

КОМУНИКАЦИЯ С КОЛЕГИТЕ. РАБОТА В СЪСТАВ.

ЕТИЧНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Теми:

- РОЛЯТА НА СЪДИЯТА. СТАТУС И РАНГ. СИСТЕМЕН ПОДХОД.
- КАКВО Е КОМУНИКАЦИЯ?
- УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ – КАК ДА ВЛЯЗА В ОБУВКИТЕ НА ДРУГИЯ?
- ГРАНИЦИ В ОТНОШЕНИЯТА С КОЛЕГИТЕ
- ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ИГРИ
- РАБОТА В СЪДЕБНИЯ СЪСТАВ – ЦЕЛИ И РОЛИ
- РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ
- ЕТИЧНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

РОЛЯТА НА СЪДИЯТА

КАКВО Е ДА РАБОТИШ В СИСТЕМА И КАКВИ СА ОБЩИТЕ ПРАВИЛА,
ТОЧНОТО МЯСТО И ПОВЕДЕНИЕ НА СЪДИЯТА

Правила на общата система

- ПРИНАДЛЕЖНОСТ- Всеки има право на своето специфично място и роля. Проблемите не се решават чрез изключване, а чрез свързване и включване.

Съперничество срещу сътрудничество

- ЙЕРАРХИЯ. РЕД. Всеки е на точното си място.

Дошлите по-рано имат предимство – прекарвали са повече време в системата и познават правилата. Уважение и идентичност носят повече стойност от състезания и мерене на рейтинг. Да предположим, че човекът отсреща има различна и ценна гледна точка. Високомерието не е добър съветник.

- БАЛАНС ПРИ ОБМЕНА. Даване и получаване.

Прекалената щедрост събужда съмнения. Консуматорството ограбва. Блокирането на обмена блокира работата и растежа.



Що е роля, статус и ранг

Поведението, което изисква от нас конкретна социална или чисто житейска ситуация, е РОЛЯ.

СТАТУСЪТ е конкретно място в системата и властта, която то ни дава. Статусът изисква от нас определено поведение, т.е. роля.

РАНГ е критерий за ценността, опита, уменията на човека в системата.

Кое ни дава възможност за развитие и кое ни ограничава в ролята на съдията

Как се регулира.



Ролята на съдията според Етичния кодекс

Независимост

Безпристрастност

Справедливост

Прозрачност

Вежливост

Толерантност

Благоприличие

Почтеност

Компетентност

Квалифицираност

Конфиденциалност

РОЛЯТА НА ЧОВЕКА - човек ли е съдията или икона?

ЧОВЕК

- ЖИВЕЕ
- ОБИЧА
- ТВОРИ
- ОБМЕНЯ
- ПЪТУВА
- РАБОТИ
- В РАМКИТЕ НА НК И ДПК

В ролята на СЪДИЯ

- СЪЩОТО, В РАМКИТЕ НА ЗСВ, ЕТИЧНИЯ КОДЕКС И ЦЯЛАТА НОРМАТИВНА БАЗА, РЕГУЛИРАЩА ПРОФЕСИЯТА
- ИМА ВЛАСТ, КОЯТО МУ ДАВА ВЪЗМОЖНОСТ ДА РЕШАВА СЪДБИ
- ВЛАСТТА МУ ИЗИСКВА ПРОЗРАЧНОСТ НА ПОВЕДЕНИЕТО И КОНТАКТИТЕ



Кой съм аз и от какво имам нужда?

Дали познавам себе си?

Себепознанието е моя отговорност

Саморегулацията е моя отговорност

Управлението на стреса е моя отговорност

Уменията за общуване, разбиране и съпричастност

Моите лични граници, моите личност/маска, роля и статус

Лични граници - моите „ДА“ и „НЕ“

- физическите граници ни помагат да решим кой и при какви обстоятелства може да се докосва до нас;
- границите на ума ни дават свобода да мислим самостоятелно и да имаме собствено мнение;
- емоционалните граници ни помагат да се справим със собствените си чувства и да се предпазим от вредното влияние, което могат да окажат върху нас чувствата на другите;
- Социалните граници ни помагат да открием своето място и роля в обществото, семейството, професионалната и всяка друга общност, към която принадлежим.
- границите на духа ни помагат да различим своята роля в по-голямата общност на човечеството, Природата, вселената.

