



Sztuka komunikacji

- [Wprowadzenie](#)
- [Przeczytaj](#)
- [Prezentacja multimedialna](#)
- [Sprawdź się](#)
- [Dla nauczyciela](#)

Bibliografia:

- Źródło: Anna Cieślak-Wróblewska, *Kompetencje: jak mówić, by nas dobrze rozumieli i chcieli słuchać*, 5.11.2018, dostępny w internecie: rp.pl [dostęp 22.10.2019].
- Źródło: Anna Gawrońska, *Pruszcz Gdański: O problemach w komunikowaniu. Pierwsze spotkanie grupy AAC Pomorze*, 21.06.2019, dostępny w internecie: pruszczgdanski.naszemiasto.pl [dostęp 22.10.2019].

- Źródło: Elżbieta Manthey, Krzysztof Manthey, *Komunikacja. Dlaczego tak trudno nam się porozumieć?*, 1.12.2015, dostępny w internecie: wyborcza.pl [dostęp 30.03.2020].



Komunikacja werbalna za pomocą słowa mówionego i pisanego jest wszechobecna. Wszyscy wysyłamy liczne komunikaty i stajemy się ich odbiorcami. Nie zawsze jednak wiemy, jak robić to w sposób właściwy. Często brak tej wiedzy doprowadza do szumu komunikacyjnego i dezinformacji, dlatego należy poznać zasady właściwej komunikacji werbalnej. W tym celu nieodzowne jest wyjaśnienie, na czym polega kultura dyskusji.

Twoje cele

- Przeanalizujesz zasady komunikacji werbalnej.
- Wyjaśnisz, czym jest kultura dyskusji.
- Scharakteryzujesz różnice między komunikacją werbalną i niewerbalną.
- Wymienisz zasady dobrej komunikacji.

Dla zainteresowanych





**Różnorodne formy
komunikowania się**



**Komunikacja
interpersonalna**



**Komunikacja
werbalna...**

Przeczytaj

Czym jest komunikowanie się?

Człowiek jako istota społeczna od pierwszych dni komunikuje się z otoczeniem – początkowo odruchowo, potem w coraz bardziej celowy sposób. Komunikacja to akt przekazywania informacji między nadawcą a odbiorcą i może odbywać się w różny sposób. Najczęściej spotykamy się z [komunikacją werbalną](#) – za pomocą mowy – i [niewerbalną](#), w której znaczenie przekazywane jest przez mimikę, postawę ciała i inne sygnały, które odczytujemy często na poziomie podświadomym, nie zdając sobie z tego sprawy. Komunikacja werbalna, aby była skuteczna, wymaga od odbiorcy i nadawcy opanowania tego samego kodu – języka.

Skuteczne komunikowanie się jest uważane za jedną z najważniejszych kompetencji miękkich, co doceniają między innymi pracodawcy u swoich pracowników.

Na czym polega komunikacja werbalna?

By komunikacja werbalna mogła mieć miejsce, muszą istnieć:

- nadawca komunikatu, czyli osoba mówiąca;
- odbiorca, adresat komunikatu, czyli osoba słuchająca, ponieważ słuchanie jest równie ważne, jak mówienie; umiejętność aktywnego słuchania sprawia, że przekazywana informacja ma szansę zostać przetworzona; słuchanie bierne nie daje takiej gwarancji;
- język, czyli kod, którym się posługują nadawca i odbiorca (musi być zrozumiały dla obojga).

Rola słuchania w komunikacji werbalnej

To, że odbiorca ma słuch absolutny, nie oznacza, że słysząc daną informację, dokonuje jej przetworzenia, a więc nie dochodzi do aktu komunikacji. Dzieje się tak, ponieważ prawdziwe słuchanie polega na rozkodowaniu usłyszanej wiadomości i ewentualnym przekazaniu odpowiedzi. Wyróżniamy słuchanie aktywne i bierne. Słuchanie bierne

zachodzi wtedy, gdy motywacja osoby słuchającej jest na bardzo niskim poziomie; słuchającemu dosłownie nie zależy na przekazywanej mu informacji lub osobie mówiącej. Jego myśli są zajęte czymś innym i nie skupia się na przekazywanym komunikacie. Słuchanie aktywne polega na tym, że umysł słuchającego jest skupiony, a słuchacz nie tylko przetwarza napływające informacje, ale jest w stanie odkodować mowę ciała nadawcy, przez co może w pełni zapoznać się z jego poglądami, postawą czy uczuciami.

