

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Komunikacja w zarządzaniu

Joanna Szydło

Politechnika Białostocka
Wydział Inżynierii Zarządzania
 17 grudnia 2022 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

Eksperyment - wady komunikacji jednokierunkowej



Wykonaj motyla według poniższych poleceń


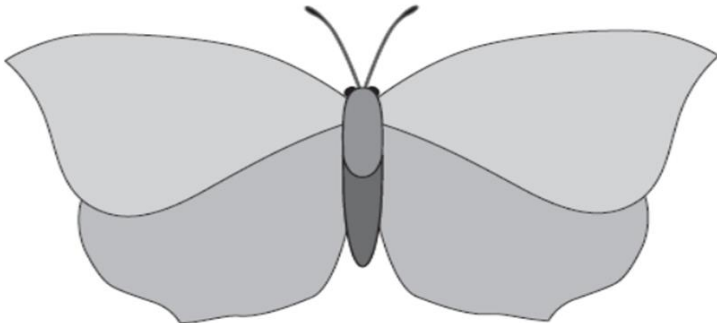
1. Podnieś swoją kartkę papieru i trzymaj ją przed sobą.
2. Najpierw złoż kartkę papieru na pół.
3. Teraz oderwij prawy górny róg.
4. Ponownie złoż kartkę na pół oraz oderwij tym razem jej lewy górny róg.
5. Złóż ją na pół kolejny raz i oderwij prawy dolny róg kartki.
6. A teraz rozłóż kartkę i zobacz, co powstało :)

Źródło: *Unforgettable Experiential Activities: An Active Training Resource* by Mel Silberman

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

3

Dlaczego motyle były różne? Wnioski




- Podane instrukcje nie były dostatecznie szczegółowe – komunikat mógł być źle skonstruowany, prowadzący mógł nie być zaangażowany, komunikat mógł być chaotyczny.
- Pewne informacje były niejednoznaczne, a uczestnicy nie mogli ich doprecyzować (np. „zegnij kartkę na pół” – pionowo / poziomo?) – zabrakło możliwości interakcji.
- Instruktor wiedział, jaki efekt chce osiągnąć – przekazując polecenia mógł przyjąć założenie, że każdy rozumie je w ten sam sposób.
- Podawane instrukcje nie były poparte żadną wizualizacją – zabrakło przykładu na poparcie słów (w oryginalnej wersji ćwiczenia na początku pokazuje się wzór motyla).
- Polecenia wykonywane były jedno po drugim, co nie dawało zbyt wiele czasu do namysłu.
- Uczestnicy nie komunikowali się między sobą (mogli jedynie obserwować lub naśladować czynności pozostałych).

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

4

I jeszcze raz



Instrukcja wykonania motyla

Wykonaj motyla z kartki papieru o formacie 21,59 × 27,94 cm. Trzymając kartkę pionowo, złóż ją na pół do dołu i oderwij prawy górny róg. Następnie ponownie złóż kartkę z lewej strony na prawą tak, aby jeden górny róg nałożył się na oderwany róg. Oderwij róg nachodzący na wcześniej oderwany. Złóż kartkę do dołu tak, aby prawy dolny róg nałożył się na dwa poprzednio oderwane rogi. Ponownie oderwij nakładającą się część tak, aby złożona kartka papieru miała oderwany cały prawy dolny róg. Gdy rozłożysz kartkę, otrzymasz motyla. Cała sztuczka polega na tym, aby na początku oderwać prawy górny róg, a następnie obracać kartkę tak, aby za każdym razem oderwać część kartki w tym samym rogu, co poprzednio. Ponadto najpierw złożysz kartkę z góry na dół, a nie z jednej strony na drugą, jak to robią niektórzy uczestnicy. Motyl będzie miał poniższy kształt.

Źródło: Unforgettable Experiential Activities: An Active Training Resource by Mel Silberman

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

5

Komunikacja dwustronna- jak to zrobić?



Każdy człowiek porozumiewa się z innymi ludźmi:

studenci i profesorowie, rodzice i dzieci, pracodawcy i pracownicy, przyjaciele, nieznajomi i wrogowie – wszyscy się porozumiewają się od pierwszego tygodnia życia i robią to do samego końca.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

6

Pomyśl!!!!!!



Dlaczego
szczegółowo
badamy działanie,
które towarzyszy
nam co dzień
przez całe życie?



<https://pl.depositphotos.com/vector-images/ludzik-3d.html>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7

Możliwe odpowiedzi



Jacy jesteśmy, dowiadujemy
się stąd, jak inni na nas
reagują;
Porozumiewanie się pomaga
nam w określeniu kim
jesteśmy;
Dzięki porozumiewaniu
powstają wszelkie relacje.