Личните граници на Мерил Стрийп



"Аз вече нямам търпение за някои неща, не защото съм станала арогантна, а просто защото съм стигнала до точка в живота си, когато не искам повече да губя време за това, което не ми харесва или ме наранява. Нямам търпимост към цинизма, към прекомерния критицизъм и изисквания от всякакъв вид.

Загубих желанието да се харесвам на тези, които не ме харесват; да обичам тези, които не ме обичат и да се усмихвам на тези, които не ми се усмихват. Вече не прекарвам и една минута с тези, които лъжат или искат да манипулират. Реших да не съжителствам повече с претенциозността, лицемерието, нечестността и евтините похвали.

Не се нагаждам към общото клюкарстване. Мразя конфликтите и сравненията. Вярвам в един свят на противоположностите и затова избягвам скованите и непоколебими в увереността си хора.

В приятелствата мразя липсата на лоялност и предателството. Не се разбирам с тези, които не знаят кога да направят комплимент или да кажат окуражителна дума. Преувеличенията ме отегчават и ми е трудно да приема хора, които не харесват животните.

И най-вече нямам търпение за хора, които не заслужават моето търпение."

Границите са живи и еластични – всеки има своята истина и гледна точка

„Как ме мъчи всеки ден

Тоз въпрос трагичен:

Хем да бъда откровен

Хем да бъда симпатичен“ – Радой Ралин

КОНФРОНТАЦИЯ ИЛИ КОНФЛИКТ

„Уважавам твоето мнение, но оставам на моето“

„Извинявай, сгреших.“

„Имам нужда от твоята обратна връзка/мнение“

Ами ако греша? Ами ако истината е различна от нашите мнения?



КОМУНИКАЦИЯТА – ОБЩО ПОНЯТИЕ

Тя е свързване и е нужна там, където има ОТДЕЛНИ, ОТДЕЛЕНИ един от друг индивиди

Особености на психиката

Потребност, послание, кодиране

Канал на комуникацията

Разкодиране, разбиране и обратна връзка



ЦЕЛ НА КОМУНИКАЦИЯТА: да се свържем и да се разберем

Комуникацията е успешна, ако
другият се е почувствал добре и сме
се разбрали

Дали ме разбират е моя отговорност

ВЕРБАЛНО И НЕВЕРБАЛНО ОБЩУВАНЕ

Говорим с думи, но общуваме с цялото си тяло

55% - лице, пози, жестове

38% - интонация на гласа

7% - думи

Елементи на невербалното общуване: интонация, пауза, тембър, поза, жестове и т.н.

Думите – символно значение, обществен договор или как да открием точния СМИСЪЛ

ПИСМЕНА И УСТНА КОМУНИКАЦИЯ

ПИСМЕНА

- Написаното остава. Всекидневният доклад. Актовете.
- Дали ме разбират и кой е отсреща?
- Не позволява на възприемачия да си изясни всички пунктове, които могат да възникнат;
- Няма възможност за задаване на въпроси;
- Възможност за изгубване на документацията;
- Трудност при разбирането;
- Ако ситуацията обичайно налага писмена комуникация, тя трябва да бъде само част от цялото.

УСТНА

- Директна
- По-добра възможност за разбиране
- Успешно прилагане на канала на невербалната комуникация
- По-добро свързване
- Слушане и обратна връзка