Funkcje komunikatu w komunikacji werbalnej

Funkcja referencyjna (informacyjna)
Komunikat o charakterze informacyjnym.
Funkcja ekspresywna
Zawiera informacje o emocjach nadawcy.
Funkcja fatyczna
Zorientowana na nawiązanie lub podtrzymanie kontaktu między rozmówcami.
Funkcja konatywna (perswazyjna)
Nadawca komunikatu wywiera na rozmówcy jakieś wrażenie lub chce go skłonić do zmiany postawy, poglądu albo zachowania.
Funkcja poetycka
Wiąże się z estetyką formy wypowiedzi.
Funkcja metajęzykowa
Pomocna w rozpoznawaniu kodu, odczytaniu komunikatu od nadawcy.

Elementy komunikacji

Internetowa *Encyklopedia zarządzania* wymienia następujące elementy komunikacji interpersonalnej:

- **jednostki (osoby)**, które mają ze sobą kontakt społeczny. Może mieć on charakter bezpośredni lub zdalny (np. za pomocą słowa pisanego, telefonu, poczty elektronicznej, telewizji, radia, filmu, wideo), najczęściej mówimy o nadawcy i odbiorcy komunikatu;
- **wspólne środki komunikacji**. Środkiem tym jest najczęściej **język**, ale ważna jest również **mowa ciała**;



Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

- **przekazanie komunikatu** w sposób jasny i zrozumiały – wyraźne powiedzenie lub napisanie, co ma się do oznajmienia, bądź umiejętne zastosowanie innego środka przekazu;
- **zrozumienie komunikatu** przez odbiorcę. Komunikacja powinna być procesem dwustronnym. Uwzględnianie tylko jednego kierunku przekazywania informacji to ignorowanie wkładu odbiorcy w ten proces.

Dyskusja i jej znaczenie.

Przez dyskusję rozumiemy wymianę poglądów, rozstrzyganie jakiegoś problemu za pomocą argumentów w gronie dwóch lub więcej osób. Za pomocą dyskusji można zapobiegać konfliktom oraz dochodzić do wypracowania wspólnego stanowiska. Sformalizowaną formą dyskusji jest debata, która dotyczy wyboru najlepszego rozwiązania w danej sytuacji. Odbywa się ona w większym gronie osób.



Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Słownik

dyskusja

(z łac. *discussio*– roztrząsanie) jeden ze sposobów wymiany poglądów na określony temat, popartych argumentami, prowadzonej w gronie dwóch lub więcej osób; dyskusja może mieć formę ustną (komunikacja werbalna) lub pisemną

kompetencje miękkie

umiejętności, które ułatwiają efektywne współdziałanie w środowisku prywatnym i zawodowym; do najbardziej znanych należą: komunikatywność, kreatywność,

elastyczność, asertywność, samodzielność, umiejętność pracy w grupie, zarządzanie czasem, dynamizm działania

komunikacja niewerbalna

dotyczy wszystkich ludzkich zachowań, postaw i obiektów innych niż słowa, które komunikują wiadomości i posiadają wspólne społeczne znaczenie; obejmuje: wygląd fizyczny, ruch ciała, gesty, wyraz twarzy, ruch oczu, dotyk, głos oraz sposób wykorzystywania czasu i miejsca w komunikowaniu się

komunikacja werbalna

komunikacja interpersonalna, której środkiem jest język mówiony

Prezentacja multimedialna

Polecenie 1

Zapoznaj się z prezentacją i zastanów się, które z tych zasad stosujesz w czasie codziennej komunikacji, a następnie wykonaj polecenia.

Zasady efektywnej komunikacji

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

1

Dwóch, dwie, dwoje...

Komunikacja jest **aktem interpersonalnym**, a więc efektywna komunikacja nie jest możliwa, jeśli choć jedna ze stron nie jest tym zainteresowana.

Skuteczna komunikacja jest potrzebna do dobrego samopoczucia, a co za tym idzie – dobrego zdrowia psychicznego.

2

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Wspólny kod

Nadawca i odbiorca powinni mówić tym samym, zrozumiałym dla siebie językiem oraz powinni się nawzajem słuchać.



