



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Komunikacja i informowanie

rok szkolny 2019/2020

 **AKADEMIA
DEMOKRACJI**

 **SZKOŁA
DEMOKRACJI**

CEO
CENTRUM EDUKACJI
OBYWATELSKIEJ



AKADEMIA
EKONOMICZNO-HUMANISTYCZNA
W WARSZAWIE

Projekt „Akademia Demokracji” nr POWR.03.01.00-00-T161/18 jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Priorytet III: Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.1: Kompetencje w szkolnictwie wyższym.



Fundusze Europejskie

Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



**Program „Szkola Demokracji” realizowany jest
w ramach projektu „Akademia Demokracji”
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej**
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Wiedza
Edukacja Rozwój, Priorytet III: Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju,
Działanie 3.1 Kompetencje w szkolnictwie wyższym.



AKADEMIA
EKONOMICZNO-HUMANISTYCZNA
W WARSZAWIE

Lider projektu

CEO
CENTRUM EDUKACJI
OBYWATELSKIEJ

Partner projektu



KOMUNIKACJA I INFORMOWANIE



VR TRAINING
nowoczesne technologie rozwoju

Percepcja rzeczywistości a komunikacja

Mapa to nie terytorium



Istnieje tyle „rzeczywistości”
ile osób

+ jedna prawdziwa

B

12 13 14

A

B

C

13

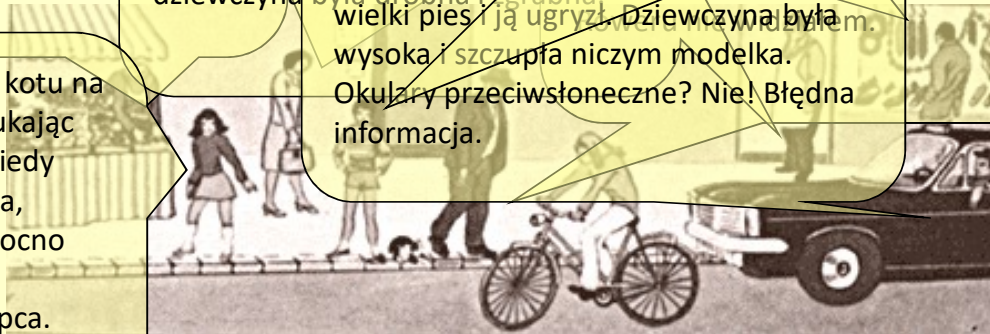
Kto zwraca uwagę na coś takiego?
W moim stoisku każdego dnia dzieją się różne rzeczy. A świadkiem nie chciałabym zostać. To kosztuje dużo czasu; trzeba biegać na policję - nie! Nie widziałam.

Pozwólcie! Ja wiem lepiej. Ona chciała

Widziałem dokładnie. Ona kłamie! To wcale nie jest prawda. Nie taksówki najechał widziałem żadnego kota i nie nadepnąłem na rower. Przez to ona zniknęła. Dla istnieją przepisy drogowe. Poza tym dziewczyna była drobna i wysoka i szczupła niczym modelka. Okulary przeciwsłoneczne? Nie! Błędna informacja.

Widziałem swój gość dokładnie. To była dziewczyna z psem pod pachą. Jak nie wolno było mi uderzyć. Była brzydka. Może była pijana i pośliznęła się? Była brzydka. Była zgrabna.

Chłopiec nadepnął kotu na ogon. Wtedy ten fukając skoczył na rower. Kiedy dziewczyna upadała, przytrzymała się mocno mężczyzny. Wtedy spoliczkowała chłopca. Było mi żal kotka.



Jak to możliwe?

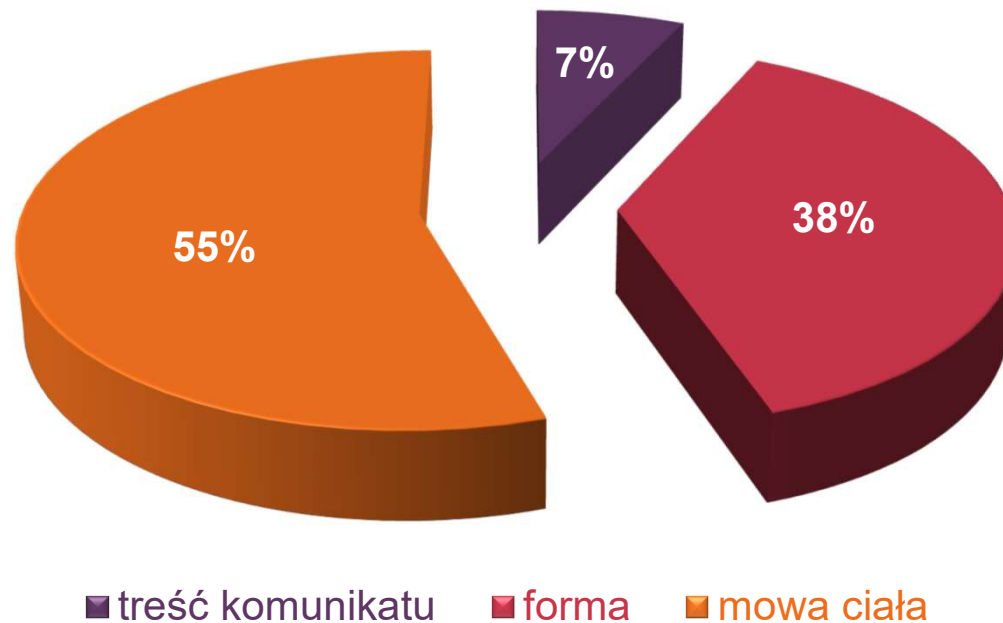
Podstawowe założenia ludzkiej komunikacji

