



EmpowerMed

Komunikimi

Modul trajnimi





Paketa e punës: WP2 – Ngritja e aftësive për zbatimin e masave praktike

Lideri i paketës së punës: SOGESCA

Partneri përgjegjës: FOCUS

Produktet 2.2: Materialet e trajnimit

Autor: Lidija Živčič, Katharina Habersbrunner, Valbona Mazreku

Versioni: Final

Data: Prill 2020

SHËNIM I RËNDËSISHËM: Riprodhimi i përmbajtjes ose i një pjese të tij është i autorizuar me miratim nga autorët dhe me kusht që burimi të pranohet.



Ky projekt financohet nga Programi i Kërkimit dhe Inovacionit Horizon 2020 të Bashkimit Evropian, kontrata Nr. 847052. Autorët janë përgjegjës të vetëm për përmbajtjen e këtij dokumenti. Nuk reflekton domosdoshmërisht mendimin e BE. As EASME dhe as Komisioni Evropian janë përgjegjës për informacionin e përdorur në të.

TABELA E PËRMBAJTJES

Pasqyrë e modulit 'Komunikimi'	4
1 Perceptimi	5
2 Format e komunikimit.....	Error! Bookmark not defined.
3 Modelet e komunikimit.....	Error! Bookmark not defined.
4 Gjuha e vlerësimit	Error! Bookmark not defined.
5 Dëgjimi aktiv	Error! Bookmark not defined.
6 Metoda e reagimit	Error! Bookmark not defined.
7 Teknikat e pyetjes	12
8 Trajtimi i kritikës	Error! Bookmark not defined.
9 Trajtimi i konflikteve	14
10 'Bërjet' dhe 'Mos-et' në komunikim	16
11 Përgatitja e vetes.....	Error! Bookmark not defined.
12 Sjellja në familje	18
Literatura	20

Pasqyrë e modulit 'Komunikimi'

Objektivat e të nxënit

- Ndhmon pjesëmarrësit të kuptojnë parimet e përgjithshme të komunikimit
- Njihen me modelet e komunikimit
- Mëson të punoni në mjedise të ndryshme
- Përmirëson aftësitë në komunikim me grupe të ndryshme të synuara (ato të ndjeshmet)
- Fiton sjelljet bazë duke praktikuar aftësi (duke dëgjuar dhe duke bërë pyetje)
- Rrit njohuritë e pjesëmarrësve për mënyrën e përdorimit të kontakteve për të punuar dhe shkëmbyer informacionin në mënyrë më efektive

Përmbajtja

- Perceptimi
- Format e komunikimit
- Modelet e komunikimit
- Gjuha e parapëlqyer
- Të dëgjuarit aktiv
- Metoda e reagimit
- Teknikat e pyetjeve
- Trajtimi i kritikës
- Trajtimi i konflikteve
- 'Bërjet' dhe 'Mos-et' në komunikim
- Përgatitja e vetes
- Sjellja në familje

1 Perceptimi

Perceptimi është një proces ndërtimi. Ne duhet të arrijmë të e vërteta bazuar në atë që perceptojmë nga organet tona shqisore. Ne ndërtojmë perceptimin tonë për të vërtetën me mënyrën se si ne perceptojmë dhe gjithashtu me mesazhet e transmetuara me anë të fjalës, sipas kuptimit që fjalët kanë për ne. Kuptimi që fjalët dhe perceptimi kanë për ne varet nga përvojat tona të mëparshme. Ne zgjerojmë mbi përshtypjet tona nga përvojat dhe paragjykimet e mëparshme (parimi i projekcionit).

Ne e perceptojmë botën përmes një filtri (perceptimi selektiv):

- Filtra biologjikë: p.sh. verbëri ngjyrash, shurdhim, verbëri
- Filtra psikologjikë: edukim, pritshmëri

Ekzistojnë lloje të ndryshme të perceptimit, në varësi të strukturës individuale të trurit

- Lloji vizual - percepton mjedisin kryesisht nga ato që sheh / nga sytë (siç është një artist)
- Lloji fonetik - e percepton mjedisin kryesisht duke dëgjuar (të tilla si një muzikant)
- Lloji sensitiv - percepton mjedisin kryesisht nga disponimi në marrëdhëniet me të tjerët

Perceptimi karakterizohet si subjektiv dhe selektiv. E vërteta nuk është ajo që unë them, por ajo që dëgjon tjetri. Përcjellja e informacionit shpesh nënkupton shtrembërimin dhe humbjen e informacionit. Prandaj, cilësia e punës tuaj varet nga aftësia juaj për të transmetuar informacione sa më saktë që të jetë e mundur.

2 Format e komunikimit

Një rregull themelor për komunikimin është: Askush nuk mund të dështojë në komunikim. Kjo do të thotë që nuk është e mundur të mos komunikosh diçka me një person tjetër. Kështu, për shembull, heshtja, largimi nga rruga, largimi nga dhoma, shmangia e kontaktit vizual ose mos ndjekja e një pike diskutimi, të gjitha shërbejnë për të dhënë një përshtypje. Kjo sjellje i komunikon edhe një mesazh personit tjetër.

Ekzistojnë tre forma të komunikimit: verbal, para-gjuhësor dhe jo-verbal.

Komunikimi verbal

Kjo i referohet të gjitha elementeve të të folurit: fjalët, shkronjat, fjalitë dhe numrat. Komunikimi verbal me siguri është shumë i vështirë. Siç kemi mësuar tashmë në diskutimin e perceptimit, ajo që themi shpesh kuptohet shumë ndryshe nga personi me të cilin po flasim, sepse personi tjetër ka një kuptim të ndryshëm të fjalëve që zgjedhim. Fjalimi krijon imazhe të cilat personi që flet dhe personi i adresuar nuk e kuptojnë gjithmonë këtë në të njëjtën mënyrë, duke përfaqësuar shpesh një burim dhe shkak të keqkuptimeve dhe zemërimit.

Komunikimi para-gjuhësor

Kjo i referohet mënyrës në të cilën ne flasim: intonacion, ritmi i të folurit, pauza, të qeshura, psherëtimë. Këta elementë janë të ndikuar nga ndjesi, të tilla si nervozizmi, siç tregohet nga "ums" dhe "hms", shkalla e të folurit ose, për shembull, acarim dhe zemërim i shprehur duke folur me zë të lartë.

Komunikimi joverbal

Komunikimi jo-verbal përfshin: gjuhën e trupit (sjellje, gjeste dhe shprehje të fytyrës) dhe attribute të jashtme, siç është veshja.

Pozicioni: Mënyra në të cilën një person paraqitet para një personi tjetër me qëllim të diskutimeve, për shembull me supet e varura, gjoksi i shtrirë përpara, etj.

Gjestet: Format e shprehjes trupore – lëvizjet e kokës janë marrëveshje sinjalizimi, përkëdhelja në anën e pasme është sinjalizim inkurajues, shtrëngimi i duarve është përshëndetje. Këto gjeste nuk kuptohen njësoj në të gjitha grupet kulturore.

Shprehjet e fytyrës: Sinjalet e përçuara nga shprehjet e fytyrës janë gati identike në të gjitha grupet kulturore. Prandaj ato kanë një ndikim të rëndësishëm në komunikim. P.sh. E qeshura po sinjalizon kënaqësi, rënia e qosheve të gojës po sinjalizon trishtim.

Vështrimi: Vështrimi është një instrument i rëndësishëm për krijimin e kontakteve. Mund të kërkojë kontakt, distancë të sinjalit, shpreh simpatinë dhe ndjenjat.

Karakteristikat e jashtme: Karakteristikat e jashtme, të tilla si veshje apo bizhuteri, por edhe simbole të statusit, të tilla si makina ose ora krijojnë dhe karakterizojnë përshtypjet e transmetuara. Kjo përfaqëson një lloj kodi, që karakterizon një imazh të caktuar të një personi, për shembull veshje prestigjioze ose veshje hipi.

Efekti i mesazheve që komunikojmë përbëhet nga

- 55% gjuha e trupit
- 38% aftësi verbale
- 7% zgjedhja e fjalëve

Gjuha e trupit ka një ndikim të rëndësishëm në komunikim. Sidoqoftë, mesazhet që përcjellim ndonjëherë mund të jenë të paqarta. Shembull i mprehtë: Kjo mund të shprehë gëzim ose pikëllim, por gjithashtu mund të rezultojë dhe nga prerja e qepëve. Gjuha e trupit shpreh ndjenjat dhe këto ndikojnë në ndjenjat e veta përmes impulseve elektrike nga fijet nervore. Shembull: Të qeshni gjatë një diskutimi ndikon në gjendjen tonë emocionale.

Theksojmë shprehjet foljore me sinjale jo-verbale. Konfuzioni lind për një partner në diskutim kur gjuha jonë e trupit komunikon diçka ndryshe nga fjala e folur. Për shkak të edukimit dhe rolit të tyre, gratë shpesh kanë tendencë të qeshin. Kjo nënkupton një rrezik të konsiderueshëm të keqkuptohen dhe nuk merren seriozisht, veçanërisht nga burrat.