Szum, gwar, tłum... To oczywiste czynniki utrudniające komunikację. Zastanów się, co jeszcze może kryć się pod określeniem „szum komunikacyjny”.

Źródło: CC0.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Niwelacja szumów

Niezależnie od tego, co nadawca chce przekazać, powinien dostosować swój komunikat do tego, jak, kiedy i gdzie mówi. Należy dbać o to, by **szum komunikacyjny** – otoczenie, odczuwane emocje czy zbyt duża ilość informacji w komunikacie – nie utrudnił odbiorcy odczytania przekazu.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Zainteresowanie i wiarygodność

Żeby komunikat został poprawnie zrozumiany przez odbiorcę, ten musi być tym aktywnie zainteresowany. Zainteresowanie to będzie mniejsze, jeśli nie uważa on nadawcy za wiarygodnego. Na **wiarygodność nadawcy** będą wpływać różne czynniki, dotyczące zarówno znajomości tematu, o którym mówi, ale też tego,

jak jest przez odbiorcę postrzegany: Czy jest związany emocjonalnie z tematem? Czy mówi dynamicznie i sprawia wrażenie, że wie, o czym mówi? Co myślą o nim inni ludzie? Jak odnosi się do odbiorcy? Czynniki te powodują, że ten sam komunikat przedstawiony przez różne osoby zostanie odebrany w inny sposób, dlatego będąc nadawcą, warto zwracać uwagę na motywacje i reakcje słuchaczy.



5

Zastanów się, dlaczego jednostronne kompetencje nie wystarczają. Dlaczego, kiedy mówimy, musimy też słuchać naszego odbiorcy? Czy słuchanie zawsze odnosi się tylko do komunikatu werbalnego?

Źródło: CC0.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Zrozumieć odbiorcę

Mimo że komunikujemy się tym samym językiem, każdy z nas będzie wybierał inne aspekty, opowiadając o tej samej sytuacji, na przykład o spacerze w parku. Jedna osoba zwróci uwagę na kolory kwiatów i ułożenie rabat, inna na zachowania ludzi, jeszcze ktoś na odgłosy przyrody i bawiących się dzieci, co wynika z różnego sposobu przetwarzania informacji przez nasze mózgi. Skuteczny nadawca będzie o tym pamiętać i spróbuje **dostosować komunikat** tak, by położyć nacisk

na to, co jest ważne dla odbiorcy, a przynajmniej nie skupiać się na tym, co dla odbiorcy (bez wcześniejszych ustaleń) może być niezrozumiałe.

6



Zastanów się nad innymi technikami aktywnego słuchania. Przyjrzyj się ludziom prowadzącym talk show czy wywiady – czy stosują te techniki?

Źródło: Mimi Thian, CCO.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Aktywne słuchanie

Jeśli akt komunikacji nie jest jednostronny, to role osób w nim się zamieniają. Nadawca powinien zamieniać się w odbiorcę, by wysłuchać, co druga strona ma do powiedzenia, a odbiorca powinien dawać komunikaty świadczące o tym, że jest aktywnie zaangażowany w sytuację.

Wiążą się z tym techniki **aktywnego słuchania**, które pozwalają na potwierdzenie, że obie strony na pewno się rozumieją.

- Odzwierciedlenie to metoda, w której odbiorca zachowuje się jak lustro nadawcy, przybiera podobną postawę ciała, gestykulację czy ton. Opisuje też

słowa mi to, co dostrzega w zachowaniu i komunikatach nadawcy.

- Parafrazowanie jest powtarzaniem komunikatu nadawcy innymi słowami w celu upewnienia się, że został on dobrze zrozumiany.
- Skupianie się na najważniejszym – zadawanie pytań naprowadzających na rzeczywisty temat rozmowy.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

7

Jakie pytania zadawać?

Jednym z narzędzi stosowanych w komunikacji są **pytania otwarte**, w których nadawca nie zakłada z góry możliwych odpowiedzi.

Umożliwiają one rozwinięcie odbiorcy odpowiedzi w sposób przez niego preferowany, dają mu poczucie sprawstwa i nie zamykają dalszej rozmowy. Można dzięki nim wiele dowiedzieć się o preferencjach, wiedzy czy zaangażowaniu osoby, której pytanie zostało zadane.

8



Pomyśl, w jaki sposób możesz przekazać komunikat zwrotny.