- **Mapa to nie terytorium**
- **Nie można się NIE komunikować**
- **Sensem przekazu jest odpowiedź, którą się otrzymuje**



Kanały komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Rola kanałów komunikacyjnych przy braku spójności komunikatów



Albert Mehrabian – „*Decoding of Inconsistent Communications*”, „*Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels*” 1967

Kanały komunikacji – treść

Treść – komunikacja werbalna

- ✓ Wypowiadane słowa
- ✓ Dobór słownictwa do wieku
- ✓ Dobór słów do kultury organizacji / regionu na świecie
- ✓ W komunikacji pisemnej – zapisany tekst
- ✓ Gesty zawierające słowa – język migowy



Kanały komunikacji – forma

Forma – komunikacja niewerbalna

- ✓ Ton głosu (smutny, wesoły)
- ✓ Tembr głosu – barwa głosu (ciepła, „radiowa”, oziębła)
- ✓ Intonacja – wznosząca lub opadająca
- ✓ Tempo mówienia (szybkie, wolne)
- ✓ Głośność
- ✓ Wysokość głosu (sopran, bas)
- ✓ Pauza
- ✓ Akcenty – w słowach lub na poszczególne słowa w zdaniu
- ✓ Artykulacja, dykcja (wyraźna, niewyraźna, wady wymowy)
- ✓ Dźwięki paralingwistyczne (chrząknięcia, eeee, mmmm...)
- ✓ W komunikacji pisemnej – krój, wielkość i kolor liter (kolor tła)

Kanały komunikacji – mowa ciała

Mowa ciała – komunikacja niewerbalna

- ✓ Gestykulacja
- ✓ Mimika twarzy (uśmiech, płacz)
- ✓ Odległość (dystans fizyczny)
- ✓ Kontakt wzrokowy (unikanie lub nawiązywanie kontaktu wzrokowego)
- ✓ Wygląd – ubiór, fryzura, makijaż, biżuteria, okulary
- ✓ Dotyk (uścisk dłoni, poklepywanie po plecach)
- ✓ Postawa (zamknięta, otwarta, pochylona)
- ✓ Sposób poruszania się (sposób chodzenia)
- ✓ Zapach
- ✓ Smak (kawa czy herbata na początku spotkania)
- ✓ W komunikacji pisemnej – emotikony