3 Modelet e komunikimit

Mesazhi jo vetëm që përmban informacion ose një komunikim, kështu që është gjithashtu e nevojshme të merren parasysh disa aspekte:

- **Informacioni faktik:** Të dhënat dhe faktet kryesisht përmenden në terma konkret. E parë në mënyrë objektive, çfarë komunikon vërtet personi që flet? Në përgjithësi është duke folur përkatësisht vetëm për konferenca ose fjalime.
- **Vetë-shpallja:** Cfarë zbulon personi kur flet për veten e tij/saj? Ky aspekt është shpesh në nivelin jo-verbal. Mesazhe të ndërgjegjshme dhe të pavetëdijshme, të hapura dhe të fshehura.
- **Niveli i lidhjes me të tjerët:** Si e shikon personi që flet marrëdhëniet e tij / saj me personin e adresuar? Cili është mendimi im për personin të cilit i drejtohem? Cila është marrëdhënia jonë (miq, eprorë - punonjës, etj.)? Kryesisht midis kufijve (intonacioni, shprehjet e fytyrës, mënyra e formulimit, zgjedhja e fjalëve).
- **Niveli i apelit:** Cili është synimi për të arritur fjalimin tim? Ndikimi: Dua të arrij një qëllim të caktuar, të aktivizoj dhe të bindë personin të cilit i drejtohem të bëjë diçka. Për shembull, në fokusin e reklamave ose fjalimeve politike.

Shembull

Deklaratë	Ju kam thirrur pesë herë!
Niveli objektiv	Kam dashur të flas me ju.
Niveli i vetë-zbulimit	Unë kam nevojë për ju. Jam i vetmuar.
Niveli i ndërlidhjes me të tjerët	Ju më keni lënë pas dore.
Niveli i apelit	Duhet të shqetësohem për veten time

Në mënyrë të ngjashme, personi i adresuar mund ta dëgjojë mesazhin ndryshe; modeli me katër veshë:

Veshi faktik

Si mund t'i kuptoj veçoritë e fakteve?



Ndjenjat Vetë Zbulimi

Farë dëgjoj në lidhje me veçoritë personale të personit të cilit i drejtohem? Cilat janë ndjenjat dhe gjendjet shpirtërore të këtij personi?

Vesh interaktiv. Cfarë e mban interesin e personit para meje? Si e shikon ky person marrëdhënien tonë?

Niveli i apelit

Cfarë pret nga unë personi që i drejtohem?
Cfarë duhet të bëj, mendoj, ndiej?

Mesazhet e transmetuara kuptohen kështu nga personi i adresuar në nivele të ndryshme. Personi ka zgjedhjen e lirë se cili vesh merr dhe interpreton mesazhin e përcjellë. Kjo varet, për shembull, nga përvojat e gabuara, qëndrimet, pritjet, frika dhe fantazia.

Komunikimi bëhet i vështirë kur personi që flet dhe personi i adresuar janë në nivele të ndryshme. Ajo që ne themi shpesh kuptohet ndryshe nga sa mendojmë nga personi të cilit i drejtohem. Gjithçka që ne themi është e filtruar dhe modifikuar nga personi tjetër. Ne besojmë se ajo që dëgjojmë dhe perceptojmë është e vërteta e vetme. Në fakt, ekzistojnë disa realitete. Ajo që ne dëgjojmë nuk është domosdoshmërisht ajo që ka thënë personi tjetër. Shpesh dëgjojmë vetëm ato që i përshtaten ideve tona.

Dikush mund të përmirësojë komunikimin duke siguruar që ajo që e percepton dhe e shikon si e vërtetë ishte menduar edhe në të njëjtën mënyrë nga personi tjetër: Unë supozoj se e keni fjalën....; Do të thuash...?. Është e saktë?

4 Gjuha e vlerësimit

Njohja dhe vlerësimi motivojnë një person, forcojnë vetëvlerësimin e tij/saj dhe përmirësojnë aftësitë komunikuese të këtij personi. Mungesa e njohjes dhe vlerësimit demotivon personin e adresuar dhe rezulton në dorëheqje, zemërim, frikë dhe refuzim të bashkëpunimit. Gjuha vlerësuese parandalon irritimin, lëndimin dhe inatin e të tjerëve.

Njohja dhe vlerësimi shprehen në qëndrimet e brendshme të një personi dhe jo thjesht në gjuhën vlerësuese. Një qëndrim pozitiv në lidhje me personin e adresuar shprehet edhe nga një formë vlerësuese e të folurit. E kundërta është gjithashtu e vërtetë: Personat të cilëve ju drejtoheni mund të reagojnë me shumë ndjeshmëri ndaj fjalëve poshtëruese dhe keqbërëse për sjelljen, mendimet dhe idetë.

Shembull i gjuhës përçmuese dhe vlerësuese:

Gjuha përçmuese	Gjuha vlerësuese
Nëse nuk dëgjoni saktë, atëherë sigurisht nuk do të kuptoni asgjë.	Të lutem më ndihmo. Cfarë ekzaktësisht nuk është ende e qartë për këtë çështje?
O perëndi! Kjo sigurisht nuk është mënyra e duhur!	Kam disa rezerva për këtë propozim. Më lejoni t'i shpjegoj shkurtimisht, ndoshta këto janë të pabaza.
Unë nuk mund të besoj se ju jeni ende duke punuar në këtë punë.	Ne kishim planifikuar shtatë ditë për këtë punë. Mund të më jepni një raport të shkurtër për statusin e kësaj pune?

Burimi: Doris Ternes: Komunikimi - eine Schlüsselqualifikation (Komunikimi - Një Kualifikim Kyç), f. 67

5 Dëgjimi aktiv

Dëgjimi aktiv është një metodë për të zhvilluar diskutime bazuar në vlerësimin dhe interesimin e personit tjetër dhe gatishmërinë për të dëgjuar. Dëgjimi aktiv mundëson komunikim të hapur. Dëgjimi aktiv praktikohet për të siguruar që personi i adresuar të kuptojë informacionet ashtu siç paraqiten. Dëgjimi aktiv është një teknikë me të cilën personi i adresuar merr përshtypje aktive dhe inkurajohet të vazhdojë diskutimin e çështjes së interesit.

Tri hapat e të dëgjuarit aktiv

- Dëgjimi
- Kuptimi
- Ndjenjat

Aktiviteti	Niveli	Modeli me katër veshë
Kontakti vizual, miratim, tingëllon si mm, aha, po.	Dëgjimi	Adresohet në nivel 'veshi interaktiv'.
Unë përmbledh ato që dëgjoj me fjalët e mia në mënyrë që të jem i sigurt se kam kuptuar saktë faktet.	Kuptimi	Adresohet në nivel 'vëmendja faktike' (analiza e përmbajtjes).
Përpiqem të kuptoj ndjenjat dhe kërkesat e personit tjetër dhe të pasqyroj përshtypjet e mia.	Ndjenjat	Adresohet në nivel 'ndjenja e vetë-zbulimi ose apeli i dëgjimit' (analiza e ndjenjave dhe dëshirave)

After D. Ternes, Komunikimi - eine Schlüsselqualifikation (Komunikimi – Një kualifikim kyç.

Teknikat aktive të dëgjimit

- Dëgjimi: Ky hap i parë mund të përshkruhet si dëgjim pasiv dhe përbëhet nga elementë të tillë si kontakti vizual, miratim dhe tingëllon si mm, aha, po?
- Kuptimi - parafrazimi: Hapi i dytë i dëgjimit aktiv thërret teknikën e parafrazimit. Parafrazimi do të thotë të përmbledhë argumentet e personit tjetër me fjalët e tua; domethënë, duke përsëritur sensin e asaj që është thënë dhe jo fjalët me fjalë për të qenë i sigurt se kam kuptuar saktë përmbajtjen. Pyetjet tipike janë: A e kam kuptuar saktë që ... ose Nëse mund të përmbledh shkurtimisht, atëherë mendoni ...
- Ndjenjat - verbalizimi: Verbalizimi nënkupton përsëritjen e mesazhit të personit tjetër në nivelin e ndjenjës dhe sqarimin e mëtejshëm të një pike diskutimi duke bërë një pyetje në lidhje me ndjenjat ose perceptimet.

Shembuj tipik:

Ndjenjat e mundshme themelore	Teknikat e verbalizimit
Zemërimi	Ju duket se jeni inatosur nga Znj.XY, apo kam përshtypjen e gabuar?
Dorëheqja, Trishtimi	A mendoni se puna juaj nuk po merret seriozisht?

Zemërimi, nxitje	A keni përshtypjen që ngarkesa e punës nuk shpërndahe si duhet?
------------------	---

After D. Ternes, Komunikimi - eine Schlüsselqualifikation (Komunikimi – Një kualifikim kyç).

Pyetjet pasuese

Dëgjimi aktiv përfshin gjithashtu bërjen e pyetjeve. Kjo i lejon personit tjetër të sqarojë pikat e pasigurta. Shembull: Unë nuk ju kam kuptuar plotësisht. Ju lutemi a mund ta shpjegoni më saktësisht problemin tuaj me Znj.XY? Ndonjëherë një shprehje e thjeshtë si: Në të vërtetë? Vërtetë? është e mjaftueshme për të inkurajuar personin tjetër që të shkojë në detaje më të mëdha.

Shembull negativ: Në diskutimin e ndezur askush nuk dëgjon më persona të tjerë, sepse dikush është i zënë duke kërkuar kundër-argumente. Personi i adresuar mendon se nuk merret seriozisht, është zemëruar, dhe një diskutim i mirë me rezultate pozitive nuk bëhet më.

