



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



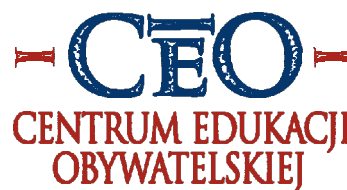
**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikacja i informowanie

## Agnieszka Jerzynek



**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 „Szkoła 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.



**Lider projektu**



**Partner projektu**



# Integracja



Poznajmy się 😊

Mam na imię...

Jestem...

Lubię...



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



 **AKADEMIA  
DEMOKRACJI**

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.



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Agenda

Komunikacja interpersonalna – wprowadzenie.

Co wspiera efektywną komunikację?

Narzędzia skutecznej komunikacji.

Bariery w słuchaniu.

Bariery w rozumieniu.

Komunikacja werbalna.

Komunikacja niewerbalna.

Budowanie zaufania i otwartości.

Aktywne słuchanie.

Konflikt – definicja i rozumienie konfliktu.

Sytuacje konfliktowe.

Źródła konfliktów.

Skuteczne sposoby rozwiązywania konfliktów.

Negocjacje.

Mediacje.

Profilaktyka konfliktu.

Asertywność.





**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



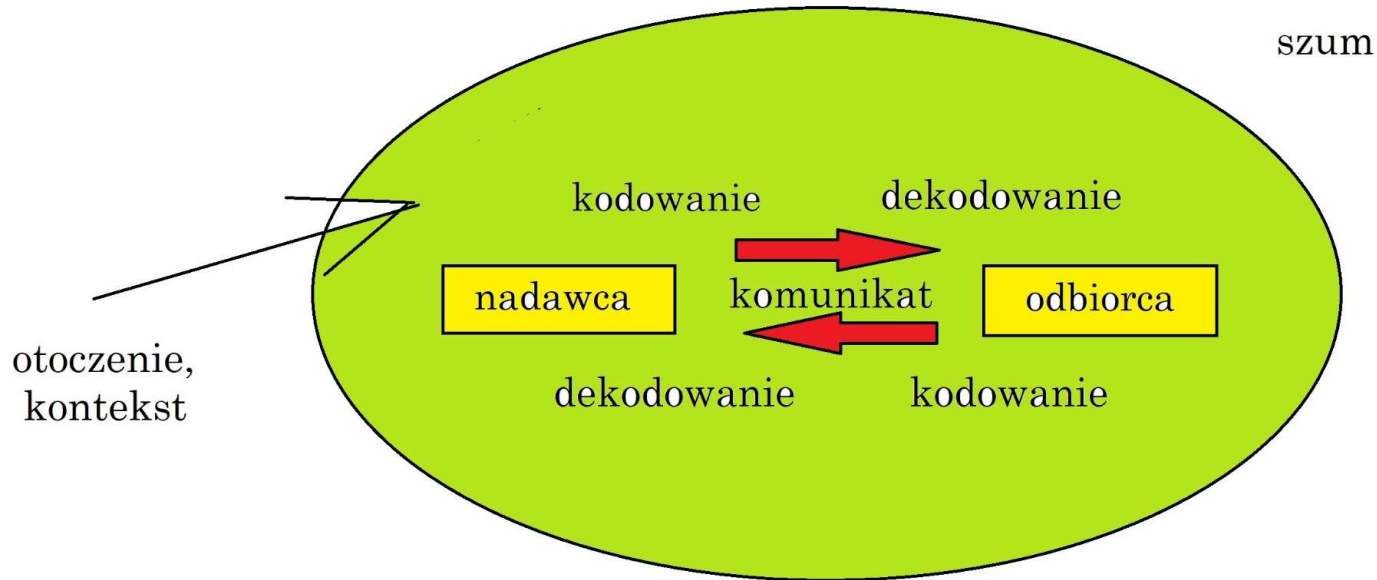
# Burza mózgów

Komunikacja interpersonalna to:



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.

# Definicja





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„Co myślisz o wieczorze filmowym?”

*Pytania otwarte: Co? Jak? Z jakiego powodu? Dają przestrzeń rozmówcy do wypowiedzenia się.*

Hmmm... to może być coś fajnego...”

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)







Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„Rozumiem, że uważasz, że to pomysł, który się spodoba?”

*Parafraza – własnymi słowami powtórzenie tego co powiedział rozmówca. Chcemy dać znać, że słuchamy jak również zachęcić do dalszej wypowiedzi.*

Tak, myślę, że ludzie będą zadowoleni z pomysłu”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„Ważny jest termin. Uważam, że wieczory od poniedziałku do piątku odpadają. W rachubę wchodzi piątek ewentualnie sobota. Jakie jest twoje zdanie?”

*Swoje zdanie warto prezentować mówić o swojej perspektywie, zaczynając od „uważam”, „moim zdaniem”. To nie narzucająca forma, dająca rozmówcy do zrozumienia, że każdy może mieć własny punkt widzenia. Pytanie na koniec podkreśla, że jest przestrzeń na własną opinię.*

Pewnie masz rację... Ja bym to widziała w piątek wieczorem, w sobotę niektórzy mają zaplanowane wyjazdy”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„To dobry argument. Powinniśmy przedstawić konkretny pomysł, czyli jeszcze godzina i tytuł.