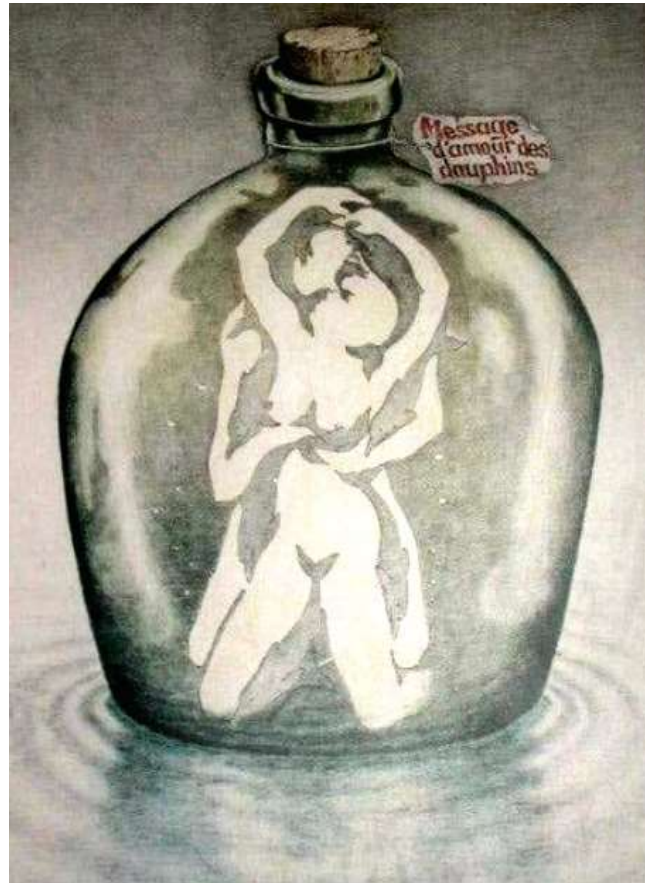


Nieświadome zasady wpływające na interpretację

Różne percepcje i pierwsze wrażenie



Różne percepcje i pierwsze wrażenie



Różne percepcje i pierwsze wrażenie



Różne percepcje i pierwsze wrażenie

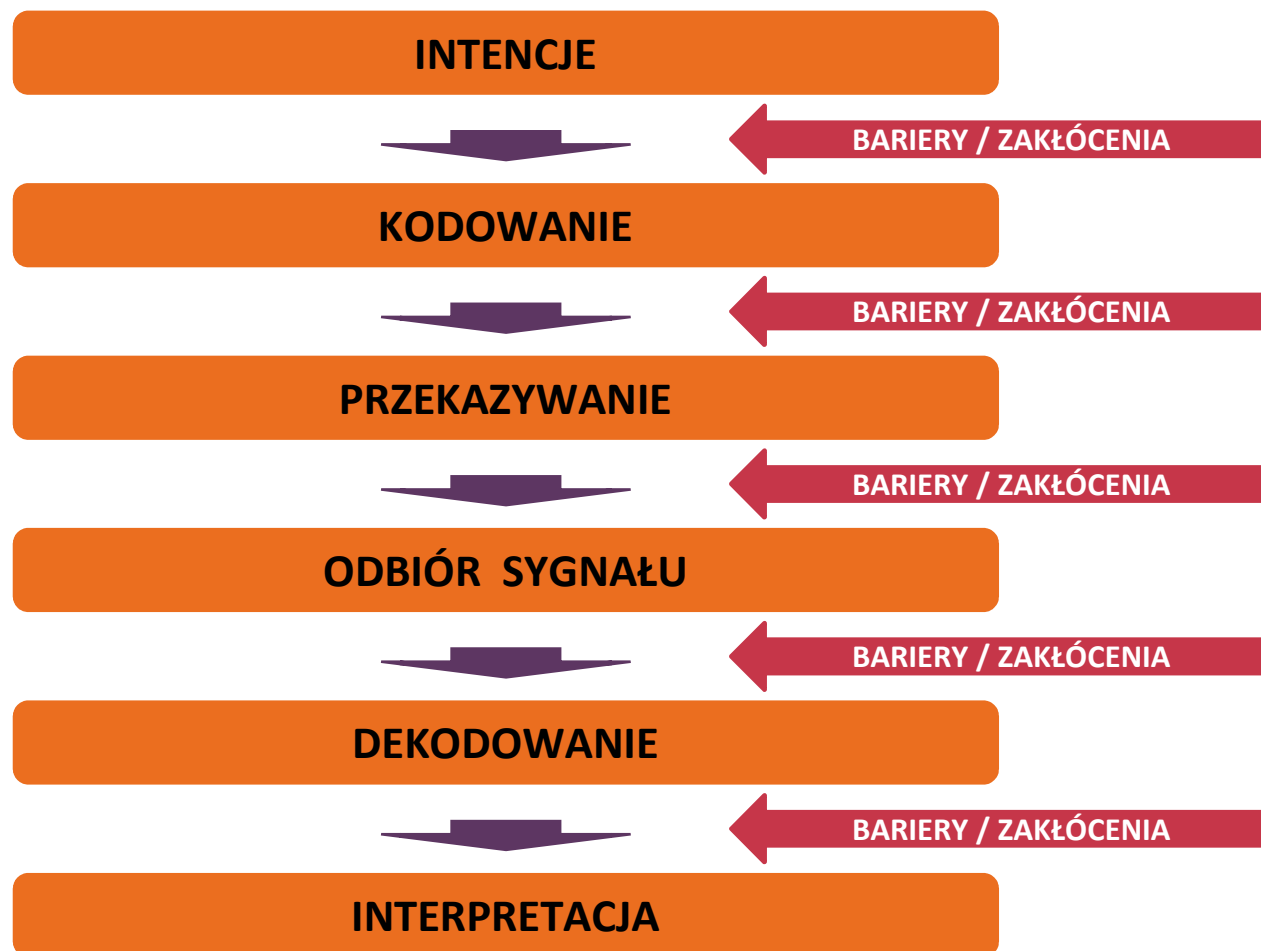


Różne percepcje i pierwsze wrażenie



Bariery komunikacyjne

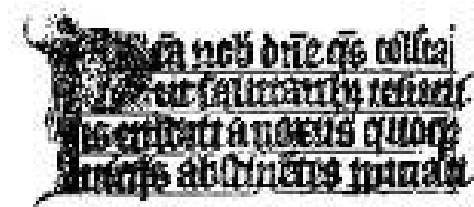
Proces tworzenia interpretacji komunikatu



Bariery komunikacyjne

BARIERY FIZYCZNE

- **Zakłócenia zewnętrzne**
 - Hałas, szумы
 - Rozpraszacze uwagi (osoby trzecie, bodźce wzrokowe lub kinestetyczne)
- **Duża odległość**
- **Akustyka otoczenia**
 - Echo, pogłos
- **Zbyt ciche mówienie**
- **Tempo mówienia**
 - Za szybkie, zbyt wolne
- **Niewyraźna artykulacja**
 - Wady wymowy (jąkanie, seplenienie itp.)
- **Niewyraźny zapis** (komunikacja wzrokowa – pismo, symbole)
 - Wyblakłe napisy, zbyt mały kontrast
 - Zbyt mała czcionka
 - Krój pisma – np. gotyk lub inna, standardowo niedostępna w programach
- **Wady fizyczne odbiorcy**
 - Wady słuchu, wady wzroku