Źródło: CCO.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Komunikat zwrotny

Bardzo ważnym elementem efektywnej rozmowy jest zapewnienie informacji zwrotnej. Komunikaty takie służą zapewnieniu nadawcy poczucia, że jest słuchany, a odbiorcy uświadamiają, jakie są jego myśli i uczucia w danej sytuacji. W tym rozumieniu **komunikat zwrotny** nie jest podsumowaniem, dotyczy zaś emocji i poglądów, które wywołał w słuchającym.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

9

Ze swojej perspektywy

W komunikacji nie sposób uniknąć ocen. Przedstawiając je, należy pamiętać o budowaniu **komunikatu ja**, ze swojej perspektywy, o swoich przekonaniach, emocjach i odczuciach. Za emocje, które odczuwamy, jesteśmy odpowiedzialni my sami, nie osoba, której zachowanie czy słowa je wywołały. W komunikacie tego typu bierzemy za siebie odpowiedzialność (np. czuję złość, nie podoba mi się, kiedy...), a nie unikamy odpowiedzialności, obarczając winą rozmówcę (rozgniewałeś mnie i nic na to nie poradzę; ty zawsze tak robisz).



Z niezgodności między komunikatem werbalnym i niewerbalnym korzysta wielu twórców komedii. Zastanów się, czy potrafisz przywołać przykład humoru zbudowanego na takiej podstawie. Z czego wynikał komizm sytuacji?

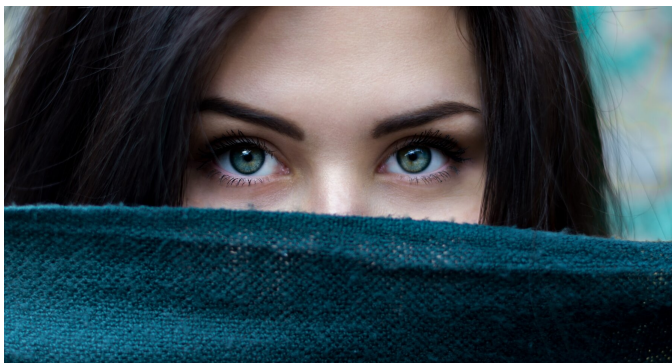
Źródło: Noralí Emilio CCO.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Mimika i gesty pod kontrolą

Spora część każdego komunikatu jest przekazywana między nadawcą i odbiorcą niewerbalnie – za pomocą mimiki, gestów, intonacji, tempa głosu, miejsca w przestrzeni, jakie te osoby wobec siebie zajmują. Ważne jest, by emocje, które te rzeczy ilustrują, były zgodne z treścią komunikatu. Jeśli są z nim rozbieżne, daje to efekt fałszu lub komedii. Część tych komunikatów jest spontaniczna (zaciśnięcie pięści w gniewie), część wynika z uwarunkowań kulturowych i jest różna w różnych częściach świata – na przykład głaskanie dziecka po głowie, symbolizujące u nas sympatię i czułość, w Tajlandii jest bardzo dużym nietaktem i obrazą.



Mówi się, że przy kłamstwie zmienia się rozmiar naszych źrenic. Poszukaj informacji na ten temat.

Źródło: rawpixel, CCO.

Materiał audio dostępny pod adresem:

<https://zpe.gov.pl/b/P12O63kzl>

Spójrz w oczy

Oczy są organem, którego roli w komunikacji nie sposób przecenić – one odbierają większość komunikacji niewerbalnej. Ich wyraz natomiast, kierunek spojrzenia i to, jak szeroko są otwarte, same w sobie też są komunikatami. Zdradzają nasze myśli i emocje w sposób, który trudno zafałszować. Podczas aktu komunikacji patrzymy na siebie przez około 50-60% czasu. Unikanie patrzenia komuś w oczy to sygnał lekceważenia, strachu, obojętności, a nadmierny kontakt wzrokowy kojarzony jest z kolei z wrogością i agresją.

Ćwiczenie 1

Zastanów się i podaj zasadę efektywnej komunikacji, która twoim zdaniem jest najczęściej łamana. Odpowiedź uzasadnij.

Ćwiczenie 2

Rozstrzygnij, czy wiarygodność naszego rozmówcy wpływa na nasz kontakt z nim. Swoją odpowiedź uzasadnij.