*Nie obawiaj się przyznawania racji. Współpraca polega na dzieleniu się pomysłami i wybieraniu najlepszych rozwiązań.*

Nie wszyscy zmieszczą się na sali, więc podzielmy to na dwie tury starszych i młodszych. Myślę, że warto sprawdzić co możemy puścić i dać wybór uczniom. Dajmy jutro ogłoszenie w klasach – po dwie propozycje do wyboru. Na koniec dnia niech dadzą odpowiedź”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

Czyli jutro rano damy w klasach info o dwóch filmach do wyboru. Głosują i dają nam zwrotkę, do ostatniej przerwy obiadowej.

*Na kolejnych etapach rozmowy warto podsumowywać. Każda strona będzie miała jasność, co zostało ustalone.*

Tak zgadza się. A godzinę i datę trzeba ustalić z Panią Dyrektorem.

Ok, zajmę się tym. Możesz zająć się zbieraniem zwrotek?

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„Niestety nie, jutro kończę wcześniej.  
Ustalę to z gospodarzem IV a – oni kończą ostatni.

*Nie ma nic złego w odmawianiu, zwłaszcza gdy jest na to bardzo konkretny argument. Przekazanie go i zaproponowanie alternatywnego rozwiązania jest sposobem na wykazaniem się odpowiedzialnością.*

Świetnie. W razie problemów, daj znać”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Co wspiera efektywną komunikację?

„OK. Czyli idziemy teraz sprawdzić co mamy z filmów. Ustalisz dzień i godzinę. Jutro klasy wybiorą co chcą i przechodzimy dalej do planowania kto dalej czym się zajmie?”

*Klaryfikacja – jasne i zwięzłe ujęcie tego co zostało ustalone oraz wyciągnięcie wniosków.*

Tak, wszystko się zgadza”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)



# Narzędzia skutecznej komunikacji

- Nastawienie na drugą osobę
  - Szacunek
  - Nastawienie na cel
  - Aktywne słuchanie
- Komunikacja werbalna
  - Komunikacja niewerbalna
  - Konstruktywna informacja zwrotna
  - Asertywność



# Bariery w słuchaniu







# Bariery w rozumieniu

Bariery językowe

Nieszczerość

Tuszowanie komunikatu

Nieodpowiednie okoliczności

Nieprzygotowanie do rozmowy

Traktowanie rozmówcy posługując się stereotypami

Brak spójności komunikatu werbalnego z niewerbalnym



# Komunikacja werbalna

Słowa





Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikacja niewerbalna

Gestykulacja (ruch rąk, dłoni, stóp, głowy, ciała)

Dotyk (podanie ręki, poklepywanie)

Mimika (marszczenie brwi, grymas, uśmiech)

Kontakt wzrokowy

Pozycja ciała (sposób w jaki stoimy, siedzimy, chodzimy)





Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikacja niewerbalna

Dźwięki paralingwistyczne (chrząkanie, płacz, śmiech, pogwizdywanie itp.)

Sposób mówienia (intonacja głosu, tempo mówienia, wypowiedanie słów)

Wygląd zewnętrzny (twarz, włosy, ciało, ubiór)

Otoczenie (dom, rodzina, przyjaciele, samochód)

Dystans fizyczny





# Dystans fizyczny



sfera intymna (bliscy) od 0 cm do 45 cm

sfera osobista (znajomi)  
od 45 cm do 120 cm

sfera społeczna (nieznajomi)  
od 120 cm do 360 cm

sfera publiczna (publiczne wystąpienia)  
od 360 cm do < cm



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Budowanie zaufania i otwartości

Otwartość i świadomość

Zaangażowanie

Aktywne słuchanie



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.



# Aktywne słuchanie



Traktowanie podmiotowe  
a nie przedmiotowe

Koncentracja

Pytania otwarte, pytania zamknięte

Właściwe reagowanie

Umiejętność podążania



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Aktywne słuchanie

Parafraza

Klaryfikowanie

Odzwierciedlenie





# Aktywne słuchanie

- patrzymy rozmówcy na twarz,
- okazujemy zainteresowanie tematem, o którym opowiada,
  - nie przerywamy,
- w momencie kiedy jest to możliwe zadajemy pytania – preferowane pytania otwarte,



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Aktywne słuchanie

- nie zmieniamy tematu naszej rozmowy,
  - dajemy naszemu rozmówcy sygnały w postaci komunikatów potwierdzających, że jest słuchany,
- nie zajmujemy się niczym innym podczas rozmowy.



# Konflikt

## Burza mózgów





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Konflikt – definicja i rozumienie konfliktu

*„Konflikt - interakcja ludzi zależnych od siebie, którzy uważają, że mają niezgodne cele oraz postrzegają siebie nawzajem jako przeszkody w osiągnięciu owych celów”*

„Osoby pozostające w konflikcie mają wrażenie, że druga strona nie tylko nie myśli podobnie, ale ma zupełnie odmienne dążenia, że znajdują się po dwóch stronach przysłowiowej barykady”.