6 Metoda e reagimit

Reagimi është një nga mënyrat më efektive për të mësuar më shumë rreth vetvetes. Është thënë se gjëja e fundit që mësojmë për veten tonë është efekti që kemi tek të tjerët. Reagimi konstruktiv rrit vetëdijen, ofron mundësi dhe inkurajon vetë-zhvillimin, kështu që mund të jetë e rëndësishme të mësoni ta jepni dhe ta merrni atë. Reagimet konstruktive mund të përmbajnë reagime pozitive dhe negative, prandaj është e rëndësishme të mësoni të jepni reagime me shkathtësi.

Metoda e feedback-ut (reagimit) është një teknikë për të përshkruar se si e perceptoni, kuptoni dhe përgjigjeni për sjelljen e personit drejtuar këtij personi. Metoda e reagimit:

- trajnon vetë-perceptimin (vetë-perceptimi dhe mënyra se si të tjerët na shohin ne shpesh nuk janë të njëjta)
- përmirëson aftësitë e komunikimit dhe aftësinë për bashkëpunim të individit
- përforcon sjelljen pozitive dhe korrigjon sjelljen negative

Dhënia e komenteve

- Jini të qartë për ato që doni të thoni paraprakisht, praktikoni nëse është e nevojshme. Nëse nuk jeni plotësisht të qartë për atë që do të thoni, është e lehtë të harroni mesazhin kryesor ose të jepni një mesazh konfuz.
- Është e rëndësishme të shpjegoni qëllimin e asaj që do të thoni në mënyrë që marrësi të kuptojë që thjesht nuk po bëni komente falas. Kjo gjithashtu do t'i lejojë ata të kuptojnë se reagimi është një proces i dyanshëm dhe se kanë të drejtë të përgjigjen.
- Inkurajoni vetëvlerësimin. Mund të jetë shumë e dobishme nëse mund ta inkurajoni një individ, përmes përdorimit të pyetjeve delikates për të identifikuar një model sjelljeje për veten e tyre sesa duke u thënë atyre. Kjo mund të

shkurtojë punën tuaj të vështirë dhe gjithashtu do të thotë që individi ka më shumë gjasa të angazhohet të ndryshojë pasi mendon se është pjesë e problemit.

- Përdorni karremin pozitiv / negativ. Shumica e njerëzve kanë nevojë për inkurajim, për t'u thënë kur ata bëjnë diçka të mirë. Kur ofron feedback, me të vërtetë mund ta ndihmojë marrësin të dëgjojë së pari se çfarë ju pëlqen ose çfarë kanë bërë mirë. Nëse anët positive thuhet të parët, edhe anët negative ka më shumë të ngjarë të dëgjohen dhe të reagojnë.
- Ji specifik. Shmangni komentet e përgjithshme që nuk janë të dobishme kur bëhet fjalë për zhvillimin. Bëhuni përshkrues sesa vlerësues. Jepni personit shembuj specifikë të asaj që keni parë ose dëgjuar dhe efektin që ka pasur ai mbi ju, në vend që thjesht të thoni diçka si, ishte "e mirë ose e keqe", etj.
- Kufizoni veten në vetëm disa pika dhe mos paraqitni shumë pika njëherësh.
- Oferta alternative. Nëse ofroni një reagim negativ, atëherë thjesht mos kritikoni, sugjeroni se çfarë mund të ketë bërë ndryshe personi, jepni një sugjerim pozitiv. Nëse nuk ka mundësi të ndryshoni (p.sh. belbëzimi), mos ju referoni kësaj.
- Mund të jetë e lehtë t'i thuash personit tjetër "Ju jeni", duke sugjeruar që ju po ofroni një mendim të pajtuar në mënyrë universale për atë person. Fillimi i reagimeve me "Unë mendoj" ose "Sipas mendimit tim" është një mënyrë për të shmangur përshtypjen se ne po i themi personit një "gjykim të pranuar në mënyrë universale" për veten e tyre.
- Lini marrësin të ketë një zgjedhje nëse duhet të veprojë apo jo.
- Kapuni të çështjet interesante. E përmbyllni me një shënim të gëzuar duke i kujtuar marrësit që nuk është gjithçka e keqe!

Marrja e reagimit

Nëse jeni në përfundimin e marrjes së përshtypjeve, mund të ndihmoni veten duke:

- Dëgjuar mendimet në vend që të reagoni menjëherë ose të grindeni me të. Reagimet mund të jenë të pakëndshme për të dëgjuar, por mund të jemi më të dobët pa to. Njerëzit mund të mendojnë gjëra pa na thënë dhe më pas mund të jemi në disavantazh. Mos harroni se njerëzit kanë mendimin e tyre për ju dhe do të kenë perceptimin e tyre për sjelljen tuaj, dhe kjo mund të ndihmojë të jeni të vetëdijshëm për ato. Sidoqoftë, mos harroni se ju gjithashtu keni të drejtë në mendimin tuaj dhe mund të zgjidhni ta injoroni atë si pak të rëndësishme, të parëndësishme ose ti mbani.
- Qënë i qartë për ato që janë thënë. Shmangni përfundimet e dpd ose vetëmbrojtjes. Nëse i bëni njerëzit që të tërhiqen nga mendimet e tyre, mund të mos jeni në gjendje ta përdorni atë mendim plotësisht. Sigurohuni që të kuptoni mendimet para se t'i përgjigjeni. Një teknikë e dobishme mund të jetë parafrazimi ose përsëritja e kritikës për të kontrolluar nëse e keni kuptuar atë.
- Kontrolluar atë me të tjerët në vend se të mbështeteni në vetëm një burim. Nëse mbështetemi në një burim, atëherë mund të imagjinojmë se mendimi i individit është i ndarë nga të gjithë.
- Kërkuar përshtypjet që dëshironi, por nuk i merrni. Ndonjëherë ne marrim përshtypje por që janë të kufizuara vetëm në një aspekt të sjelljes sonë dhe mund të na duhet të kërkojmë feedback që do ta gjenim të dobishëm, por nuk e marrim.

- Vendosur se çfarë do të bëni si rezultat i përshtypjeve. Kur e marrim vlerësojmë vlerën e tyre, pasojat e injorimit ose përdorimit, dhe në fund të vendosim se çfarë do të bëjmë. Nëse ne nuk marrim vendime bazuar në të, atëherë ajo humbet vlerën.
- Falenderuar në fund personin. Mund të mos ketë qenë e lehtë për personin që të jepte mendime, ndaj është një praktikë e vlefshme që duhet të forcohet në çdo organizatë ose marrëdhënie.

Mesazhet 'Unë' përkunderejt mesazheve 'Ju'

Këto mesazhe janë thelbësisht të ndryshme për të shprehur kritikë. Mesazhet "Ju" krijojnë mbrojtje, kundërshtim, zemërim, justifikim. Mesazhet "Unë" krijojnë shqetësim, reflektim dhe gatishmëri për sqarim. Mesazhet "Unë" mund të parandalojnë konfliktet e afërta.

Shembuj të mesazheve 'Ju'	Shembuj të mesazheve 'Unë'
Ju gjithmonë duhet të...	Unë vura re që...
Pse ju nuk...	Unë do të dëshiroja...
Atëherë ju duhet të...	Më mërziti që...

Kritikë konstruktive

Rregullat për kritikë konstruktive:

- Përshkruani situatën nga këndvështrimi juaj. Për shembull: vërej që...
- Përshkruani reagimin tuaj. Për shembull: Për shkak të ndërprerjes së udhëzimeve kam humbur fillin...
- Përshkruani ndjenjat tuaja. Për shembull: Ndiem i pasigurt ose më shqetëson kur unë...
- Formuloni dëshirat dhe pritshmëritë tuaja. Për shembull: Ju lutem, së pari më lejoni të përfundoj ato që po them.
- Fakte që qëndrojnë dhe jo supozimet e thjeshta.
- Argumentoni për sa i përket fakteve dhe jo nga sulmet emocionale.
- Dëgjoni aktivisht personin tjetër në mënyrë që të sqaroni këndvështrimin e këtij personi.
- Mos bëni krahasime me persona të tjerë.
- Përfundoni diskutimet me një shënim pozitiv: Ose lidhni një marrëveshje ose falenderoni personin tjetër për diskutimet e singerta.

7 Teknikat e pyetjeve

Pyetjet kanë një rëndësi thelbësore për zhvillimin e diskutimeve. Ato janë një mënyrë për të ndikuar në diskutimet në drejtimin e dëshiruar. Diskutimet e mira karakterizohen nga një ekuilibër i duhur ndërmjet pyetjeve dhe pikave pasuese të shprehura nga personi i

adresuar.

Kushdo që pyet kontrollon diskutimin. Dikush mund të udhëheqë diskutimet në drejtimin e dëshiruar duke përdorur forma të përshtatshme pyetjesh. Kujdes: Përdorni pyetje në mënyrë që personi i adresuar të mos ndjehet i mashtruar me pyetje dhe as të ndjehet i manipuluar. Pyetjet sinjalizojnë se ne jemi të interesuar për një temë të caktuar dhe për këtë arsye i adresojmë personit shqetësimet. Pyetjet gjallërojnë komunikimin. Pyetjet depërtojnë barrierat dhe shpesh hapin rrugën drejt përfundimit të suksesshëm të diskutimeve.