Rozstrzygnięcie: ▼

Uzasadnienie:

Ćwiczenie 3

Oceń, czy nie przeceniamy znaczenia kontaktu wzrokowego. Uzasadnij odpowiedź, posługując się przykładami z własnego życia.

Sprawdź się

Pokaż ćwiczenia:   

Ćwiczenie 1



Zaznacz, która odpowiedź opisuje komunikację werbalną.

- ☐ przekazywanie informacji za pomocą słowa mówionego
- ☐ przekazywanie i otrzymywanie informacji za pomocą mowy ciała
- ☐ przekazywanie informacji za pomocą słowa pisanego
- ☐ przekazywanie informacji za pomocą gestów

Ćwiczenie 2



Do podanych pojęć dopasuj ich definicje.

słuchanie czynne

osoba generująca komunikat

rozmowa

osoba odbierająca komunikat

słuchanie bierne

wzajemna wymiana myśli przy użyciu
słów

dyskusja

ustna lub pisemna wymiana zdań na
jakiś temat mająca prowadzić do
wspólnych wniosków

odbiorca

żadna z definicji nie pasuje

nadawca

osoba słuchająca ma na niskim
poziomie motywację do prowadzenia
rozmowy, nie zależy jej na pozyskaniu
informacji

Ćwiczenie 3



Zapoznaj się z ilustracją i wykonaj polecenie.



Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Wyjaśnij, jaki problem dotyczący współczesnej młodzieży prezentuje grafika.

Ćwiczenie 4



Zdecyduj, które zdania są prawdziwe, a które fałszywe.

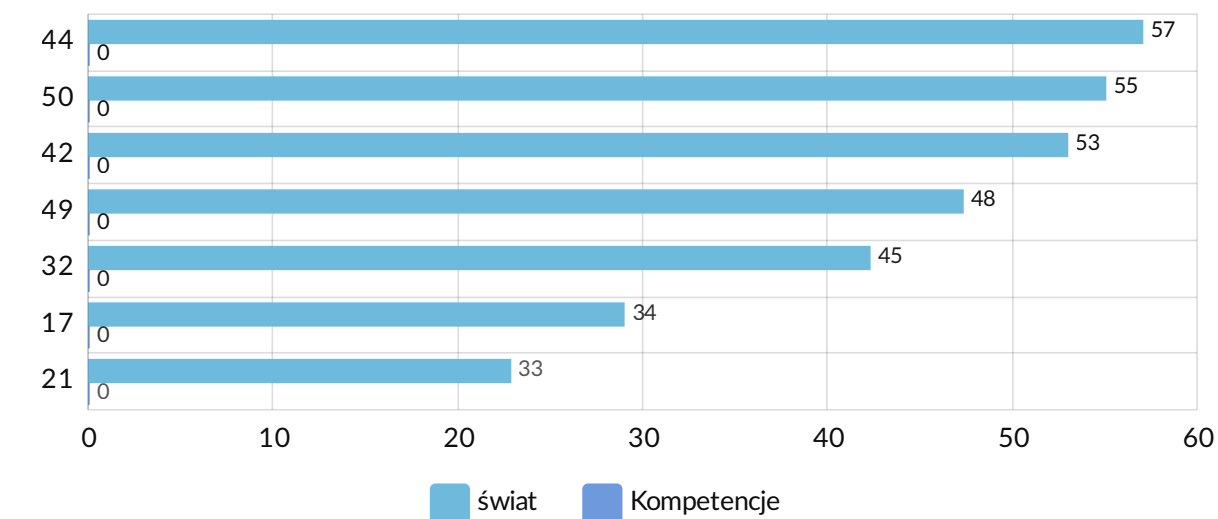
Zdanie	Prawda	Fałsz
Wspólnym środkiem komunikacji dla wszystkich ludzi jest język i mowa ciała.	☐	☐
Nadawcą komunikatu jest osoba słuchająca.	☐	☐
Ekspresywna funkcja komunikacji dotyczy emocji odbiorcy.	☐	☐
Kultura dyskusji wymaga wzajemnego szacunku i umiejętności przyznawania się do błędu.	☐	☐
Funkcja poetycka wiąże się z estetyką formy wypowiedzi.	☐	☐

Ćwiczenie 5



Zapoznaj się z wykresami i wykonaj ćwiczenie.

Ważne kompetencje miękkie, w proc. wskazań pracodawców



Oprac. na podst. ManpowerGroup, *Niedobór talentów*, 2018.

