegancki kelner to postrach gości...
- ➔ **Narracja** – Kiedy już przejdziecie przez salę, zanim przystąpicie do prezentowania flambirowanego deseru gościom na talerzach



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI ZWIĘKSZAJĄCE DOBITNOŚĆ KOMUNIKATU

- ➔ **Powtórzenie** – „Wodę należy nalewać do szklanki ściance, zdecydowanie i sprawnie. Należy wodę nalewać po ściance, ruchem zdecydowanym.....
- ➔ **Wzmocnienie** – „Tłumaczyłem koledze, żeby poprawił ułożenie zastawy stołowej, kładłem mu to do głowy, prosiłem...”
- ➔ **Apel** – „Nie możecie Państwo pozwolić sobie na niewłaściwe uwagi podczas obsługi klienta czy przyjmowania zamówienia”.
- ➔ **Cytaty, przysłowia** – Należy stosować w pojedynczych sytuacjach.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ

TECHNIKI WZMAGAJĄCE NAPIĘCIE

- ➡ **Kontrast** – Musicie Państwo podczas obsługi gości jednocześnie mówić i notować.
- ➡ **Łańcuch** – Jeśli umiesz podać , flambirowanane owoce to jesteś dobrym kelnerem. Jeśli umiesz je przygotować przy gościach, to jesteś lepszym kelnerem. Jeśli umiesz je efektownie skropić alkoholem i zapalić przy gościach i podać płonący deser to jesteś bardzo dobrym kelnerem.
- ➡ **Zaskoczenie** – Ja również jestem za skróceniem zajęć, ale uważam, że powinniśmy wykonać poprawnie wszystkie ćwiczenia.
- ➡ **Zapowiedź** – A po przerwie niespodzianka! Przygotowałam dla Państwa coś specjalnego. Będziemy flambirować owoce do deseru.



TECHNIKI KOMUNIKACJI WERBALNEJ TECHNIKI POPRAWIAJĄCE WRAŻENIA ESTETYCZNE

- ➔ **Gra słów** – Nie rzucaj serwety na stół. Połóż ją elegancko.
- ➔ **Aluzja** – Domyślcie się Państwo o jaki zachowanie mi chodziło.
- ➔ **Hiperbola (zamierzona przesada)** – A gdy podasz brudne sztucce, to wylądują one na twojej głowie.
- ➔ **Paradoks** – Co jest tanie to jest drogie. Te sztucce do ryb do niczego się nie nadają.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KOMUNIKACJA WERBALNA

***NIE MÓW WSZYSTKIEGO CO WIESZ,
ALE DOBRZE WIEDZ,
CO I DLACZEGO MÓWISZ***

H.Hamer



INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

Podczas aktywnego słuchania, co mają do powiedzenia zarówno goście w lokalu jak i uczestnicy szkolenia, pamiętaj o:

- ➔ koncentracji uwagi, żeby niczego nie pominąć,
- ➔ 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).





INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

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

- ➡ okazywanie szacunku, akceptacji i ciepła (np. gdy ktoś mówi, że w zawodzie kelnera w dużej restauracji zaczyna dopiero pracować, a wcześniej pracował tylko obsługując imprezy typu wesela czy bankiety i nie potrafi swobodnie prowadzić rozmowę,
- ➡ unikanie moralizowania i osądzania, mimo że uczestnik nie słuchał uważnie Twojego instruktażu i niewłaściwie ułożył zastawę obiadową.



INFORMACJA ZWROTNA – SŁUCHANIE KOMUNIKATÓW

Nie jesteś dobrym słuchaczem, gdy:

- ➔ za bardzo przejęty jesteś tym, co chcesz powiedzieć i nie słuchasz uważnie tego, 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.

Wykonywanie zawodu kelnera a także trenera prowadzącego szkolenia wymaga pełnej świadomości własnej mowy ciała, jej odbioru ze strony innych osób oraz umiejętności panowania nad nią.



ZNACZENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

- ➔ podtrzymywanie komunikacji werbalnej (doradzając wybór wina do posiłku, wskaż, gdzie się ono znajduje w karcie, by klient mógł się zorientować w cenie, podkreśl mimiką i gestem jego zalety),
- ➔ komunikowanie postaw i emocji (jeśli uczestnicy szkolenia przestają Cię słuchać i zajmują się czymś innym, wówczas należy na chwilę zmienić temat, powiedzieć żart, anegdotę albo zrobić przerwę),
- ➔ autoprezentacja, (jeśli pokazując flambirowanie owoców, stoisz prosto, czynności wykonujesz sprawnie i jednocześnie objaśniasz, co robisz, to podkreśli Twoją fachowość jako trenera),
- ➔ rytuał (np. religijny czy podawania nakrywania do stołu).

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KONTEKSTOWE ODCZYTYWANIE SYGNAŁÓW NIEWERBALNYCH

KONTEKST KULTUROWY

Znaczenia takich samych gestów mogą się różnić w różnych kręgach kulturowych. Jeśli więc obsługujesz na przykład zagranicznego gościa rozważnie ich używaj.

KONTEKST SYTUACYJNY

Wiele sygnałów niewerbalnych zmienia swoje znaczenie zależnie od sytuacji, w jakiej znajduje się nadawca np. zaciśnięte dłonie mogą być sygnałem agresji, oznaką dodawania komuś otuchy lub żartobliwym gestem.

KONTEKST WZAJEMNYCH ZWIĄZKÓW

Jeżeli interpretację słów potwierdza kilka sygnałów niewerbalnych, tym stają się bardziej jednoznaczne i wiarygodne. Jeśli czegoś gościom nie polecasz, podkreśl to mimiką twarzy i wyważonym gestem.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

ODCZYTYWANIE MOWY CIAŁA

	Sygnaly pozytywne	Sygnaly negatywne
pozycja i ruchy ciała (kelner, trener)	sylwetka swobodna, naturalnie wyprostowana, siedzenie i chodzenie spokojne, szanowanie strefy intymnej drugiej osoby	kulenie się, stanie nad kimś, sztywność, szuranie nogami, człapanie, przysuwanie się zbyt blisko, kręcenie się
twarz (kelner, 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 (kelner, trener)	umiarkowana gestykulacja	wymachiwanie rękami, trzymanie rąk martwo, stałe dotykanie twarzy, krzyżowanie rąk
dłonie (kelner, trener)	otwarte	zaciśnięte pięści, wykręcanie i ściskanie palców, bawienie się przedmiotami lub włosami
nogi (trener)	w pozycji siedzącej spoczywające swobodnie	skrzyżowane i cofnięte, kołysanie nogami

PRZYCZYNY POWSTAWANIA BARIER W KOMUNIKOWANIU SIĘ

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

- ➔ różnice poglądów, uznawanych wartości,
- ➔ nieznajomość zagadnienia,
- ➔ brak należytej uwagi,
- ➔ poziom nieufności,
- ➔ 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>Zbyttnia 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**