Format e marrjes në pyetje

Ka dy forma themelore të marrjes në pyetje, të referuara si pyetje të mbyllura dhe të hapura:

- Pyetje të mbyllura: Quhen edhe pyetje vendimtare. Ata e mbajnë një diskutim të shkurtër, duke kërkuar një përgjigje të shkurtër, shpesh po ose jo. Ata janë të dobishëm kur flasin me persona tepër të shkathët. E rëndësishme për vendime të qarta. Disavantazhi: Vetëm informacioni i kufizuar komunikohet dhe nuk ka një përmbledhje të informacionit. Personi i adresuar nuk ka mundësi për shpjegime.
- Pyetje të hapura: Pyetje të cilat fillojnë me Si? Pse? Cfarë? etj. Nuk mund të përgjigjet me po ose jo. Pyetjet e hapura preferohen kur kërkohen përgjigje të hollësishme. Lejo që personi të ketë kohën e duhur për t'iu përgjigjur pyetjeve. Inkurajoni mendime më të thella për çështjen në fjalë. A janë më të përshtatshëm për të dialoguar ndërmjet partnerëve, jo si në një provim ndër-kryq. Pyetjet e hapura janë më të përshtatshme për analizën e problemeve që duhet të zgjidhen. Më shumë kohë, pasi partnerët diskutojnë çështjet në detaje.

Shembuj të pyetjeve të hapura dhe të mbyllura

	Pyetjet e mbyllura	Pyetjet e hapura
Pyetje	A ishit dje në panairin e tregëtisë së energjisë?	Kush ishte përshtypja juaj mbi panairin e tregëtisë së energjisë?
Përgjigje	Po ose jo	Ishte shumë informuese për mua. Shkonte në të njëjtën linjë me çështjen...
Pyetje	A jeni i/e interesuar për të diskutuar për këtë?	Si mund t'ju zgjoj interesin për të diskutuar mbi të?
	Me siguri do të doni një përgjigje?	Cila është zgjidhja që ju?

Pas D. Ternes, Komunikimi - eine Schlüsselqualifikation (Komunikimi – një kualifikim kyç), p. 74

8 Trajtimi i kritikës

Shumica e konsiderojnë kritikën si negative, megjithëse kritika mund të avancohet si në aspektin pozitiv ashtu edhe në atë negativ. Një e përjeton kritikën si një sulm kundër vetvetes dhe poshtërues. Sa më i ulët të jetë vetëvlerësimi, aq më ashpër do të jetë reagimi. Nga ana tjetër, shumë njerëz e kanë të vështirë të kritikojnë të tjerët.

Kritika që marr është para së gjithash një shprehje e mendimit të personit tjetër. Është subjektive dhe shpesh përmban një mesazh për të tjerët, siç janë ato që nuk i pëlqejnë, ato që i mungojnë, etj. Është çështje ndjeshmërie ndaj sinjaleve verbale dhe, mbi të gjitha sinjaleve jo-verbale të personit tjetër dhe të njohësh kur ky person shpreh inat, përmbajtje, indiferentizëm, etj. Këto shpesh komunikohen nga gjuha e trupit: shikimi endet, vëmendja humbet, sinjalet siç janë përgjimi me majën e gishtërinjve, kërcitja e gishtave.

Format e kritikës

Kritika e drejtpërdrejtë shprehet në formën e

- Akuza: Ju jeni e pamundur
- Irritimi: Ju gjithmonë e bëni atë në atë mënyrë ...
- Kritika e dorës së dytë: Kjo është ajo që thonë të gjithë ...

Kritika indirekte

- Sarkazma: Epo, ju e keni arritur atë përsëri disi, apo jo?
- Ndhima e padëshiruar: Unë do ta bëj atë për ju.
- Qëndrimi kritik: Ai film ishte vërtet kot
- Falënderimi për një person të tretë: Shikoni Besën. Ajo e bën atë shumë mirë ..

Reagimet dhe trajtimi i kritikës

Dëgjoni me vëmendje dhe përcaktoni cili është problemi. Përcaktoni nivelin e problemit (emocional, faktik, në lidhje me personin tjetër?). Mos e mbron veten ose mos i justifikoni veprimet tuaja. Inkurajoni personin të shprehë sinqerisht rezervat e tij ose të saj dhe arsyet e kritikës. Pranoni kritikë, demonstroi mirëkuptimin tuaj dhe përfshini argumentet e personit. Nxirrini jashtë emocionet e personit që kritikon: Unë e kuptoj që kjo ju zemëron. Si mund t'ju ndihmoj?

Formulime të dobishme për kritikë të shëndetshme

- Kur flas me ty kam ndjenjën ...
- Dua të shpjegoj qëndrimin tim për këtë çështje ...
- Nga këndvështrimi im shoh disi ndryshe...
- Ju lutem mos u ofendoni, por unë e shoh atë në këtë mënyrë...

9 Trajtimi i konflikteve

Konfliktet janë shqetësime që ndërpresin rrjedhën e diskutimeve. Konfliktet tejkalojnë ndryshimet e mendimeve. Dy ose më shumë palë, me synime të ndryshme në negociatat e tyre, janë gjithnjë të përfshira. Emocionet e forta, si zemërimi, tërbimi ose hakmarrja, janë në fokus. Këto rezultojnë në sjellje dhe veprime të pasqyruara, shprehje zemërimi dhe sulme verbale. Konfliktet e pazgjidhura përshkallëzohen. Prandaj është e nevojshme që të ndërhyhet herët për t'i shuar ato.

Arsyet e konflikteve

- Interesat dhe kërkesat e ndryshme të palëve në konflikt, siç janë ndjenjat e njohjes, zilia ose frika nga humbja
- Probleme personale, të tilla si shqetësime neurotike, frika, pasja e një dite të keqe, pakënaqësi me veten, mbingarkesë ose pafuqi.
- Problemet e komunikimit, siç janë keqkuptimet, sinjalet e interpretuara gabimisht, etj.
- Personat e informuar ndryshe, gjendje të ndryshme të njohjes së fakteve.
- Vlerat janë të ndryshme: Kufizimi i lirisë në interes të ruajtjes së rendit.
- Kushtet e varësisë, siç janë hierarkitë dhe ligjet (shkeljet e trafikut përkundrejt rregullave).

Sinjalet e konfliktit

- Agresiviteti dhe armiqësia, siç janë sulmet verbale dhe shikimet dashakeqe.
- Mosinteresimi: Personi tjetër nuk dëgjon më, largohet ose injoron prezantimin tuaj.
- Refuzim dhe rezistencë: kundërshton vazhdimisht prezantimin tuaj, duke mos dashur të flasë me ju.
- Gjestet e dorës / krahut janë të vogla dhe afër trupit ose krahët kryqëzohen përpara trupit. Trupi fizikisht i larguar.
- Shprehjet e fytyrës janë minimale. Sytë mbajnë pak kontakte, ose janë të rrënuara
- Ikja: shmang kontaktin, mohon disponueshmërinë.
- Sjellje e ekzagjeruar përshtatëse: mirëdashësi false

Me marrjen e këtyre shenjave, ju mund të ndryshoni ato që thoni ose si e thoni atë për të ndihmuar personin tjetër të bëhet më i qetë, dhe më i prirur mbi atë që flitet. Njëlloj, nëse ndjeheni disi mbrojtës në një situatë negociuese, mund të monitoroni gjuhën e trupit për të siguruar që mesazhet që përçoni janë ato që shprehin se jeni të hapur dhe pranues ndaj asaj që po diskutohet.

Si pasojë e konflikteve, lind një situatë stresi. Kapaciteti për të përthithur informacionin është i kufizuar. Ne dëgjojmë vetëm atë që përputhet me figurën tonë. Të kuptuarit tonë është i bllokuar dhe ne nuk e perceptojmë më saktë mjedisin (p.sh. të menduarit bardh e zi, të menduarit mik-armik). Emocione të tilla si tërbimi, frika dhe mosbesimi mbizotërojnë. Interesat dhe kërkesat janë parësore. Kërkesat e të tjerëve nuk kanë më asnjë kuptim dhe ne jemi të paaftë të krijojmë kontakte. Mundësitë për të negociuar janë të kufizuara.

Kush dëshiron të merret në mënyrë konstruktive me situatat e konfliktit, duhet të jetë i vetëdijshëm për modelet e tij ose të saj të reagimit. Dikush duhet të dijë se si të reagojë në situata konflikti - nëse dikush tenton të sulmojë, më shpejt tërhiqet ose preferon të shmangë situatat e konfliktit. Vetëm ai që e kupton sjelljen e tij ose të saj mund të distancohet nga konflikti dhe të mbetet i aftë të negociojë.

Negocimi është i mundur vetëm kur dikush ka ndërtuar një stabilitet të brendshëm dhe ka plotësisht nën kontroll psikikën e dikujt. Prandaj është ndonjëherë e dobishme të

ndërpriten diskutimet dhe t'i rifilloni ato në një kohë të mëvonshme. Nëse bëhet shumë e vështirë, për kontrollin e kursimit të energjisë një koleg tjetër duhet të marrë përsipër diskutimet.