ФОРМАЛНА И НЕФОРМАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

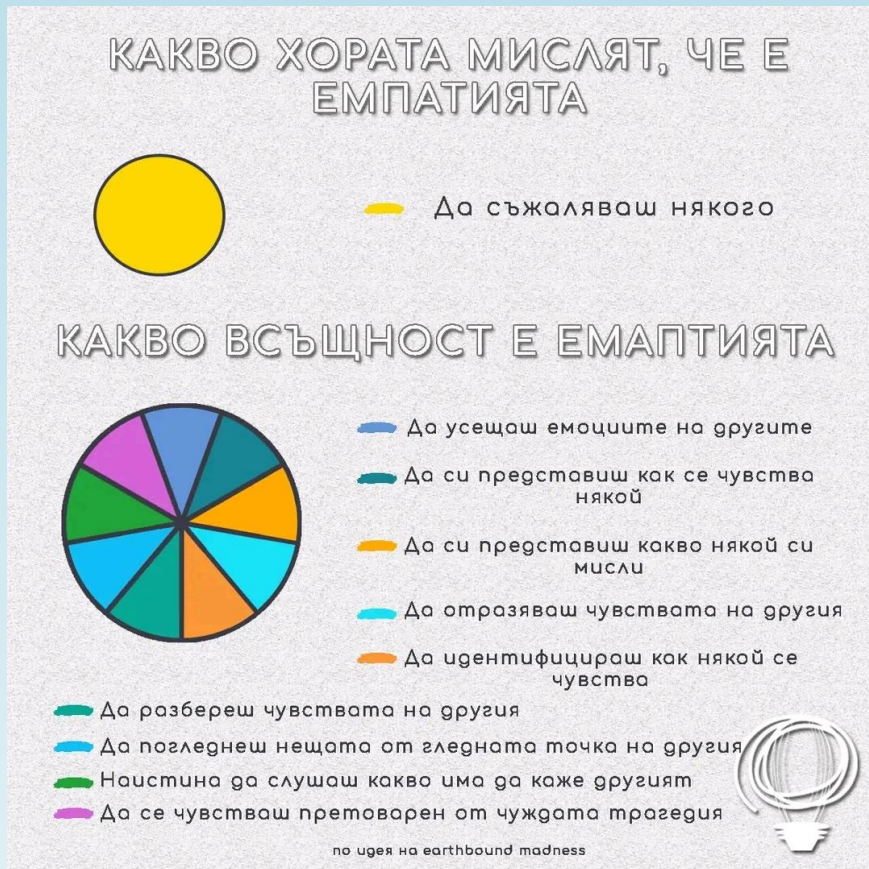
- Принципи на ДЕЛОВОТО ОБЩУВАНЕ:
 - ЯСНОТА
 - КРАТКОСТ
 - УВАЖЕНИЕ
 - ПЪЛНОТА
 - КОНКРЕТНОСТ
 - УЧТИВОСТ
 - КОРЕКТНОСТ
- НЕФОРМАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ Е ПО-МОЩНА
 - - по-бърза от формалната, но не винаги точна, макар и да се смята от повечето хора за достоверна.
 - Функции на неформалната комуникация:
 1. Запълва празнините на формалната комуникация.
 2. Изпреварващ предупредителен сигнал за въвеждането на организационни промени.
 3. Средство за създаването на организационната култура. (Отразява и формира ценностите в дадена организация.)
 4. Механизъм за подсилване на груповата сплотеност.
 5. Начин за неформално убеждаване – прокарване на собствените идеи

КАПАНИ В ОБЩУВАНЕТО



- КОЙ Е ВЪТРЕ - ЗАЩИТИ
- И КОЙ Е ОТСРЕЩА
- МАНИПУЛАЦИЯ
- СПЛЕТНИ, ИНТРИГИ И СЛАДКИ ОТМЪЩЕНИЯ
- ИГРИТЕ, КОИТО ХОРАТА ИГРАЯТ
- ХОРАТА, КОИТО ИГРАЯТ ИГРИ

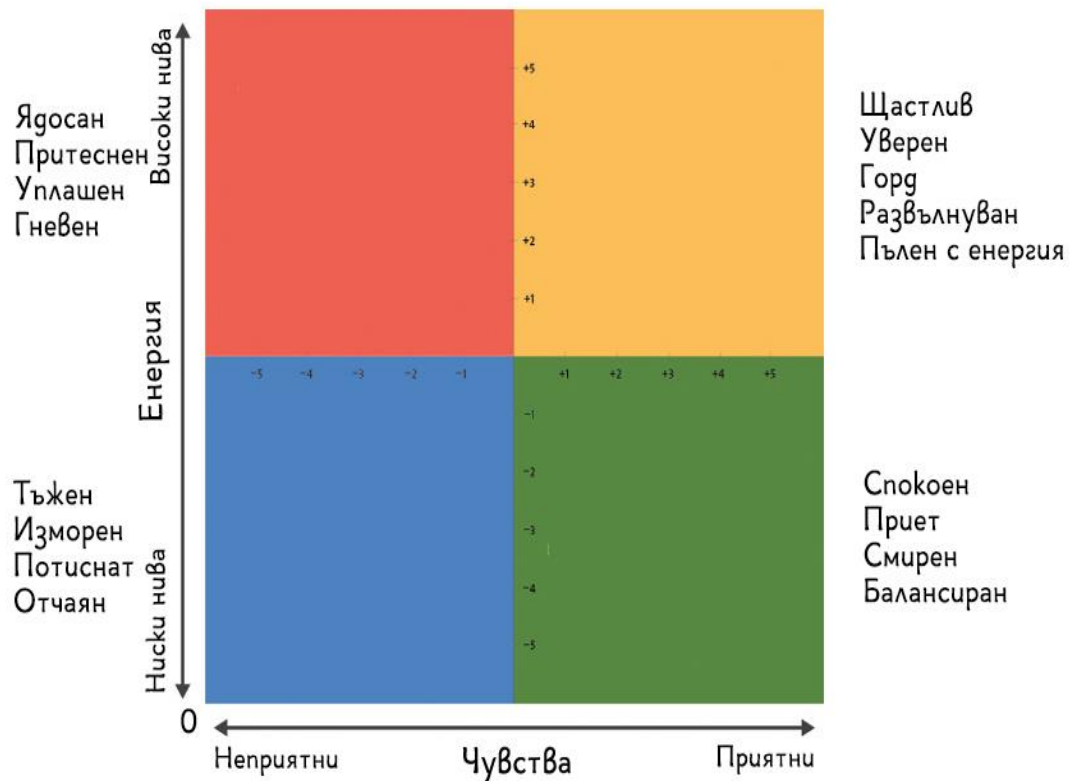
ЕМПАТИЯ. ДИРЕКТНА КОМУНИКАЦИЯ.



- ИМА АДРЕСАТ
- ЦЕЛ
- ПОСОКА
- СИЛА
- ЯСНОТА
- СЛУЖИ ЗА ЗАДОВОЛЯВАНЕ НА БАЗОВИ ПОТРЕБНОСТИ

ЕМОЦИОметър

Как се чувстваш днес?



ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ. САМОРЕГУЛАЦИЯ. УДЪРЖАНЕ НА ЕМОЦИИТЕ.

Да разбираш себе си е важно. Езикът на емоциите допълва разума.

Емоциите са биологични програми.

Огледални неврони.

Чувства.

ТЕХНИКИ НА СЛУШАНЕ

Е

- Създаване на зрителен контакт; 2. Показване на присъствието с кимвания на главата и подходящи лицеви изражения. Над 50% от информацията, която получаваме е от кинетични знаци – изключително важна е неформалната информация.
- 3. Да се избягват отвличащи вниманието действия и жестове; 4. Да се задават въпроси за да се увери отсрещната страна, че я слушат.
- 5. Перифразирание – по време на комуникацията трябва да повтаряме със собствени думи това, което другата страна казва – да я уверим, че обръщаме внимание;
- 6. Да не се прекъсва отсрещната страна; 7. Ако искаме и ние да бъдем изслушани, въпреки че понякога отгатваме какво ще каже другата страна, трябва да изслушаме, за да ни бъде дадено възможност толерантно да изкажем мнение;
- 8. Плавен преход между слушане и говорене – и двете страни трябва плавно да прехвърлят ролята на слушател/ говорител



ТИПОВЕ ЛИЧНОСТИ И ХАРАКТЕРИ

МЕЧТАТЕЛЯТ - ТВОРЕЦ

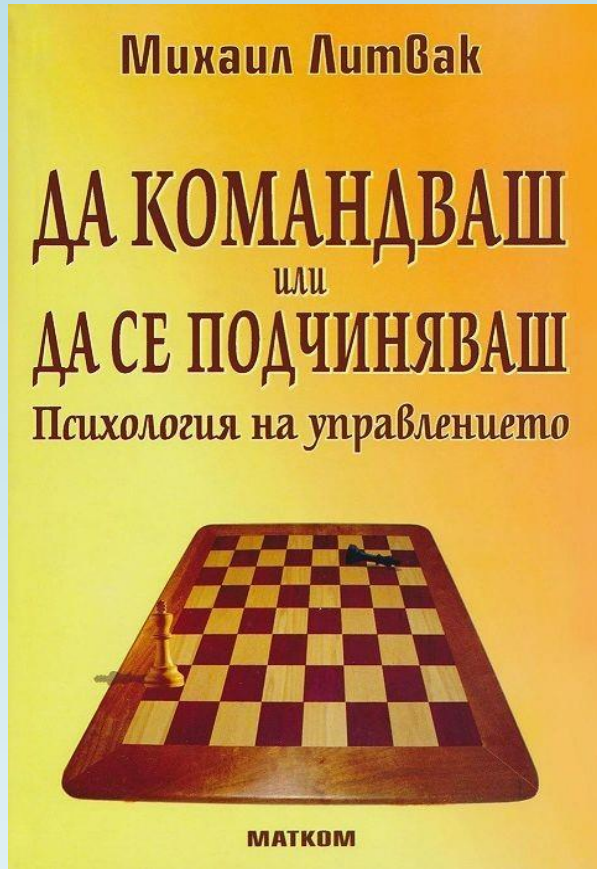
ИНТЕЛЕКТУАЛЕЦЪТ-
КОНСУМАТОР

СКРИТО АГРЕСИВНИЯТ
ДОБРОДУШКО

ЛИДЕРЪТ КОНТРОЛЪОР

ВОЙНИКЪТ КОНТРОЛЪОР

Комуникация с авторитети



Посочи ясно своята роля
Признай ролята на авторитета
Опиши ситуацията от твоя гледна точка
Заяви ясно своето преживяване
Заяви своята потребност
Поеми отговорност
Ако си сгрешил – признай и предложи да поправиш последиците
Ако отсрещният греши – провери отново ситуацията през очите и на другите
При силна емоционална реакция – виж с кого говориш
„Тук и сега“ и провери дали си съответен





СЪСТАВЪТ – ЕКИП В ХАРМОНИЯ

Как да работим заедно?

Сплотява ни общата цел

Да си припомним ролята и
статуса

Да опознаем другия

Да създадем общо
пространство

Да договорим правилата

Да опазим границите

Да преминем над различията и
отблъскването и името на
целта

Примерни правила на екипа



1. Никога не изоставяй съекипник в нужда.
2. Критикувай при необходимост и бъди готов да бъдеш критикуван.
3. Празнувай всички победи.
4. Спазвай всички споразумения и оправи нарушените възможно най-бързо.
5. Бъди прям. (Ако имаш проблем с някого, иди директно при него и го разреши)
6. Бъди отговорен – не обвинявай другите, не съди.
7. Бъди находчив – търси решения на проблемите преди да ги стовариш на другите.
8. Не позволявай лични неща да застанат на пътя на Голямата цел (Мисията).
9. Бъди лоялен към екипа.
10. Посвети се на личностното си развитие

КОНФЛИКТЪТ КАТО ВЪЗМОЖНОСТ

- Конфликтът е сблъсък на интереси, ценности, противопоставяне
- Често той осветлява дълго толерирани проблеми и освобождава напрежението
- Има стилове на управление, в които конфликтът се използва за почистване на отношенията
- Обикновено се създава по повод на условия на работа, оценяване и атестиране, неоправдани привилегии, несъвършенства в организацията на работа, при твърди и ригидни позиции
- Възможни са конфликти: вътреличностни, междуличностни конфликти, човек – група, между две структури, в хоризонтална или вертикална посока

Етапи на регулиране на конфликта

Определяне на същността на проблема – да изслушам и да разбера

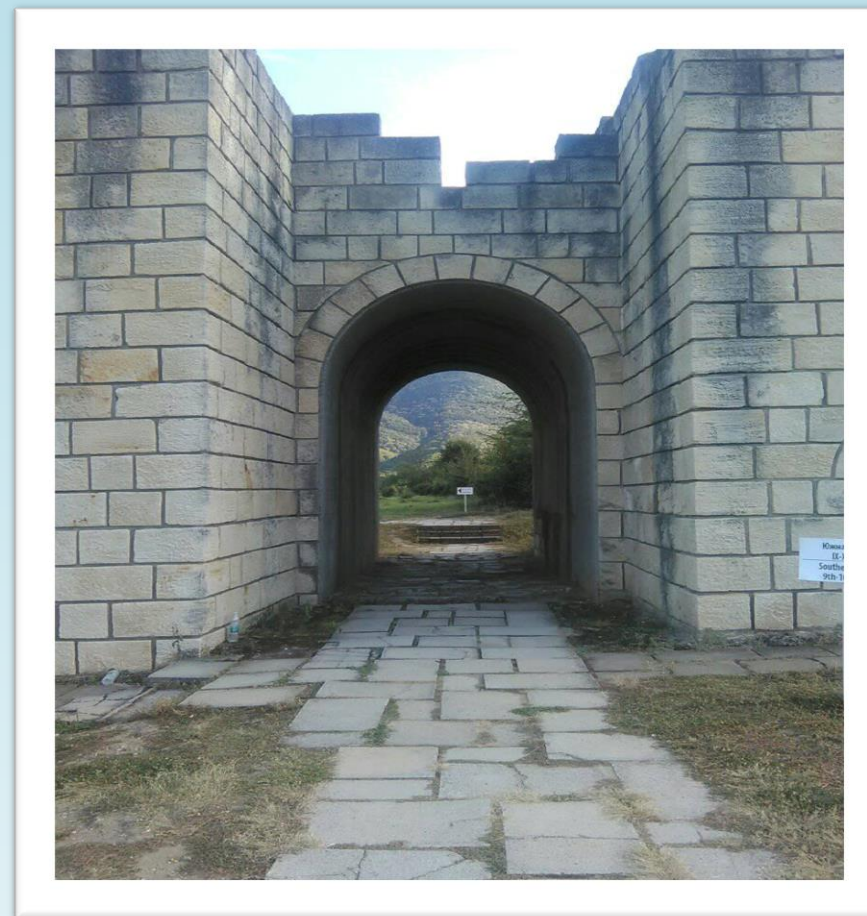
Определяне на основната причина – интереси, потребности...пари, власт...

Анализ на предишните взаимоотношения на участниците – кой е отсреща

Търсене на възможни начини за разрешаване на конфликта

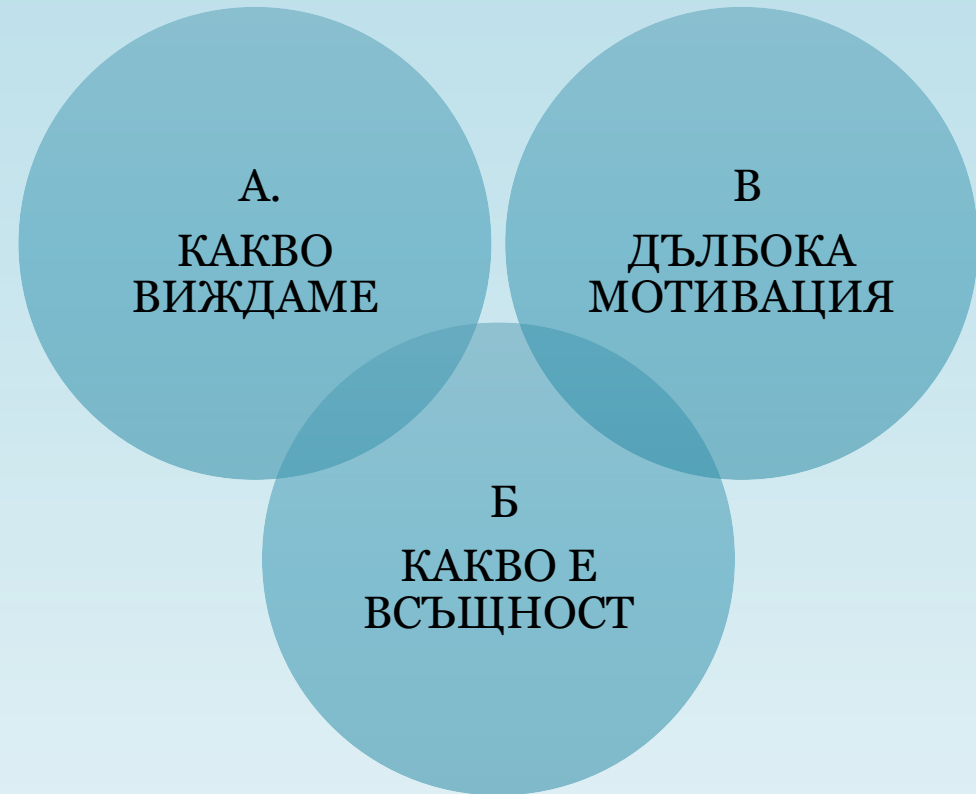
Вземане на съвместно решение за излизане от конфликта – санкциите не работят ефективно

Прилагане на съвместно планиран метод за оценка на ефективността на усилията, положени за разрешаване на конфликта



Медиацията като техника за решаване на спорове

- А. ПОЗИЦИИ
- Б. ИНТЕРЕСИ
- В. ПОТРЕБНОСТИ
- Да потърсим мястото на срещата:
кое е общото между нас и в какво
се допълваме;
- Как всички да спечелят



ПОТРЕБНОСТИТЕ – ИЗТОЧНИК НА МОТИВАЦИЯ



ПЕЧЕЛИВШИТЕ ПОВЕДЕНИЯ

- Да проверим реалността
- Да направим план
- Да действаме активно и открито
- Да приемем ситуацията
- Да дадем на другия онова, от което има нужда , за да получим
- Да си сътрудничим



ТРУДНИТЕ СИТУАЦИИ

С КОЛЕГИТЕ

- Ако не зачитат мнението ми
- Ако не отделят време за произнасяне
- Ако не признават моята роля
- Ако изпитваме взаимна неприязън
- Как се общува със скарани хора
- Доносничество, клюки, дисквалификация

С РАБОТАТА

- Ако срещу мен е подадена жалба в Инспектората на ВСС, пред Председателя и др.
- Ако по делото има „Биг брадър“
- Ако от мен се искат несвойствени неща
- Ако бъда нападнат пред всички колеги

КАК ДА ПОСТАВИМ ЗДРАВΟΣЛОВНИ ГРАНИЦИ

- „Аз“ –послания : 1. аз мисля, чувствам, преживявам /само ние знаем какво е вътре в нас/; 2. относно това което ти направи/не направи /описваме с факти, а не с оценки/; 3. тъй като имам нужда от.... /заявяваме конкретна потребност/
- Комуникацията е директна – АЗ-ТИ, по възможност без посредници;
- Ако това не работи – дистанциране или директен отказ от участие ;
- Търсене на помощ от ментор, авторитет от по-горно ниво – деликтно, с ясни факти, без оплюване и очерняне;
- Да проверим и себе си: от какво имам нужда в конкретната ситуация и дали не преувеличавам, преигравам и прекалявам с претенциите?
- Да проверя дали не участвам като мача в нечия игра със скрити цели – кой е авторът и кой – „стоката“

Упражнения за произнасяне в състав

- Вие не сте съгласни с докладчика
- Вие сте докладчик, а другите двама много бързат
- Тримата членове са на различно мнение
- Другите двама членове на състав са в остър конфликт, а вас не ви забелязват
- Получавате за подпис съдебен акт, с който не сте съгласни
- В с.з. членовете на състава не са чели делото и идват нови доказателствени искания
- Активно слушане: изясняване, отразяване, анализ, перефразиране, отразяване на чувствата
- ПАУЗА
- При непримиримо различие: „Уважавам твоя начин, но моят е друг“
- При чужд конфликт: „Оставям вашите отношения на вас. Аз нямам нищо общо.“
- Ако ви използват като мasha за постигане на чужди цели: „Аз съм само младши съдия. Мога да работя в рамките на правомощията си. „

Да потренираме с ВАШИТЕ СИТУАЦИИ

Слушане, емпатия, сътрудничество



Себеотстояване, граници





Място за дискусия и въпроси

Намерете вашите
решения, защото
човешката комуникация е
отговорност.

Границите са живи, дишат
и се променят, заедно с
нас.

БЛАГОДАРЯ!