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Umiejętność komunikowania się w Polsce według regionów, w proc. wskazań pracodawców



Oprac. na podst. ManpowerGroup, *Niedobór talentów*, 2018.

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Porównaj wskazania pracodawców w Polsce i na świecie dotyczące komunikacji na tle innych kompetencji miękkich. Wyjaśnij, co może powodować różnice w postrzeganiu roli komunikowania się.



Przeczytaj tekst źródłowy i wykonaj polecenie.

” Anna Gawrońska

Pruszcz Gdański: O problemach w komunikowaniu. Pierwsze spotkanie grupy AAC Pomorze

AAC Pomorze to grupa, która ma na celu zrzeszenie osób, terapeutów oraz rodziców pracujących z osobami mającymi szeroko pojęte problemy i dysfunkcje w zakresie porozumiewania się. AAC to pojęcie odnoszące się do grupy metod wdrażanych w celu wspomagania komunikacji tam, gdzie niemożliwa jest komunikacja werbalna.

Komunikacja alternatywna i wspomagająca jest istotnym elementem terapii u osób, u których szczególnie mocno zaburzony jest proces kształtowania się mowy. Wprowadzanie strategii komunikacyjnych opartych na symbolach, gestach, znakach przestrzenno-dotykowych jest szansą na rozwój poznawczy i społeczny, jest również szansą na możliwość bycia sprawczym, wyrażanie własnych potrzeb, aktywne uczestnictwo w życiu codziennym.

Źródło: Anna Gawrońska, *Pruszcz Gdański: O problemach w komunikowaniu. Pierwsze spotkanie grupy AAC Pomorze*, 21.06.2019, dostępny w internecie: pruszczgdanski.naszemiasto.pl [dostęp 22.10.2019].

Wyjaśnij, z jakimi problemami komunikacyjnymi borykają się osoby, które mają mocno zaburzony proces kształtowania się mowy.



Przeczytaj fragment artykułu i wykonaj polecenie.

” Elżbieta Manthey, Krzysztof Manthey

Komunikacja. Dlaczego tak trudno nam się porozumieć?

Niemiecki psycholog, ekspert w dziedzinie komunikacji interpersonalnej Friedemann Schulz von Thun, opracował model, który wyjaśnia nasze codzienne nieporozumienia. I potwierdza, że jeśli ktoś pyta, która jest godzina, to nie zawsze jest to pytanie o czas, a kiedy kobieta mówi, że nie ma co na siebie włożyć, to niekoniecznie mówi o sukienkach.

Von Thun w książce *Sztuka rozmawiania* opisuje swoje osobiste doświadczenie wieloznaczności komunikacji: „Kiedy byłem jeszcze małym chłopcem, mocno przeżyłem pewne zdarzenie w tramwaju. Siedziałem wygodnie obok mojego dziadka, podczas gdy inni, z powodu braku miejsc siedzących, stali. W pewnym momencie usłyszałem czyjś rozzłoszczony głos zwrócony do mojego dziadka: To niesłychane, żeby dziecko siedziało, a starsi musieli stać! Mój dziadek nie pozostał dłużny i nie mniej mocnym głosem odparował: Chce pan tu wrzeszczeć? Przepychanka trwała chwilę. W końcu, ku mojemu zaskoczeniu, dziadek przyznał rację rozmówcy i polecił mi, żebym ustąpił miejsca. Dodał jednak: Ale z tego powodu nie musiał pan tak strasznie ryczeć. Wtedy po raz pierwszy doświadczyłem tego, że jednocześnie można wyraźnie być nie w porządku i mieć zupełną rację. Wypowiedzi są właśnie czterowymiarowe. Mój dziadek zgadzał się ze swoim rozmówcą na płaszczyźnie zawartości rzeczowej i na płaszczyźnie apelu, ale zupełnie nie odpowiadało mu to, co działo się na płaszczyźnie wzajemnych relacji”.

Według von Thuna, każda wypowiedź jest czterowarstwowa. Jeden komunikat zawiera w sobie cztery informacje. Von Thun opisuje to jako cztery płaszczyzny komunikacji: rzeczową, ujawniania siebie, relacyjną i apelową. To tak, jakbyśmy mieli czworo ust, z których każde mówi o czymś innym w tym samym czasie. I czworo uszu, z których każde inaczej słyszą tę samą wypowiedź.