Metodat për përshkallëzimin e konflikteve

Lexoni parimet e mëposhtme:

- Lejo që personi tjetër të flasë dhe të mos ndërhyjë përpara se ai të ketë mbaruar.
- Mos i kundërshtoni akuzat me akuza të tjera.
- Kërkoni më tej të kuptoni nëse personi tjetër ju ka kuptuar saktë.
- Ruani kontaktin pamor.
- Mos demonstroi arrogancë me gjuhën e trupit. Për shembull, mos u largoni, qeshni në mënyrë të çrregullt, ngrini vetullat, etj.
- Për sa të jetë e mundur, injoroni sulmet dhe mos reagoni ndaj tyre.
- Mos reagoni me kërcënime dhe akuza.
- Mos lejoni që të përfshihen në dinamikën e konfliktit, lojërat e pushtetit dhe shkëmbimet e ashpra verbale pasi prodhojnë vetëm humbës dhe jo fitues.
- Është e kotë të kërkosh pafund për shkaqet e një problemi. Është më mirë të përqendrohemi në zgjidhjen e problemit
- Pyetje si: Cfarë do të na ndihmojë më tej? Merreni seriozisht personin tjetër dhe angazhohuni për të zgjidhur problemin

10 'Bërjet' dhe 'Mos-et' në komunikim

'Bërjet' e komunikimit

Bëj – promovuesit e diskutimeve tipike	Përshtypje (shembuj)
Pyetje të hapura	Si e shikoni ju këtë?
Pyetje në përgjigje	Cfarë do të thuash me ndoshta?
Pyetje të fokusuara	Si mund ta përmirësojmë situatën?
Sinjalizo vëmendje	Kontakti vizual, tinguj të tipit ah, mm
Përmbledhje	Pra ti do të thuash....
Sqarim, cilëso pikat kyçe	Nëse ju kuptoj saktë, kjo është çështje....
Puno drejt dëshirave	Kështu që ju intereson... Do të dëshironit shumë...
Adreso emocionet	Ju jeni të zhgënjyer... A ndjeheni të injoruar?
Adreso mesazhet / shëndetshëm adreso konfliktet	Tashmë më keni ndërprerë tri herë. Kjo më shqetëson, sepse pastaj humbas fillin.
Drejtohu me emër	Po, Zoti Besnik...
Formulo pozitivisht	Po, me kënaqësi, shumë mirë...
Kupto shenjat	Unë e kuptoj mirë që...

Shenja për angazhime detyrues	Do të kujdesem për këtë menjëherë
-------------------------------	-----------------------------------

'Mos-et' e komunikimit

'Mos-et' – shkatërruesit e diskutimit	Shprehjet (shembuj)
Mesazhet me 'Ju'	Në çdo rast ju do të keni...
Përdorni formulime irrituese	Kjo nuk është përgjegjësia ime
Duke luajtur	Kjo nuk është aq e keqe
Bëni pyetje/akuza	Pse nuk më kontaktove më herët?
Përdorni insinuata	Ju jeni zemëruar vetëm sepse...
Dështo në përgjigjen ndaj emocioneve	Ju lutem qëndroni në faktet. Pse je kaq e inatosur?
Vlerësimi/Gjykimi	Ju jeni duke menduar keq. Nuk mund të vazhdojmë kështu.
Komandoni	Unë pres që ju do të... Bëjeni atë në këtë mënyrë.
Udhëzoni	Unë ndërkohë ua sqarova këtë më herët.
Paralajmërimi/kërcënues	Do ta konsideroja me shumë kujdes. Mendon për pasojat.
Fjalë të urta	Pa dhimbje, pa përfitim...
Përdorni ironi/Sarkazëm	Epo, çfarë sugjeroni atëherë?
Përdorni fraza vrasëse	Ne e kemi bërë gjithmonë në këtë mënyrë.
Zbusni	Në një farë mënyre, në të vërtetë, mund, ndoshta, nën kushte të caktuara.

11 Përgatitja e vetes

Puna profesionale përfshin vëmendje për përgatitjen e vetes. Përgatitja e mirë e vetvetes, nën një dritë pozitive dhe lënia e një përshtypje të mirë tregon respekt për personat e tjerë.

Përgatitja për një vizitë / takim

- Para një vizite sigurohuni që çështja juaj këshilluese të ketë përfunduar.
- A i keni të gjitha elementët për diskutimet këshilluese?
- A funksionon laptopi (bateria)?
- A funksionojnë të gjithë pajisjet matëse?
- Sigurohuni që të arrini në kohë për takimin e rënë dakord
- Merrni parasysh kohën e udhëtimit, programet e trenave, hartat e qytetit, etj.

Veshja

- Ju duhet të ndiheni rehat në veshjen tuaj.
- Veshja duhet të jetë e pastër dhe e rregullt.
- Veshja duhet të jetë e përshtatshme për situatën. Jo vetëm veshjet e ngushta, por edhe veshjet e ekzagjeruara shkaktojnë shqetësim.
- Bizhuteritë dhe aksesoret duhet të përshtaten me imazhin e përgjithshëm.

- Grimi dhe parfumi duhet të jenë të denjë dhe jo të ekzagjeruar.

Sjellja

- Jo shumë e ngurtë, por jo edhe shumë e pakujdesshme. Nëse shfaqeni të ashpër, jepni përshtypjen se jeni e pakapshme. Qëndrimi i mirë përmirëson përshtypjen që lëni. Uluni dhe qëndroni drejt, mbani shpatullat dhe gjoksin lart. Një sjellje e pakujdesshme sinjalizon sipërfaqshmëri.
- Një qëndrim i ulur tregon interes (mos i kapërceni krahët).
- Mbani një shprehje miqësore të fytyrës dhe buzëqeshni herë pas here. Ruani kontaktin pamor pasi kjo tregon nivelin e besimit të një personi.
- Gjestet: lëvizjet e duarve në mbështetje të formës verbale forcojnë fjalët tuaja. Sidoqoftë, gjestet e tepërta mund të dëmtojnë prezantimin dhe përqendrimin. Shmangni lëvizjen e tepërt gjatë një ndërveprimi të ulur.
- Respektoni "hapësirën personale" të njerëzve dhe mos hyni në të. Nëse duhet t'i afroheni një personi tjetër, pyetni së pari nëse mund ta bëni këtë.

Mënyra e të folurit

- Flisni qartë, kuptueshëm, lirshëm dhe me qetësi.
- Një zgjedhje e ekzagjeruar e fjalëve ose përdorimi i shumë termave të specializuara krijon mosbesim dhe kufizim. Kjo mund t'i japë personit për të cilin jeni duke folur përshtypjen se po bindet dhe nuk po këshillohet.
- Mos përdorni shprehje zhargoni ose gjuhë të fortë, pasi japin përshtypjen e paaftësisë.

Nëse doni të përcillni një mesazh të caktuar me gjuhën e trupit, ja disa mjete:

- Miqësia: të qeshur, pohim, shtrëngim duarsh, shprehje e zbutur e syve, kontakte të qëndrueshme me sy, qëndrim ballë për personin tjetër.
- Qetësia: frymëmarrja e matur, lëvizjet e lëmuara, të sinkronizuara të trupit, shpatullat e ulura, jo të tensionuara ose të kërcitura, pa vërdallosje, të ulur në vendin tuaj.
- Besimi: kontakti i qëndrueshëm me sy, qëndrimi i drejtë, gjestet e hapura, një shprehje e qetë e fytyrës, një buzëqeshje e hapur dhe e mirëfilltë.

12 Sjellja në familje

Shtëpia, sfera private e njerëzve, është një zonë e ndjeshme. Nuk duhet t'u tregohet informacioni personal personave të tretë dhe të sigurohet që personave të tjerë nuk u jepet një informacion i tillë.

Një qasje miqësore dhe e hapur ka shumë të ngjarë të vlerësohet. Trajtojini njerëzit ashtu si dëshironi të trajtoheni:

- Prezantoni veten me emrin tuaj të plotë.
- Ofroni dorën dhe shtrëngojini me zemër.
- Ruani kontakt pamor me personin tjetër.
- Hyni dhe uluni vetëm pasi t'ju thuhet.

- Mund të pranoni diçka për të pirë, me përjashtim të alkoolit.
- Angazhohuni në biseda të vogla për të krijuar atmosferën për diskutime (moti, banesa, rruga e udhëtimit, etj - çdo gjë që duket të jetë e përshtatshme).
- Kalimi në diskutime këshilluese: Informoni personin saktësisht për procedurën që do të ndiqni.
- Kur është e nevojshme për të hyrë në dhoma të tjera gjithmonë kërkonti leje.
- Kur bëni matje, shpjegoni pse këto janë të nevojshme.
- Kur instaloni llampa të kursimit të energjisë, lidhni prizat, instaloni aeratorë uji, etj. Gjithmonë shpjegoni funksionin dhe arsyen e instalimit.
- Në fund të diskutimeve këshilluese dhe veprimet flasin për procedurën e mëtejshme.
- Lini numrin tuaj të telefonit ose kartën e biznesit në rast se personi ka pyetje.
- Falënderoni me mirësjellje personin dhe largohuni.

Sjellja në familje me prejardhje të ndryshme kulturore

Gjatë kryerjes së vizitave, do të vizitoni edhe familje me një sfond tjetër kulturor. Për të hyrë lehtë në bisedë dhe për të shmangur keqkuptimet është e rëndësishme të jesh i vetëdijshëm për paragjykimet dhe të jesh i informuar për rrethanat kulturore të personave emigrantë.