Bariery komunikacyjne

BARIERY SEMANTYCZNE

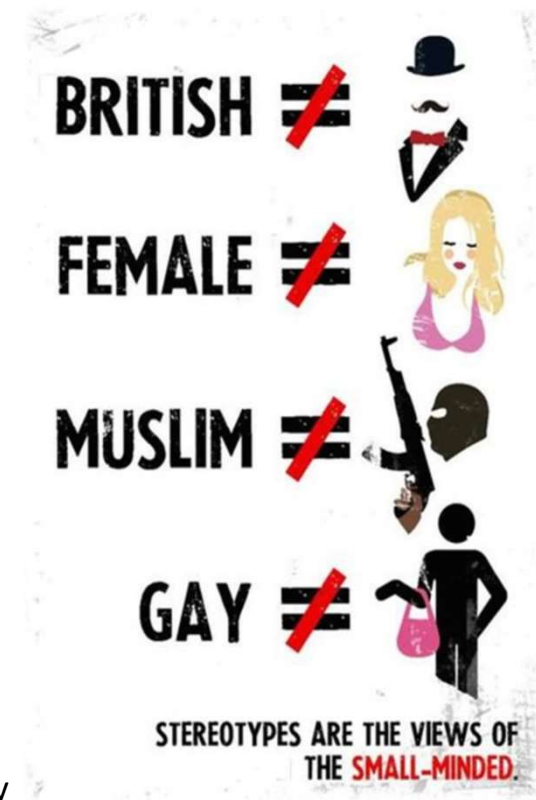
- **Język**
 - Obcy, migowy
 - Branżowy, specjalistyczny
 - Gwara, slang, dialekt
- **Błąd w kodowaniu**
 - Niewłaściwe nazwanie intencji – użycie niewłaściwych słów
- **Błąd w dekodowaniu**
 - Niewłaściwa interpretacja słów – dopasowanie niewłaściwych znaczeń
- **Ograniczony zasób słów** (nadawcy lub odbiorcy)
- **Informacja**
 - Niepełna, szczątkowa
 - Zbyt długa, zbyt szczegółowa
- **Nieznajomość tematu**
- **Różnice kulturowe** (związane ze słownictwem)
- **Płeć**
- **Wiek**
 - Dzieciący, dorośli, podeszły



Bariery komunikacyjne

BARIERY PSYCHOLOGICZNE

- **Zbyt szybkie ocenianie**
 - Pierwsze wrażenie
 - Czytanie w myślach
- **Brak słuchania**
 - Dialog wewnętrzny
 - Skupienie uwagi na czymś innym, myślenie o czymś innym
- **Stereotypy**
- **Różnice kulturowe**
 - Różnice społeczne
 - Różnice w zajmowanych stanowiskach
- **Upředzenia**
 - Efekt aureoli, efekt szatański
- **Ignorowanie sprzecznych informacji**
 - Niechętnie słuchamy informacji, z którymi się nie zgadzamy
- **Nadmierny udział emocji**
 - Emocjonalny związek z tematem, odbiorcą lub nadawcą komunikatu
- **Wychowanie**
- **Projekcje**
 - Założenia rzeczywistości wynikające z doświadczeń



Aktywne słuchanie

Kluczowe elementy aktywnego słuchania



*"Natura dała nam **jeden język**, a **dwoje uszu** po to, ażebyśmy **słuchali dwa razy więcej, niż mówimy**"*

Zenon z Kition

1. Nastawienie
2. Wewnętrzna walka o skupienie uwagi
3. Odzwierciedlenie
4. Parafraza

Zenon z Kition (335-263 p.n.e.) – grecki filozof, założyciel szkoły stoików

Narzędzia wspierające aktywne słuchanie

1. **Utrzymuj kontakt wzrokowy**
2. **Pochyl się w stronę rozmówcy**
3. **Wspieraj mówiącego**
 - stosuj potakiwanie
 - odzwierciedlaj emocje
4. **Upewnij się, czy dobrze rozumiesz**
 - proś o sprecyzowanie wypowiedzi
 - zadawaj pytania
 - stosuj podsumowania wypowiedzi
 - parafrazuj
5. **Koncentruj uwagę na rozmówcy**
6. **Bądź zaangażowany w słuchanie**
7. **Nie łam strefy dystansu personalnego**



Słuchanie a słyszenie

Słuchać kogoś – to nie tylko słyszeć jego słowa

Bariery utrudniające słuchanie:

1. Porównywanie
2. Domyślanie się
3. Przygotowywanie odpowiedzi, gotowych rozwiązań
4. Osądzanie
5. Personalne skojarzenia
6. Utożsamianie się i odnoszenie do swoich doświadczeń
7. Udzielanie rad
8. Sprzeciwianie się
9. Przekonywanie do swojej racji
10. Zmiana toru, gdy brak porozumienia
11. Zjednywanie, mimo sprzecznych interesów

Wewnętrzna walka o skupienie uwagi

Droga nr 350 (Route 350)*

Proces obrazujący sytuację, w którym umysł osoby słuchającej czyjejś wypowiedzi zajmuje się jednocześnie monologiem (lub dialogiem) wewnętrznym.

- Umysł jest w stanie przetwarzać mowę w tempie około 500-1200 słów na minutę
- Większość ludzi wypowiada około 150-200 słów na minutę
- Pozostają „wolne moce przerobowe” mózgu na poziomie około 350-1000 słów na minutę
- Tworzy się możliwość (pokusa) wykorzystania tych „wolnych mocy przerobowych”
- Słuchacz zaczyna jednocześnie słuchać nadawcy i myśleć o czymś innym
- Z czasem „zapomina się”, traci koncentrację i przestaje słuchać, a nawet słyszeć nadawcę
- *„Przepraszam, możesz powtórzyć, bo się zamyśliłem...”*

*Karl Albrecht – „Inteligencja praktyczna. Sztuka i nauka zdrowego rozsądku” 2007

Odzwierciedlenie

Odzwierciedlenie

ODZWIERCIEDLENIE – to jedna z technik aktywnego słuchania.

- Idea polega na tym, by dostroić swoje zachowania do sposobu zachowania partnera na jak największej liczbie poziomów.
- Technika ta sprzyja OTWARCIU SIĘ naszego rozmówcy i wzrostowi sympatii w kierunku naszej osoby.
- Jednocześnie odzwierciedlenie powinno być stosowane bardzo umiejętnie tak, aby osoba nie miała poczucia, że "papugujemy" jej zachowanie – wtedy jego zastosowanie może wyrzucić całkiem przeciwny efekt.
- Ważne jest przyjęcie wewnętrznego nastawienia, że stosuję tę technikę nie po to, by kimś manipulować, ale by pomóc obydwu uczestnikom procesu komunikacji przezwyciężyć wewnętrzne przeszkody w celu jak najlepszego wzajemnego zrozumienia się.

Co możemy odzwierciedlać?

Odzwierciedlenie stosujemy na różnych poziomach komunikacji

1. Na poziomie mowy ciała

- ✓ wykonywane gesty, mimika twarzy, postawa ciała, pochylenie / odchylenie, uśmiech lub jego brak, kontakt wzrokowy itp.

2. Na poziomie głosu

- ✓ Wysokość, ton głosu, tempo mówienia, stosowanie pauzy, itp.

3. Na poziomie języka

- ✓ używanie podobnych sformułowań, żargonu, powtarzających się słów, predykaty odnoszące się do metaprogramów, itp.

4. Na poziomie przekonań i wartości

- ✓ uważność na przekonania – „moim zdaniem”, „myślę, że...”

5. Na poziomie doświadczeń

- ✓ jeśli macie podobne – podziel się nimi z rozmówcą

6. Na poziomie oddechu

- ✓ tempo, płytki / głęboki

Parafraza

Czym jest poprawna parafraza?

**Powiedzenie tego samego co rozmówca,
nie cytując go.**

- Powiedzenie tego samego co rozmówca lecz w nieco zmienionym kontekście.
- Powiedzenie tego samego co rozmówca, jednocześnie rozwijając lub precyzując jego wypowiedź.

Jak rozpocząć parafrazę?

- *Rozumiem, że...*
- *Jeśli dobrze zrozumiałem, to...*
- *W takim razie...*
- *W takim razie rozumiem, że...*
- *Proszę mnie poprawić jeśli się mylę, że...*
- *Moim zdaniem... też (również)...*
- *Według mnie...*
- *Powiedział Pan, że...*

Ćwiczenie – sparafrazuj zdanie

Rozmówca mówi: „**Nie lubię korków.**”

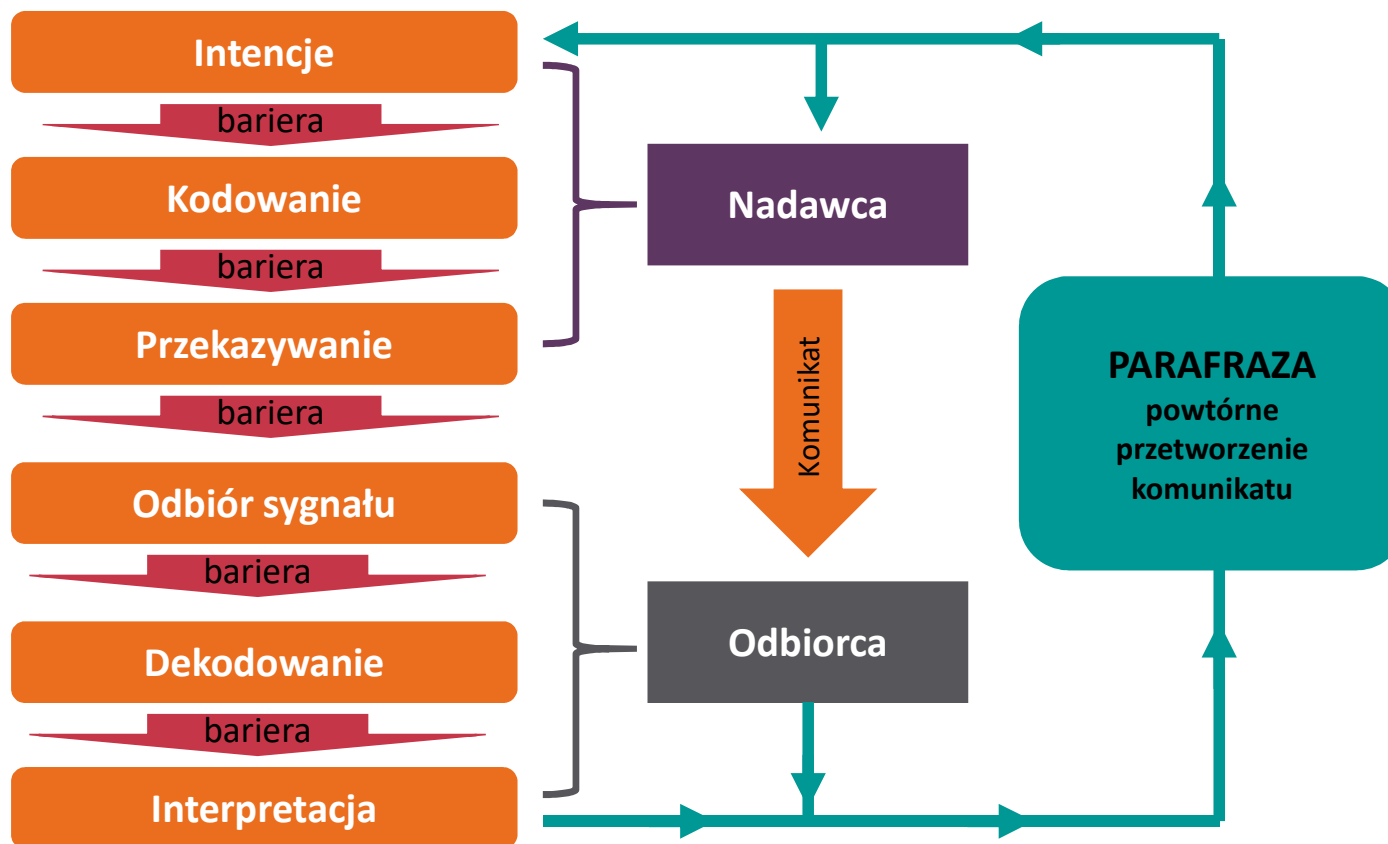
- ✓ Rozumiem, że *nie lubi Pan stać samochodem w korkach.*
- ✓ Jeśli dobrze zrozumiałem, to *nie lubi Pani wanien z ręcznie korkowanym odpływem.*
- ✓ W takim razie *gra Pan w piłkę w innych butach sportowych.*
- ✓ W takim razie rozumiem, że *kupuje Pan wina w zakręcanych butelkach.*
- ✓ Proszę mnie poprawić jeśli się mylę, że *nie jest Pani zainteresowana boazerią z korka.*
- ✓ Moim zdaniem również *udzielanie korepetycji jest bardzo wyczerpujące.*
- ✓ Według mnie *bezpieczniki elektryczne starego typu też nie są najlepszym rozwiązaniem.*
- ✓ Powiedział Pan, że *nie lubi chodzić w tym wieku na korepetycje.*

Parafraza jako narzędzie komunikacji

Parafraza jest praktycznym narzędziem, dzięki któremu:

1. Możliwe jest aktywne słuchanie
2. Rozmówca wie, że go słuchamy
3. Rozmówca wie, że go rozumiemy
4. Słuchacz upewnia się, że właściwie zrozumiał rozmówcę lub dowiaduje się, że błędnie zinterpretował usłyszaną wypowiedź
5. W przypadku błędnego zrozumienia, rozmówca prostuje niewłaściwą interpretację swojej wypowiedzi
6. Słuchacz buduje odpowiednią atmosferę i relacje
7. Słuchacz pokazuje swoje zainteresowanie
8. Słuchacz motywuje i nastawia siebie oraz rozmówcę do efektywnej rozmowy
9. Słuchacz płynnie nawiązuje do wypowiedzi
10. Słuchacz stosuje odzwierciedlenie na poziomie treści
11. Słuchacz przejmuje inicjatywę – np. w reakcji na pytanie

Rola parafrazy w procesie komunikacji



Osłabiacze argumentacji i protezy językowe

Oslabiacze argumentacji i protezy językowe

- spróbuję
 - że tak powiem
 - powiedziałbym (bym powiedział)
 - tak jakby
 - jakoś
 - jakoby
 - chyba
 - prawdopodobnie
 - wydaje mi się
 - mówiąc szczerze (powiem szczerze)
 - udało się
 - ogólnie
 - w tej chwili (na chwilę obecną)
 - Tak?.. (na końcu zdania)
- ▶ ale
 - ▶ jednak, jednakże
 - ▶ aczkolwiek
 - ▶ w pewnym sensie
 - ▶ z grubsza mówiąc
 - ▶ jakoś tak (tak jakoś)
 - ▶ jakiś, jakaś, jakieś
 - ▶ nie ma się o co martwić
 - ▶ nie będzie z tym problemu
 - ▶ problem
 - ▶ nie będę państwa oszukiwał, że...
 - ▶ nie będę kłamał, że...
 - ▶ ileś (ileś tam)
 - ▶ nie jestem pewien
 - ▶ mogę się mylić, ale...

Odpowiedzialność za zrozumienie komunikatu

Kto ponosi odpowiedzialność za zrozumienie komunikatu?

**To NADAWCA JEST ODPOWIEDZIALNY
za zrozumienie komunikatu przez odbiorcę.**



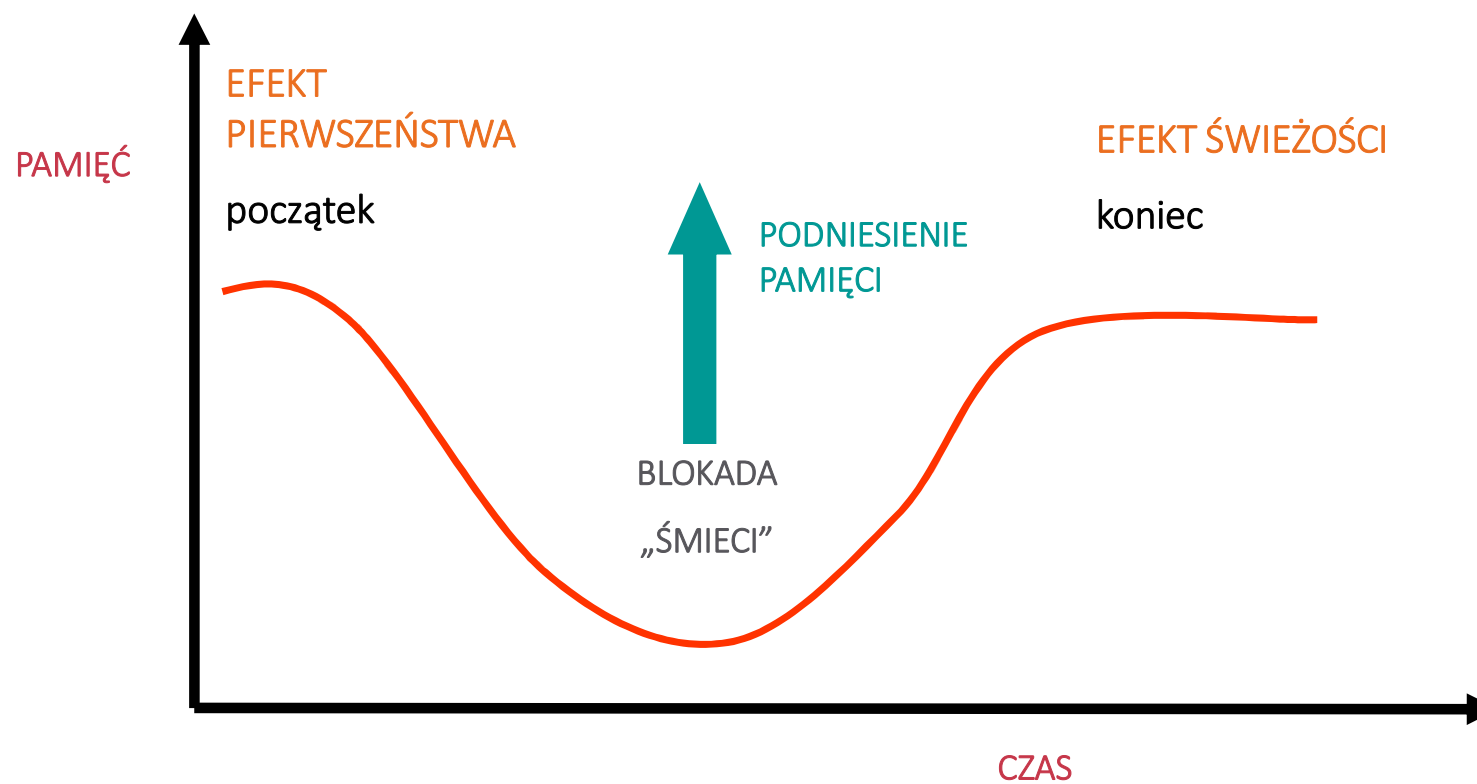
Nie można mieć pretensji do 6-letniego dziecka, że nie zrozumiało instrukcji obsługi napisanej językiem „dla dorosłych”.

Nie można mieć pretensji do zawodowego spawacza, że nie zrozumiał instrukcji wypieku tortów napisanej dla zawodowych cukierników.

Nie można mieć pretensji do Chińczyka, że nie zrozumiał komunikatu po polsku.

Proces zapamiętywania

Proces zapamiętywania



Wystąpienia publiczne

Cel wystąpienia

- *Celem wystąpienia nie może być „odbycie go”*
- *Celem wystąpienia nie może być „mieć to jak najszybciej za sobą”*
- *Celem wystąpienia nie może być „nie pomylić się” lub „nie stresować się”*
- *Celem wystąpienia nie może być „nie skompromitować się, nie ośmieszyć”*

- **Cel wystąpienia musi być pozytywny czyli:**
- **Co chcę przekazać**
- **Co chcę osiągnąć, do czego przekonać lub jaki efekt (wrażenie) osiągnąć**
- **Celem wystąpienia nie może być to, czego chcę uniknąć**

Przykładowy cel wystąpienia

„Celem mojego szkolenia jest przekazanie Wam jak najwięcej praktycznych wskazówek dotyczących technik wystąpień publicznych.”

Ćwiczenie

Jaki jest mój cel wystąpienia?

Zasada 3xP

- **P**owiedz o czym będziesz mówić
- **P**owiedz to
- **P**owiedz o czym powiedziałaś (podsumuj)

Rozwinięcie zasady 3xP

- **P**owiedz o czym będziesz mówić + wyliczanie
- **P**owiedz to + pytania do siebie w trakcie (krótka pauza i odpowiedź)
- **P**owiedz o czym powiedziałaś (podsumuj) + wyliczanie

Komunikacja mailowa i telefoniczna



Komunikacja mailowa

– najważniejsze zasady



- Pamiętaj, że to komunikacja jednostronna – tu nie ma natychmiastowej reakcji (np. w trakcie pisania kolejnych słów)
- Określ CEL korespondencji
- Dopasuj się do stylu osobowości i relacji
- Pisz konkretnie i precyzyjnie – tam nie masz aktywnego słuchania, tylko czytanie w myślach (nie domyślisz się po tonie głosu, czy to zdanie jest żartem, czy poważnym stwierdzeniem)
- Wzmacnianie komunikatów – przekazywanie treści i emocji pomocami informatycznymi (emotikony 😊, **pogrubienie**, podkreślenie, *kursywa*, pauzy w tekstach)
- Pamiętaj o efektach: pierwszeństwa, świeżości i podniesienia pamięci
- Uważaj na sformułowania osłabiające przekaz

Komunikacja mailowa – o co tu chodzi?

Tu nawet nie chodzi o błędy ortograficzne...

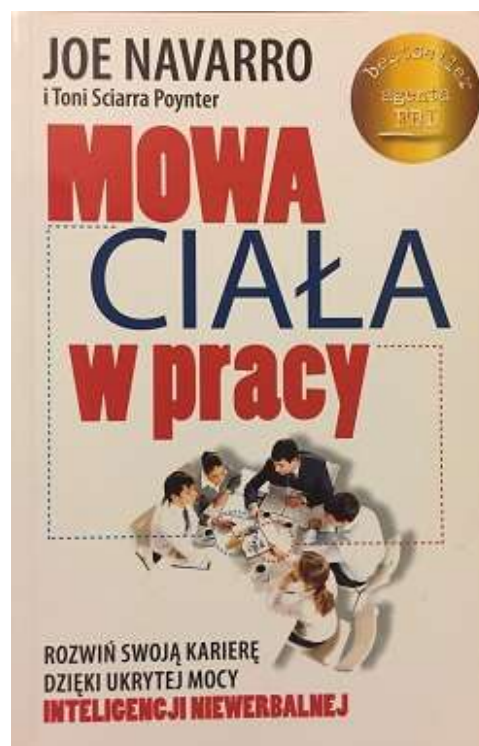
Z Cambridge University. Okydracie – tkylo mdarzy lduzie mgoą to przeczyteać. Nie moegłm ueiwrzyć że waściiwe młgoem zozureimć co czytam. Fenoemen sły lukidzego mógu. Weułdg odykcira na Uinerwtesycie Cmabrigde, nie wżane w jaiekj kleojonści ułżoone są lietry wwryazie. Najawżnjszeią rzczęą jset żbey peirszwa i otsanita letria była na waściiwym meijcsu. Rszeta może być uożoła gdizeklowiek ai tak wciąż możemoy to bez porbelmu perzytzczać. Dzejie się takdaltgeo ze lduki mżóg nie czyta kadeżj poejdnczyej ltiery, ale słwoa jkao cłaśoć. Neiasmowtie? tak... Ja zwasze mśyłaem że piswonia jset wżana.

Komunikacja telefoniczna – najważniejsze zasady

- Określ CEL rozmowy PRZED rozmową
- Przygotuj materiały merytoryczne, z których możesz korzystać w trakcie rozmowy
- Przygotuj coś do pisania – rób notatki
- Dopasuj się do stylu osobowości i relacji
- Mów konkretnie i precyzyjnie – nie ma mowy ciała, więc ważna jest forma (rozmówca nie musi zauważyć, że mówiąc coś „puszczasz oczko” lub się uśmiechasz i weźmie to na poważnie)
- Wzmacnianie komunikatów – mów, co robisz, podążaj za rozmówcą
- Akcentuj, podkreślaj kluczowe słowa i zdania
- Unikaj dłuższej ciszy – mhmm... (dawaj znać, że jesteś obecny)
- Pytaj – angażuj rozmówcę
- Parafrazuj
- Podsumuj ustalenia
- Jeśli coś tłumaczyłeś – zapytaj „czy wszystko dobrze wytłumaczyłem?”
- Rozłącz się jako ostatni – gdyby przypadkiem twojemu rozmówcy przypomniało się coś ważnego tuż po pożegnaniu



Polecane lektury





Dziękuję za uwagę

Roman Iwasieczko

Trener Biznesu, Coach ICC, HR Biznes Partner

fb.me/iwasieczkoszkolenia

roman.iwasieczko@vrtraining.eu

www.vrtraining.eu

szkolenia@vrtraining.eu

fb.me/szkoleniaVR