O jakich faktach mówisz? – Rzeczowy wymiar komunikatu to fakty, dane i informacje. Ucho rzeczowe treść wypowiedzi traktuje dosłownie. „Czy jest obiad?” oznacza, że nadawca komunikatu chce wiedzieć, czy jest obiad. I tyle.

Co mówisz mi o sobie? – Ucho ujawniania siebie jest nastawione na odkrywanie w komunikacie informacji o nadawcy. Na wołanie: „Czy jest obiad?”, padnie odpowiedź: „Jesteś głodny, pewnie miałeś wyczerpujący dzień”.

Jak jest między nami? – Ucho relacyjne nieustannie bada, jakie są relacje między nadawcą komunikatu a odbiorcą, jaki jest stosunek nadawcy do odbiorcy. „Czy jest obiad?” odczyta więc: „Ma pretensje, że jeszcze nie przygotowałam posiłku”.

Czego ode mnie oczekujesz? – Ucho apelowe odczytuje w komunikacie oczekiwania nadawcy wezwanie do działania. „Czy jest obiad?” dla ucha apelowego oznacza: „On chce, żebym podała mu obiad”, pada więc odpowiedź: „Już nakładam”.

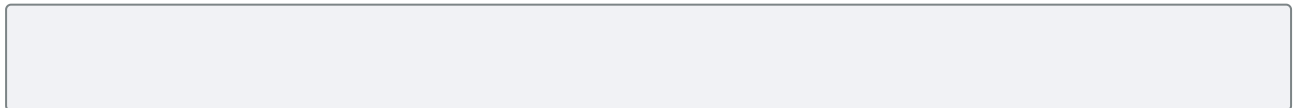
Ucho apelowe i rzeczowe to „uszy werbalne”. Te warstwy komunikatu słyszymy i dekodujemy bezpośrednio ze słów. Natomiast płaszczyzna

relacyjna i ujawniania siebie dekodowane są w dużej mierze na poziomie niewerbalnym – przez ton głosu, gesty, postawę ciała.

Każda z czterech płaszczyzn jest równie ważna i odpowiedzialna za jakość komunikacji. Każda też może się stać przyczyną konfliktów, nieporozumień, zaburzeń w relacji (...).

Źródło: Elżbieta Manthey, Krzysztof Manthey, *Komunikacja. Dlaczego tak trudno nam się porozumieć?*, 1.12.2015, dostępny w internecie: wyborcza.pl [dostęp 30.03.2020].

Przedstaw poglądy psychologa, eksperta w dziedzinie komunikacji interpersonalnej Friedemanna Schulza von Thuna, na kwestię trudności w komunikowaniu się.





Zapoznaj się z tekstem i wykonaj polecenie.

” Anna Cieślak-Wróblewska

Kompetencje: jak mówić, by nas dobrze rozumieli i chcieli słuchać

Piotr Dziedzic, dyrektor w firmie rekrutacyjnej Michael Page

Efektywna komunikacja to klucz do budowania dobrze funkcjonujących relacji w organizacji i osiągnięcia przez nią satysfakcjonujących wyników. Umiejętność precyzyjnego przekazywania informacji jest podstawą warunkującą właściwe wykonanie danego zadania, co w dalszej perspektywie wpływa na jakość pracy konkretnej osoby. Równie ważny jest styl komunikowania się, który odzwierciedla kulturę organizacyjną firmy i relacje panujące między jej pracownikami. W związku z tym zła komunikacja lub jej brak może nie tylko wpływać na produktywność samej organizacji, ale także na poziom satysfakcji pracowników ze swojej pracy.

W dalszej kolejności zła komunikacja może się również przyczyniać do dużej rotacji kadr. Wysoko rozwinięte kompetencje komunikacyjne są szczególnie pożądane u osób zajmujących stanowiska kierownicze. Nierzadko to od liderów zespołów i ich umiejętności zależeć będzie jakość i terminowość wykonania danego zadania. Duże znaczenie ma tu więc praktyka i jak najczęstsze korzystanie z możliwości bezpośredniej interakcji ze współpracownikami czy też formalnych wystąpień publicznych.

Źródło: Anna Cieślak-Wróblewska, *Kompetencje: jak mówić, by nas dobrze rozumieli i chcieli słuchać*, 5.11.2018, dostępny w internecie: rp.pl [dostęp 22.10.2019].