Njerëzit janë të ndryshëm. Nga njëra anë, kjo e pasuron jetën tonë. Sidoqoftë, ajo gjithashtu paraqet vështirësi. Njerëzit kanë paragjykime ndaj të tjerëve dhe gjithashtu ndaj njerëzve nga vendet e tjera, kulturat dhe format e sjelljes së të cilëve nuk i dimë dhe nuk i kuptojmë. Siç është përmendur tashmë tek pjesa e perceptimit, ne priremi ta njohim perceptimin tonë si realiteti i vetëm dhe përpjekja për të projektuar normat dhe vlerat tona mbi të tjerët. Njerëzit priren të gjykojnë të tjerët që janë të ngjashëm me veten pozitivisht dhe, anasjelltas, ato që ne nuk dimë negativisht. Për më tepër, mund të ketë gjithashtu vështirësi në komunikim për shkak të gjuhëve të ndryshme amtare.

Për të kuptuar njerëzit nga një prejardhje tjetër kulturore është e rëndësishme të jeni të vetëdijshëm dhe të mësoni për vlerat dhe normat e këtyre personave. Keqkuptimet mund të shmangen kur dikush është në gjendje të vendoset vetë në pozicionin e personit tjetër dhe të mësojë të merret me mjedise të ndryshme.

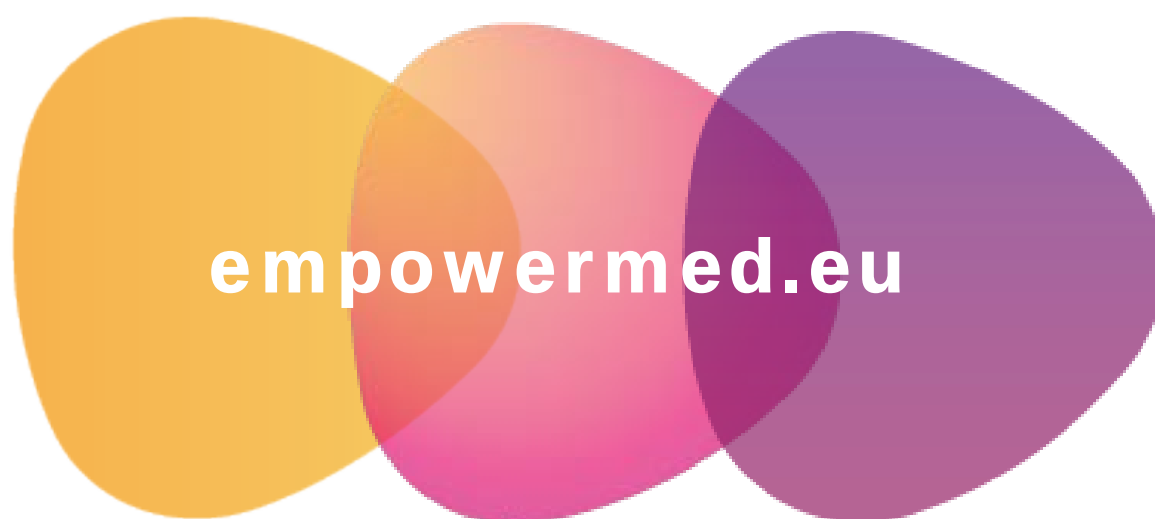
Për sjelljen në familje në veçanti duhet të:

- Respektohen zakonet dhe kulturat e tjera. Për shembull, nëse është normale të lini këpucë diku në korridor, duhet ta respektoni këtë dhe të hiqni këpucët.
- Nëse nuk jeni të sigurt se si të silleni, thjesht pyesni se çfarë është normale në familje. Kjo fiton respektin dhe simpatinë e personit tjetër dhe shmang pasiguritë nga ana e personit tjetër



Literatura

Ky material është bazuar në dokumentin e Trajnimit mbi Komunikimin nga Caritas Schwarzwald-Gäu, Hanns-Klemm-Str. 1A, D-71034 Böblingen, Germany, dhe është edituar për nevojat e projektit EmpowerMed.



Përqasja dhe komunikimi me familjet e prekura nga varfëria energjitike



Përqasja e familjeve - është mirë të dihet

- Familjet jo domosdoshmërisht duan të përqasen
- Frikë për humbjen e mbështetjes shoqërore, financiare, etj.
- Frikë nga stigmatizimi
- Nivel i ulët besimi ndaj institucioneve të ndryshme ose, door-to-door salesmen`
- Mosbesimi mund të jetë i pranishëm gjatë gjithë punës me to, por në fund ato mbeten të kënaqur
- Zgjidhje:
 - Puno me aktorë që kanë tashmë kontakte me to, si punonjësit social (pa interesa komercial)
 - Puno me rrjetet ekzistuese që kanë punë me to (shoqatat e pensionistëve, klubet lokale shoqërore...)
 - Fjala e gojes



Rrugët për të përqasur familjet

- Fletëpalosje,
- Media,
- Postera,
- Bashkëpunim me organizatat dhe insitucionet sociale,
- Eventet komunitare,
- Ambasadorët e komunitetit,
- Familjet që përfitojnë nga konsulenca
- **Fjala e gojës...**



ACHIEVE
Vous voulez faire des économies?



Commencez par l'eau et l'énergie !

Factures d'eau et d'énergie trop élevées ?
Difficulté à gérer votre budget ?
Difficulté à comprendre vos factures ?

Vous souhaitez :
Gérer et réduire vos consommations d'énergie et d'eau
Améliorer votre confort
Faire un geste pour l'environnement

Appelez le 00 00 00 00 00
... et recevez la visite gratuite d'un conseiller pour :
• Mieux comprendre vos consommations,
• Faire baisser vos factures avec des gestes simples grâce à des conseils personnalisés
• Beneficier gratuitement de l'installation de petits équipements économes

ÉCONOMISEZ JUSQU'À 100€ PAR AN !



SA KONTAKT:

Делови Контакт
Европски Центар за Енергетски Ефектност
Бул. "Титов" 118, вк. 301
София 1002 / 602 755
Email: info@reach.org.mk
Делови Контакт за Енергетски Ефектност

Фон: 02/602 755
Телефон: 02/602 755
Е-пошта: info@reach.org.mk

Партнери:

Focus
Door
MEEP

Европски Центар за Енергетски Ефектност
www.reach.org.mk

Министерство на Енергетиката
www.mep.gov.mk

Европски Центар за Енергетски Ефектност
www.reach.org.mk

Европски Центар за Енергетски Ефектност
www.reach.org.mk

НАМАЛЮВАНЕ
НА ПОТРЕБЕНИТО НА ЕНЕРГИЈА
И ПРОМЕНА НА НАВИЦИТЕ

СОСРЕДОТЕ НА ВАШИТЕ СВЕДЕНИЯ ЗА
ЕНЕРГИЈА И ВАША ЧРЕЗ ИНФОРМАЦИЈА REACH

ПОПРЕЧЕ ЕНЕРГИЈАТА ИЛИ РЕДУЦИРА
О ПОВЕЌЕ ЗА НАЈ

СОСРЕДОТЕ НА ВАШИТЕ СВЕДЕНИЯ ЗА
ЕНЕРГИЈА И ВАША ЧРЕЗ ИНФОРМАЦИЈА REACH

www.reach-energy.eu



Format e komunikimit

- Ka tre forma komunikimi:
 - Verbal: i referohet të gjitha elementëve të të folurit (fjalë, shkronja, fjali dhe numra)
 - Para-gjuhësor: i referohet mënyrës sesi flasim (tonit, nivelit të të folurit, pauzave, qeshjeve, shenjave)
 - jo-verbal: gjuha trupore (qendrimi, gjestet dhe shprehjet e fytyrës) dhe atributet e jashtme (veshjet)
- Efekti i mesazheve që japim konsiston në:
 - 55 % gjuhë trupore
 - 38 % aftësi verbal
 - 7 % zgjedhje e fjalëve
- Konfuzioni rritet kur gjuha jonë trupore komunikon diçka tjetër nga ajo e folur



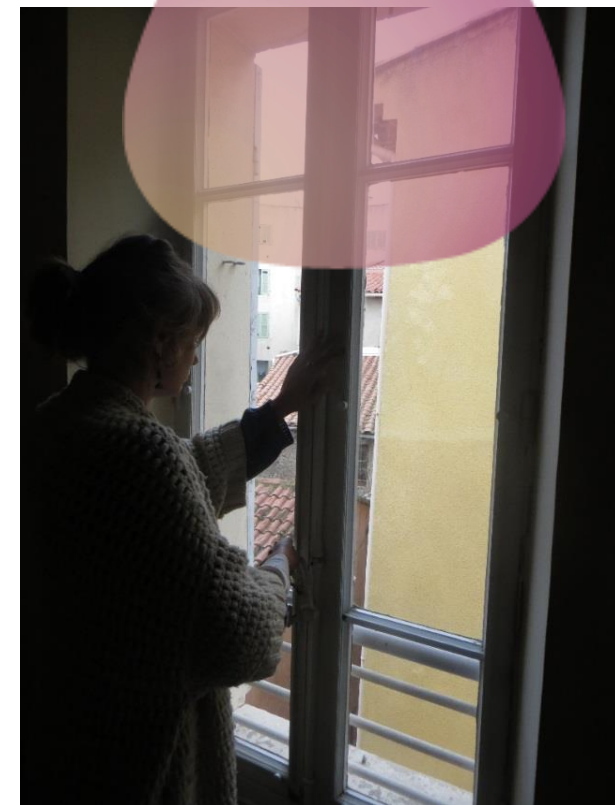
Përqasja ndaj grave

- Për shkak të roleve në shoqëri dhe presioneve shoqërore, disa gra mund të kenë më pak konfidencë për të folur dhe thënë mendimin e tyre, veçanërisht në situatë jofamiljare ose në prani të të huajve. Disa gra (dhe burra) mund edhe të qeshin kur nuk ndihen rehat.
- Shumë gra reagojnë më fort ndaj emocioneve dhe aspekteve shoqërore sesa ndaj të dhënave thjesht teknike.