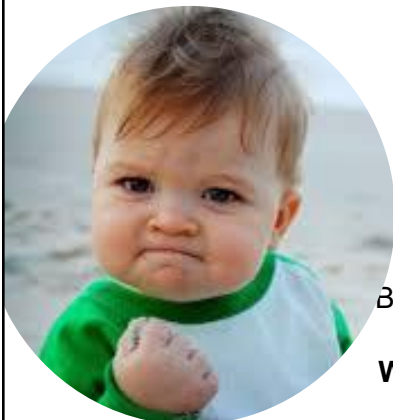
<https://www.bursa-ostrow.pl/index.php/archiwum/2020-2021/2-uncategorised/35-komunikacja-interpersonalna>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

Umiejętności komunikacyjne



Umiejętności komunikacyjne to często decydujący czynnik mający wpływ na:

- nasze postrzeganie na rozmowie kwalifikacyjnej;
- na skuteczne działanie zespołu;
- na relacje menedżera z pracownikami

Badania wykazują, że są nawet ważniejsze od pozostałych umiejętności;

Wiedza + Doświadczenie + Umiejętności Interpersonalne = SUKCES.

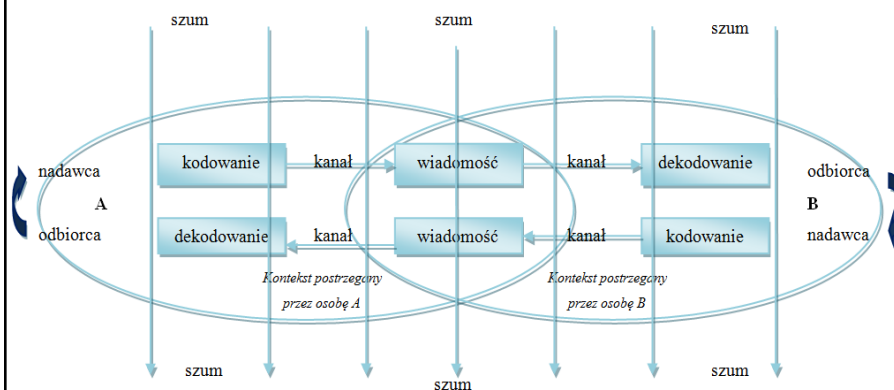
https://memy.pl/mem_80744_trzymaj_sie

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIECY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIECY.PL

9

Model porozumiewania się




EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIECY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIECY.PL

10

Cechy skutecznego porozumiewania się



Szeroki repertuar możliwości
 Zdolności przystosowawcze
 Umiejętność zachowania się – „praktyka czyni mistrza”
 Zaangażowanie
 Przyjęcie postawy empatycznej
 Złożoność poznawcza (zdolność tworzenia różnych interpretacji zachowania)
 Samoobserwacja (monitorowanie własnych zachowań; zachowaniu towarzyszy refleksja- oby nienadmierna)

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

11

Kompetencji w porozumiewaniu się można się nauczyć!!!




<https://pl.freepik.com/wektory/ludzik>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

12

Jak to zrobić?




<https://barterklub.pl/sluchanie-nie-slyszenie-jak-sprzedawac-wiecej/>

SŁUCHANIE

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

13

Dlaczego ludzie nie słuchają?




<http://ictprofessional.pl/zapytaj-naszego-eksperta/>

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

14

Jak słuchać by usłyszeć



<https://poooco.pl/scrabble-literaki-slowa-z-liter/zadanie>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

15

Jak słuchać by usłyszeć



- Utrzymuj kontakt wzrokowy;
- W szczególnych sytuacjach rób notatki;
- Okazuj, że słuchasz;
- Nie kończ myśli za innych;
- Słuchaj i mów, a nie odwrotnie;
- Unikaj przedwczesnego oceniania;
- Nie blokuj mówcy swoją pozycją i wpływami;
- Wzmacniaj swój przekaz werbalny środkami wizualnymi;
- W długiej rozmowie rób pauzy.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

16

Wyrażanie siebie- komunikat JA



Komunikaty typu JA:

- akcentują nadawcę, jego stan emocji, sytuacji lub zachowań;
- pozwalają na wyrażanie siebie i odnoszą się do relacji z inną osobą (pozytywnie lub negatywnie).

*Czuję się fantastycznie, gdy nieoczekiwanie zabierasz mnie do kina.
Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem.*

Ja

uczucia
myśli
działanie

TY

fakty

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

17

Błąd



Przejawem komunikatu TY jest etykietowanie i ocenianie:

Ty się wiesznie spóźniasz!



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

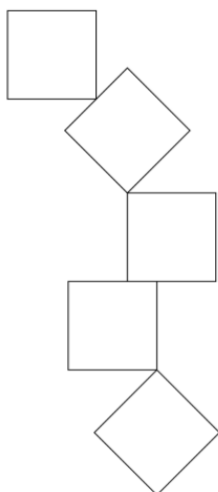
18

Komunikacja niewerbalna



Komunikacja niewerbalna to wszelkie zamierzone i niezamierzone, pozasłowne przekazywanie informacji –inaczej, mowa naszego ciała.

Zadanie



Czy słowa na pewno wystarczą?

Ankieta symultaniczna



GRUPA 1: Określ zadania i cechy komunikacji niewerbalnej.

GRUPA 2: Jakie znaczenie ma mimika?

GRUPA 3: Co możemy wyczytać z postawy jaką przybieramy?

GRUPA 4: Co wiesz na temat przestrzeni w komunikacji (dystansu).

GRUPA 5: Co mówi wygląd o człowieku?

GRUPA 6: Czy aranżacja otoczenia wpływa na sposób komunikowania się? Jeśli tak, podaj przykłady.

21

ZADANIA KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

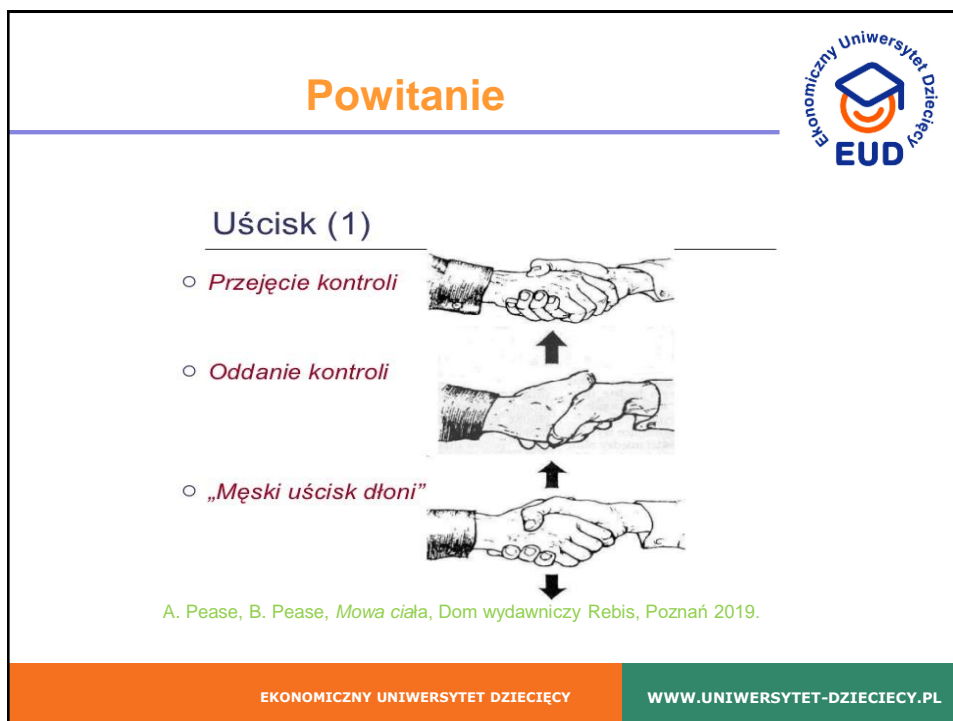


- wspomaga komunikację werbalną poprzez dodanie jej wyrazistości i czytelności
- funkcjonuje jako samodzielny środek przekazu
- zdarza się, że zaprzecza komunikacji werbalnej

22



23



24

Przykład



<https://zielonalinia.gov.pl/-/komunikacja-niewerbalna-podczas-rozmowy-kwalifikacyjnej-53442>

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

25

Przykład



<http://www.ceostyle.pl/jak-nalez-y-witac-sie-w-biznesie-sprawdz-co-warto-wiedziec/>

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

26

Trening czyni mistrza




<https://psychologiaity.com/2015/10/11/komunikacja-niewerbalna-w-kontakcie-z-klientem/>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

27




**„Ten kto mówi, mówi
całym sobą. Wszystko
to w połączeniu
ze słowami daje
dopiero pełny przekaz”**

– prof. Jerzy Bralczyk



<https://euphire.pl/arttykul/komunikacja-niewerbalna-3-rzeczy-ktore-musisz-wiedziec/>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

28

Kilka słów o podstępnych słówkach



Nie, Ale
Spróbuj

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

29

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



Dziękuję za uwagę 😊

Organizatorzy

Politechnika Białostocka
Wydział Inżynierii Zarządzania
Data: 17.12.2022 r.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

30