(Przewodnik metodyczny – akademia demokracji) *Mosty zamiast murów*, J. Stewart.



# Sytuacje konfliktowe.

## Wasze przykłady





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Źródła konfliktów

Różnice postrzegania i rozumienia istoty sprawy

Emocje i interakcje

Błędy komunikacyjne

Zbyt szybka eskalacja i wybuch emocji

Odcinanie się od rozmowy i unikanie konfrontacji





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Skuteczne sposoby rozwiązywania konfliktów

Nieskuteczne:

Unikanie

Rywalizacja

Dostosowanie

Skuteczne:

Kompromis

Współpraca





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Skuteczne sposoby rozwiązywania konfliktów

Ja

Wygrana

Przegrana

Wygrana

Kompromis

Ty

Przegrana

Wygrana

Wygrana

Kompromis







# Negocjacje

1. Oddziel ludzi od problemu
2. Skoncentruj się na interesach, a nie na stanowiskach
3. Staraj się znaleźć nowe możliwości dające korzyści obydwu stronom
4. Nalegaj na stosowanie obiektywnych kryteriów



# Mediacje

## Zasady mediacji:

- Dobrowolność
  - Poufność
- Bezstronność
- Neutralność
- Akceptowalność
- Bezinteresowność
- Profesjonalizm
- Szacunek



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Mediacje

Czasem arbitraż, sąd,  
facylitacja



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.



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Profilaktyka konfliktu

Czujność

Równy podział obowiązków

Asertywność

Nie zamiataj pod dywan

Nie odkładaj na później  
rozmowy i rozwiązania

Wyjaśniaj

Współpracuj

Zaakceptuj konflikt





Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Asertywność

Osoba asertywna to osoba pewna siebie, mająca adekwatne poczucie własnej wartości. Osoba asertywna zna i dba o realizację własnych potrzeb, przy czym nie robi tego kosztem innych.

?



# Asertywne prawa człowieka według psychologa Herberta Fensterheima:

1. Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć — dopóki twoja działalność nie rani kogoś innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie — nawet jeśli rani to kogoś innego — dopóki twoje intencje nie są agresywne, lecz asertywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb — dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić.
4. Bywają sytuacje między ludźmi, w których kwestia praw nie jest oczywista. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania i wyjaśnienia problemu z drugą osobą.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Anni Townend, autorka pozycji  
o asertywności wyróżniła cztery typy ludzi:

Typ bierny „Ja nie jestem ok, ty jesteś ok.”

Typ manipulujący „Ja nie jestem ok i ty nie jesteś ok.”

Typ agresywny „Ja jestem ok, ale ty nie jesteś ok.”

Typ asertywny „Ja jestem ok i ty jesteś ok”.





# Wyrażanie asertywności

Komunikat „ja”

FUO

Techniki odmawiania asertywności:

- powiedz: „Nie”
- „Zdarta płyta”,
- zmiękczenia,
- argumentowanie





Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Informacja zwrotna

powinna:

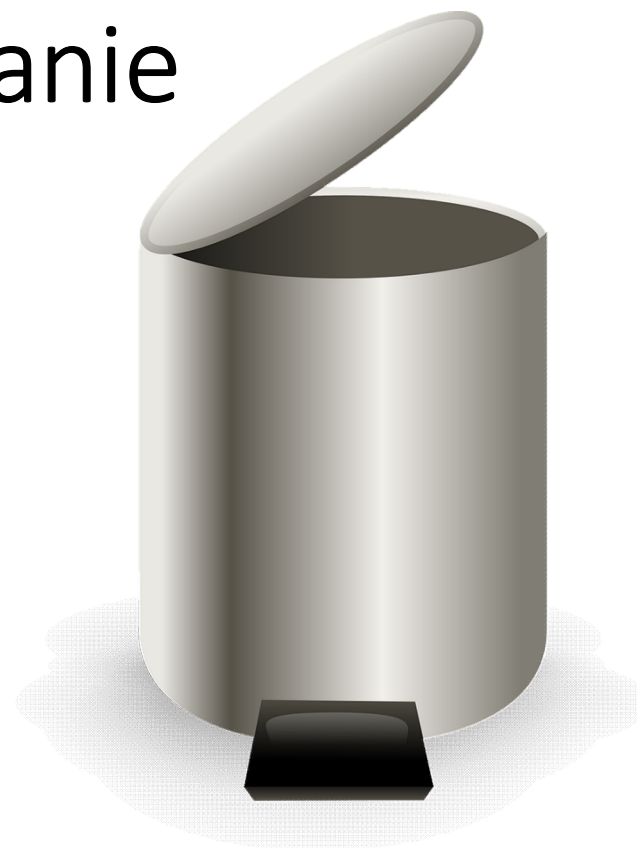
- Być konkretna, wystrzegaj się ogólników
  - Opisywać, nie oceniać
- Być bezpośrednia, przekazana po problemie
  - Odnosić się do zachowań, nie do cech
  - Uwzględniać możliwości rozmówcy

• + - +





# Podsumowanie





Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# A teraz...

Owocnej pracy nad zadaniami



 **AKADEMIA  
DEMOKRACJI**

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.