Kodi i parimeve etike në kujdesin shëndetësor

- Respekt për dinjitetin dhe veçantësinë humane
- Këshilluesit e energjisë duhet:
 - Mbrojnë dinjitetin e njerëzve, privatësinë, autonominë dhe individualitetin e familjeve
 - Respektojnë vlerat dhe kulturën e njerëzve
 - Luftojnë për të përdorur nivel gjuhe dhe komunikimi të kuptueshëm
 - Mbrojnë të dhënat konfidenciale dhe të flasin me respekt për to në mungesë të tyre



Sjellja dhe gjuha e përgjithshme

- Sjellje e hapur dhe miqësore
- Trajto personin (at) si do të donit të trajtoheshit vetë
- Mba kontakt pamor me personat e tjerë
- Qetësi në dhënien e përgjigjeve
- Zgjedhje të duhur të fjalëve
- Fjali të plota
- Komunikim në cilësinë e këshilluesit
- Shpjego dhe demonstro, përdor shembuj
- Adreso dhe përfshi njësoj gratë dhe burrat



Gjuha e vlerësuar

- Mungesa e njohjes dhe vlerësimit demotivon personin e adresuar dhe çon në dorëheqje, zemërim, frikë dhe refuzim të bashkëpunimit.
- Njohja dhe vlerësimi shprehen në qëndrimet e brendshme të një personi dhe jo thjesht në gjuhën vlerësuese

Gjuha përçmuese	Gjuha vlerësuese
Nëse nuk dëgjoni saktë, atëherë sigurisht nuk do të kuptoni asgjë	Të lutem më ndihmo. Cfarë ekzaktësisht nuk është ende e qartë në këtë çështje?
O perëndi! Kjo sigurisht nuk është mënyra e duhur!	Kam disa rezerva për këtë propozim. Më lejoni t'i shpjegoj shkurtimisht, ndoshta këto janë të pabaza.



Të dëgjuarit aktiv

Aktiviteti	Niveli
Kontakti vizual, miratim, tingëllon si mm, aha, po.	dëgjim
Unë po përmbledh ato që dëgjoj me fjalët e mia në mënyrë që të jem i sigurt se kam kuptuar saktë faktet.	mirëkuptim
Përpiqem të kuptoj ndjenjat dhe kërkesat e personit tjetër dhe të pasqyroj përshtypjet e mia.	ndjenjë



Reagimi

Rregulla për dhënien e reagimeve:

- Mos përgjithëso dhe flit vetëm në vetën e parë: "Unë mendoj..., Mesa kuptova...".
- Mos vlerëso (mire ose keq...)
- Reagim do të thotë jo vetëm të diskutosh përgjigjet negative, por edhe të përforcosh ato pozitive.
- Mos interpreto apo përgjithëso. Përshkruaj vetëm atë që është e dukshme dhe trego reagimin apo ndjenjat e tua.
- Jip reagime **konkrete** që lejojnë personin të ndryshojë sjellje.
- Zgjidh formulime të qarta dhe precize.

Rregulla për marrjen e reagimeve:

- Dëgjo dhe përtyp. Mendo për atë që është thënë.
- Mos mbro veten, mos refuzo, mos shpjego ose "ti kthehesh tjetrit".
- Merr në konsideratë atë që është korrekte dhe mund të të ndihmoj për më tej.
- Gjithsesi, asnjë nuk duhet të pranoj çdo gjë që thotë personi tjetër.



Mesazhet UNE ndaj mesazheve JU

- Krejtësisht të ndryshëm në shprehjen e kritikave
- Mesazhet 'ju' krijojnë gjendje mbrojtje, kundërshtim, zëmërim, justifikim
- Mesazhet 'unë' krijojnë shqetësim, reflektim dhe gadishmëri për qartësim

Shembuj mesazhi 'ju'	Shembuj mesazhi 'unë'
Ju duhet përherë..	Unë kuptoj..
Pse nuk...	Unë dua që...
Atëherë ju duhet...	Më mërzit që..



Format e pyetjeve

Pyetjet e mbyllura

- Kërkojnë përgjigje të shpejtë, shpesh po ose jo
- Avantazhuese kur flisni me persona fjalë shumë
- E rëndësishme për vendime të qarta

Pyetjet e hapura

- Nuk u përgjigjesh dot me po ose jo.
- Janë të preferueshme kur kërkojnë përgjigje të detajuara.
- E lejon personin e intervistuar të përgjigjet me më shumë fleksibilitet.
- Nxist të menduarin përtej pyetjes në fjalë.

	Pyetje e mbyllur	Pyetje e hapur
Pyetja	A ishit në panarin e energjisë dje?	Cila është përshtypja juaj nga panairi i energjisë?
Përgjigja	Po ose jo	Ishte shumë informues. Kishte të bënte me...



Çfarë të bësh gjatë komunikimit

Bë – promovuesit e diskutimeve tipike	shprehjet (shembuj)
Pyetje të hapura	Si e sheh këtë?
Pyetje në përgjigje	Cfarë do të thuash me mbase?
Pyetje të fokusuara	Si mund të përmirësoj situatën?
Sinjale vëmendje	Kontakt pamor, pasthurma si ah, mm, ose aprovim
Përgjithësime	Pra ti do të thuash....
Sqarime dhe cilësime të pikave kyç	Nëse të kuptova qartë, kjo është çështje....
Puno drejt dëshirave	Pra ju jeni të interesuar në...
Adreso emocionet	Ju jeni i zhgënjyer?... Ndiheni i injoruar?
Adreso mesazhet 'unë'/ adreso shëndetshëm konfliktet	Më keni ndërprerë pothuaj tre herë. Kjo më mërzit, sepse humbas fillin.
Adreso në emër	Po, Z.filan...
Formulime pozitive	Po, me kënaqësi shumë mirë...
Kupto shenjat	Unë e kuptoj mirë që...
Shenja për angazhime detyruese	Do të kujdesem për të menjëherë.



Mos-et e komunikimit

Mos-et – shkatërruesit e diskutimit	shprehjet (shembujt)
bëni mesazhe 'ju'	Në cdo rast ju do të keni...
përdorni formulime irrituese	Kjo nuk është përgjegjësia ime.
luani	Kjo nuk është aq keq.
bëni pyetje / akuza	Pse nuk më keni kontaktuar më parë?
përdorni hamëndësime	Ju jeni i zëmëruar sepse...
dështoni në përgjigjen ndaj emocioneve	Ju lutem qëndroni tek faktet. Pse jeni kaq i zëmëruar?
vlerësoni/gjykoni	Jeni duke menduar keq. Nuk mund të vazhdojmë kështu.
urdhëroni	Unë pres që ju do të... Bëje kështu.
udhëzoni	Ta kam shpjeguar këtë më parë.
bëni paralajmërime / kërcënime	Mendo për pasojat.
jipni fjalë të urta	Pa dhimbje nuk fiton.
ironizoni/sarkazëm	Po mirë, cfarë sugjeroni atëherë?
përdorni shprehje vrasëse	Përherë e kemi bërë kështu.
zbusni	Në një farë mënyre, në të vërtetë, mund, ndoshta, nën kushte të caktuara.



Veshja

- Duhet të ndiheni rehat me veshjen tuaj.
- Veshja duhet të jetë e pastër, dhe e rregullt.
- Veshja duhet të jetë e përshtatshme për situatën. Jo vetëm veshje të ngushta, por edhe ato të ekzagjeruara shkaktojnë shqetësim.
- Bizhuteritë dhe aksesoret duhet të përshtaten me imazhin e përgjithshëm.
- Grimi dhe parfumi duhet të jenë të denjë dhe jo të ekzagjeruar.



Qëndrimi

- Jo shumë e ngurtë, por jo edhe shumë e pakujdesshme. Nëse shfaqeni të ashpër, jepni përshtypjen se jeni e pakapshme. Qëndrimi i mirë përmirëson përshtypjen që lëni. Uluni dhe qëndroni drejt, mbani shpatullat dhe gjoksin lart. Një sjellje e pakujdesshme sinjalizon sipërfaqshmëri.
- Një qëndrim i ulur tregon interes (mos i kapërceni krahët).
- Mbani një shprehje miqësore të fytyrës dhe buzëqeshni herë pas here.
- Ruani kontaktin pamor.
- Gjestet: lëvizjet e duarve në mbështetje të formës verbale forcojnë fjalët tuaja. Sidoqoftë, gjestet e tepërta mund të dëmtojnë prezantimin dhe përqendrimin.
- Ndërsa bini dakord me ç'ka u tha më sipër për të gjetur një qëndrim profesional duhet po ashtu të jeni sa më natyral e të jeni vetja.