Podaj, jakie negatywne następstwa w opinii autora zagrażają firmie w konsekwencji złej komunikacji.

Dla nauczyciela

Autor: Jarosław Dyrda

Przedmiot: wiedza o społeczeństwie

Temat: Sztuka komunikacji

Grupa docelowa: III etap edukacyjny, liceum, technikum, zakres rozszerzony

Podstawa programowa:

Zakres rozszerzony

I. Człowiek w społeczeństwie.

Uczeń:

8) przedstawia różnorodne formy komunikowania się; wykazuje znaczenie komunikacji niewerbalnej w porozumiewaniu się.

Kształtowane kompetencje kluczowe:

- kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji;
- kompetencje cyfrowe;
- kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się;
- kompetencje obywatelskie;
- kompetencje w zakresie przedsiębiorczości;
- kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej.

Cele operacyjne:

Uczeń:

- prezentuje zasady komunikacji werbalnej;
- rozumie znaczenie kultury dyskusji;
- dostrzega różnice między komunikacją werbalną i niewerbalną;
- charakteryzuje zasady dobrej komunikacji.

Strategie nauczania:

- konstruktywizm;
- konektywizm.

Metody i techniki nauczania:

- rozmowa nauczająca z wykorzystaniem ćwiczeń oraz prezentacji multimedialnej;
- burza mózgów;
- mapa myśli.

Formy zajęć:

- praca indywidualna;
- praca w grupach;
- praca całego zespołu klasowego.

Środki dydaktyczne:

- komputery z głośnikami i dostępem do internetu, słuchawki;
- zasoby multimedialne zawarte w e-materiale;
- tablica interaktywna/tablica, pisak/kreda.

Przebieg zajęć:

Faza wstępna

1. Przedstawienie tematu i celów zajęć.
2. Uczniowie poznają pojęcie komunikacji werbalnej oraz problemy związane z jej właściwym przebiegiem. Wprowadzenie pojęcia szumu komunikacyjnego – klasowa burza mózgów na temat: czym jest szum komunikacyjny i jak zakłóca on komunikację. Pomysły uczniów są zapisywane na tablicy w postaci mapy myśli.

Faza realizacyjna

1. Omówienie sztuki komunikowania się z uwzględnieniem komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Wprowadzenie pojęcia „kompetencje miękkie” w odniesieniu do sztuki komunikowania się.
2. Rola słuchania w komunikacji werbalnej z rozróżnieniem na słuchanie aktywne i bierne. Wyjaśnienie, na czym polega słuchanie bierne, jakie ma ono konsekwencje dla procesu porozumiewania się.
3. Analiza funkcji komunikatu w komunikacji werbalnej i omówienie elementów komunikacji z uwzględnieniem internetowej *Encyklopedii zarządzania* – uczniowie wyszukują samodzielnie elementy komunikacji interpersonalnej i zapisują je na tablicy. Klasa przepisuje je jako część notatki z lekcji.
4. Omówienie roli dyskusji w procesie komunikacji. Omówienie zasad kultury dyskusji. Podział klasy na grupy, które wyszukują w internecie informacje na temat zasad kultury dyskusji. Każda grupa przedstawia swoje notatki, tworząc na tablicy spis zasad kulturalnej dyskusji, które następnie uczniowie przepisują do zeszytów.

Faza podsumowująca

1. Praca z multimediami w postaci prezentacji multimedialnej poświęconej zasadom dobrego komunikowania się. Po zapoznaniu się z prezentacją następuje

podsumowanie informacji na ten temat. Zespół klasowy rozwiązuje ćwiczenia przygotowane do prezentacji multimedialnej.

2. Rozwiązanie ćwiczeń 1–5 z bloku „Sprawdź się”.

Praca domowa:

Rozwiązanie pozostałych ćwiczeń z bloku ćwiczeń interaktywnych.

Materiały pomocnicze:

Anna Cieślak-Wróblewska, *Kompetencje: jak mówić, by nas dobrze rozumieli i chcieli słuchać*, rp.pl

Elżbieta Manthey, Krzysztof Manthey, *Komunikacja. Dlaczego tak trudno nam się porozumieć?*, wyborcza.pl

Wskazówki metodyczne opisujące różne zastosowania multimedium:

Multimedium można wykorzystać do przygotowania warsztatów z zasad dobrego komunikowania się.