Mënyrat e të folurit

- Fol qartë, kuptueshëm, lirshëm dhe me qetësi.
- Një zgjedhje e ekzagjeruar e fjalëve ose përdorimi i shumë termave të specializuara krijon mosbesim dhe kufizim. Kjo mund t'i japë personit për të cilin jeni duke folur përshtypjen se po bindet dhe nuk po këshillohet.
- Mos përdorni shprehje zhargoni ose gjuhë të fortë, pasi japin përshtypjen e paaftësisë. Kjo irriton tjetrin dhe krijon përshtypjen e paaftësisë. Gjithsesi, nëse është e mundur, është mire të përshtatet stili i të folurit me atë të personit me të cilin po flisni. Kjo ndihmon në krijimin e besimit. Thënë kjo, ndonjëherë gjuha rastësore është më mire se gjuha e biznesit pasi njerëzit e 'ngjashëm' janë më të pëlqyeshëm për njeri tjetrin. Kjo po ashtu zvogëlon hierarkinë dhe turpin e të mos qënurit i ditur në këtë çështje.



Shtëpia ime është kështjella ime

Këshilluesit e energjisë duhet:

- Të jenë të ndërgjegjshëm se janë në shtëpinë e tjetrit, ndaj duhet të sillen si duhet
- Maksimumi të jenë në çift
- Kontrollonjë për bazën ligjore
- Të përdorin mirësjellje në përshëndetje si në hyrje dhe në largim, jo zhargon apo gjuhë rastësore
- Përqasje të hapur dhe miqësore
- Të sillen ashtu si dhe familjarët duan që të sillen



Pasi t'i bie ziles

Këshilluesi duhet:

- të bëjë së paku një hap prapa
- të prezantojë veten me emër dhe mbiemër
- të japë dorën – shtrëngimi i duarve duhet të jetë i fortë dhe i qëndrueshëm, pasi kështu shprehni qëllime pozitive
- rituali i përshëndetjes përfshin një buzëqeshje
- mbani kontakt me sytë – Kur takojmë njerëz të tjerë sytë flasin
- të hyj brenda dhe ulet vetëm kur t'i ftojnë
- të lejojë banorin pritës të ecë përpara



Sjellja në familje

- Përgjatë prezantimit krijo një atmosferë të rehatshme duke biseduar
- Kur të nisni me 'këshillimin', shpjegoni procedurat dhe objektivat e tij; tregoni se cfarë do të bëhet
- Merrni aprovimin e familjarit kur hyni në dhomat e tjera
- Kur të kryeni matje, shpjegoni se cfarë po ndodh
- Në përfundim të vizitës së parë, caktoni datën e vizitës tjetër
- Kërkoni aprovimin paraprak të familjarit përpara se të instaloni pajisjet
- Kur t'i instaloni pajisjet ndihmëse, shpjegoni funksionet e tij si përdoren dhe kërkoni aprovim për instalimin e tyre
- Kur të mbaroni 'Këshillimin', shpjegoni procedurat e mëtejshme
- Lëni kontaktet tuaja në mënyrë që familjari t'ju thërrasë nëse i duheni



Sjellja në familjet me veçori kulturore të ndryshme

- Ka gjasa të vizitoni familje me veçori kulturore të ndryshme
- Ji i ndërgjegjshëm për paragjykimet e tyre dhe i informuar mbi rrethanat kulturore të familjeve
- Njerëzit kanë paragjykime ndaj tjetrit dhe ndaj qytetarëve të vendeve të tjera, kultura dhe sjelljet e të cilëve nuk janë familjare dhe që ne nuk i kuptojmë.
- Mund të ketë vështirësi edhe në komunikim për shkak të gjuhës mëmë
- Për të kuptuar njerëz me kulturë tjetër është e rëndësishme të jeni të ndërgjegjshëm dhe të kuptoni mbi vlerat dhe normat e tyre
- Respektoni traditat dhe zakonet e kulturës tjetër (p.sh nëse është normale heqja e këpucëve në korridor duhet ta respektoni një gjë të tillë)
- Nëse nuk jeni të sigurtë sesi të silleni, thjesht pyet se cfarë është e natyrshme - nga kjo fiton respektin dhe simpatinë e personit tjetër dhe shmang tërheqjen e menjëhershme nga ana e personit tjetër



Vështrim mbi fazat e vizitave

Faza e diskutimit	Çfarë duhet bërë	Synimi
Përshëndetja dhe prezantimi	Përshëndet familjarin, bëj ujdë për datën e vizitës në shtëpi, bisedë e shkurtër (koha, banesa e këndshme, etj.)	Krijoni një atmosferë të mirë për bisedë
Kalimi në fazën këshilluese	Shpjego ekzaktësisht qëllimin e këshillimit, veçanërisht procedurën për vizitën në banesë. Dakordëso argumentat dhe avantazhet për familjarin.	Informo, krijo siguri që ai/ajo të kuptojë me çfarë po përballë
Faza këshilluese	Shpjego me detaje çfarë do të bëhet dhe pse Shpjego funksionet e aparateve Kërko leje kur do të hysh në dhomat e tjera Mos e ndërprit komunikimin, bëj pyetje, përcakto natyrën e problemit Mos u bëni më shumë mbizotërues dhe të përpiqeni ta bindni me argumenta tjetër Gjej zgjidhje që merr në konsideratë dhe dëshirat e familjarit	Siguri për familjarin Ndërto besim Respekt Gjej një zgjidhje të pranueshme për të gjithë Gjithmonë njihni me kërkesat e familjarit
Faza përmbyllëse	Përmbledh rezultatet e këshillimit Diskuto si do të procedohet më tej, qartëso me pyetje të hapura Lër numrin e telefonit Përcakto një datë për vizitën tjetër Falendero personin dhe largohu	Qartëso si do të procedohet më tej



Trajtimi i kriticizmit

- Dëgjo me kujdes dhe përcakto kush është problemi.
- Mos e mbro veten ose justifiko veprimet.
- Nxiti familjarin që të shpreh rezervat dhe arsyet e tij të kriticizmit.
- Mirëprit kritikën, shfaq mirëkuptimin dhe përfshi argumentat e familjarit.
- Largo emocionet nga thelbi i kritikës: E kuptoj që kjo gjë ju shqetëson. Si mund t'ju ndihmoj?
- Formulime të vlefshme për kritika të shëndosha
 - Kur flas me ju kam ndjesinë që...
 - Do ta doja një gjë të tillë
 - Kur e thua këtë unë ndiej.....
 - Të lutem mos u ofendo, por unë e shoh këtë kështu....
 - Kush është propozimi juaj?



Situata të vështira dhe konfliktet

- Konfliktet e pazgjidhura përshkallëzohen. Ndaj është e rëndësishme të ndërhyet më herët dhe të veprohet për t'i shuar ato.
- Shenjat e konflikteve
 - Agresiviteti dhe armiqësia, si sulmet verbale dhe shikimet dashakeqëse
 - Mosinteresimi: Personi tjetër nuk dëgjon më, largohet ose injoron prezantimin tuaj
 - Refuzim dhe rezistencë: kundërshton vazhdimisht, nuk ka dëshirë të flas me ju
 - largohet: shmang kontaktin, refuzon praninë
 - Sjellje e ekzagjeruar adaptive: miqësi fallco
- Metodat për të shfryrë konfliktet:
 - Lëre personin tjetër të flasë dhe mos ndërhy përpara se ai të përfundojë.
 - Mos ju përgjigj akuzave me kundëakuza.
 - Pyet për të kuptuar se personi tjetër ju ka kuptuar qartë.
 - Ruaj kontaktin pamor.
 - Mos shfaq arrogancë me gjuhën trupore (mos u largo, qesh, hap qepallat...).
 - Mos reago me kërcënime dhe akuza.
 - Mos e lejo veten të përfshihesh në dinamikën e konfliktit.
 - Pyetje të tilla si: çfarë do ju ndihmonte ju për më tej? Çfarë sugjeroni?
 - Pasi e pyesni se çfarë sugjeron, apo që nuk është i kënaqur, sulmet /kërcënimet vazhdojnë, pyet personin nëse dëshiron që konsulenti të largohet dhe të vij një herë tjetër.



Kur nuk mund ta zgjidhim konfliktin

- Kur kupton ndryshimet në mendime dhe pranon që nuk ke të drejtë ose me politesë shpreh që personi nuk ka të drejtë
- Nëse partneri në diskutim nuk do të vazhdojë bisedën dhe të shpreh dëshirën për të përfunduar bashkëbisedimin atëherë duhet respektuar gjithmonë.
- Duhet të ndalni së këshilluari dhe ose të bini dakord për një vizitë të dytë ose të mos vazhdoni më





Faleminderit!

www.empowermed.eu





EmpowerMed

www.empowermed.eu



Ky projekt financohet nga Programi i Kërkimit dhe Inovacionit Horizon 2020 të Bashkimit Evropian, kontrata Nr. 847052. Autorët janë përgjegjës të vetëm për përmbajtjen e këtij dokumenti. Nuk reflekton domosdoshmërisht mendimin e BE. As EASME dhe as Komisioni Evropian janë përgjegjës për informacionin e përdorur në të.

Partnerë:

