

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Efektywna komunikacja

Uzupełnienie tematu

Patrycja Paleń-Tondel

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Data: 24.04.2023 r.

Organizatorzy



# Kim jestem?

---



Patrycja Paleń-Tondel

Katedra Zarządzania Produkcją i Pracą

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

# Czego się nauczymy?

---



- Czym jest komunikacja i jak funkcjonuje
- Jakie są rodzaje komunikacji
- Jakie są style komunikacji
- Jakie są poziomy komunikacji
- Jak prawidłowo zbudować komunikat

# Pytania na start

---



Czy tylko ludzie potrafią się komunikować?

# Co komunikuje samicy ten samiec ozdobnika?

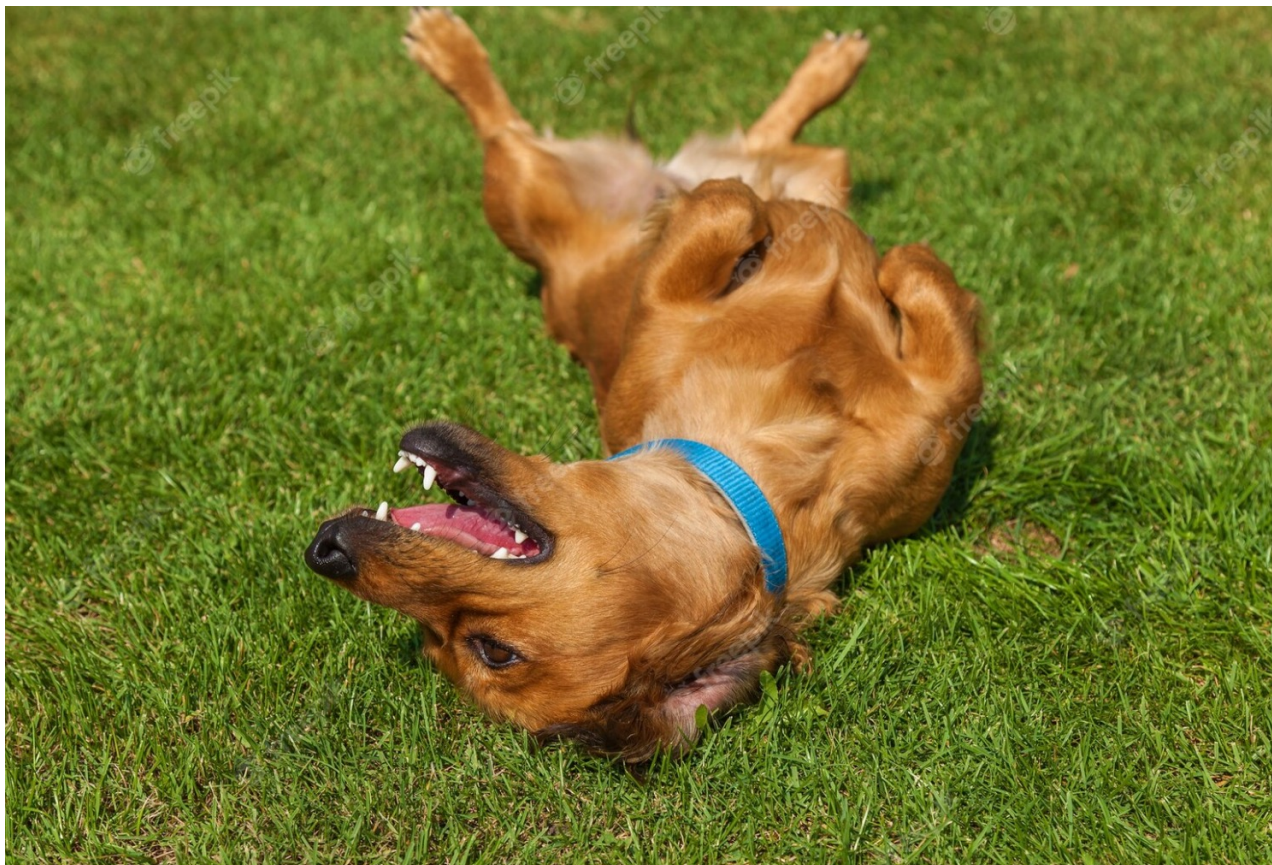


# Co komunikuje drapieżnikom ta żaba?



Źródło: <https://myanimals.com/pl/zwierzeta/ubarwienie-ostregawcze-do-czego-sluzy-zwierzetom/>

# Co komunikuje ludziom ten piesek?



Źródło: [https://pl.freepik.com/premium-zdjecie/pies-lezacy-na-plecach-na-zielonej-trawie-mieszany-spaniel-psy-spaniel\\_17301499.htm](https://pl.freepik.com/premium-zdjecie/pies-lezacy-na-plecach-na-zielonej-trawie-mieszany-spaniel-psy-spaniel_17301499.htm)

# Pytania na start

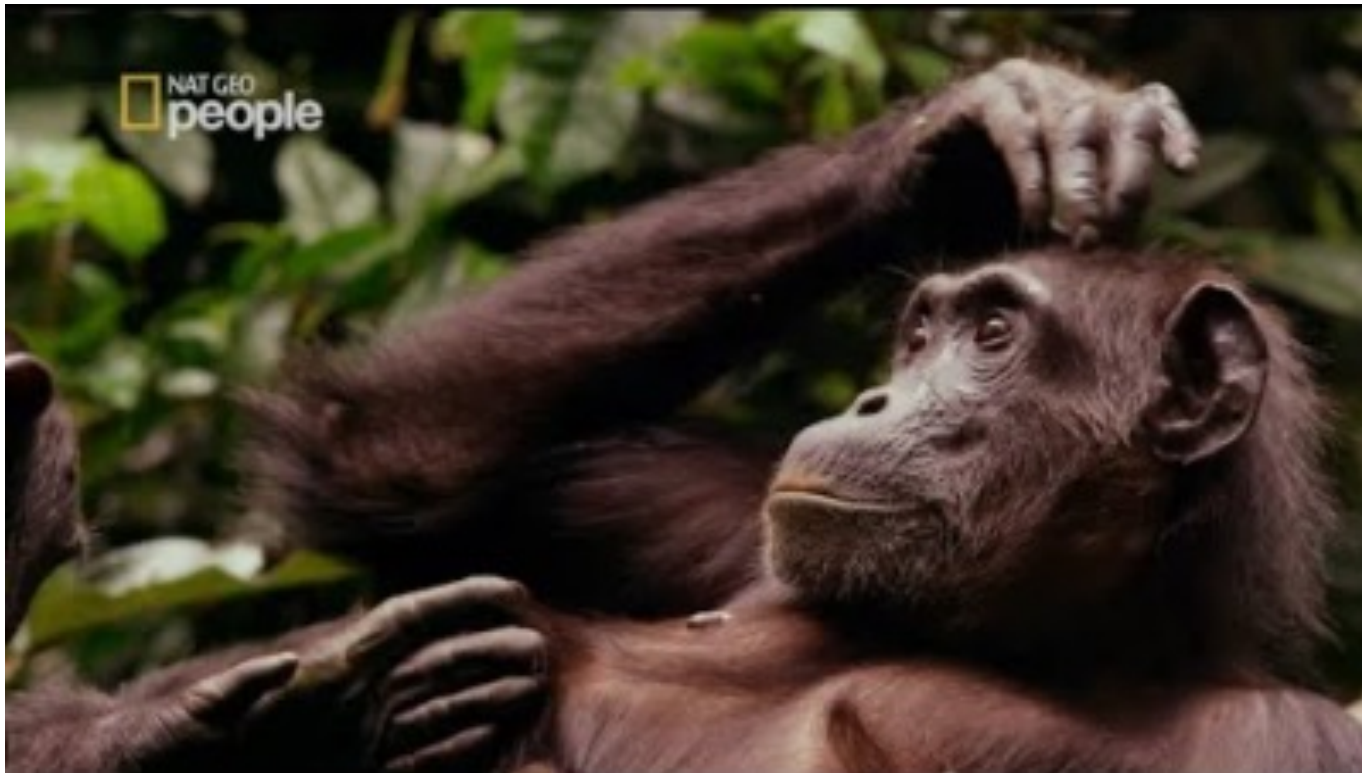
---



Którzy przedstawiciele królestwa zwierząt są do nas najbardziej podobni?



# Pytania na start



# Pytania na start

---



Dlaczego zadem sposób, w który my się komunikujemy jest wyjątkowy?

# Jak zdefiniować komunikację?

---



**Komunikacja** to proces mający na celu spowodowanie u **odbiorcy** informacji zmiany świadomości zamierzonej przez **nadawcę**.

# Jak działa proces komunikacji?



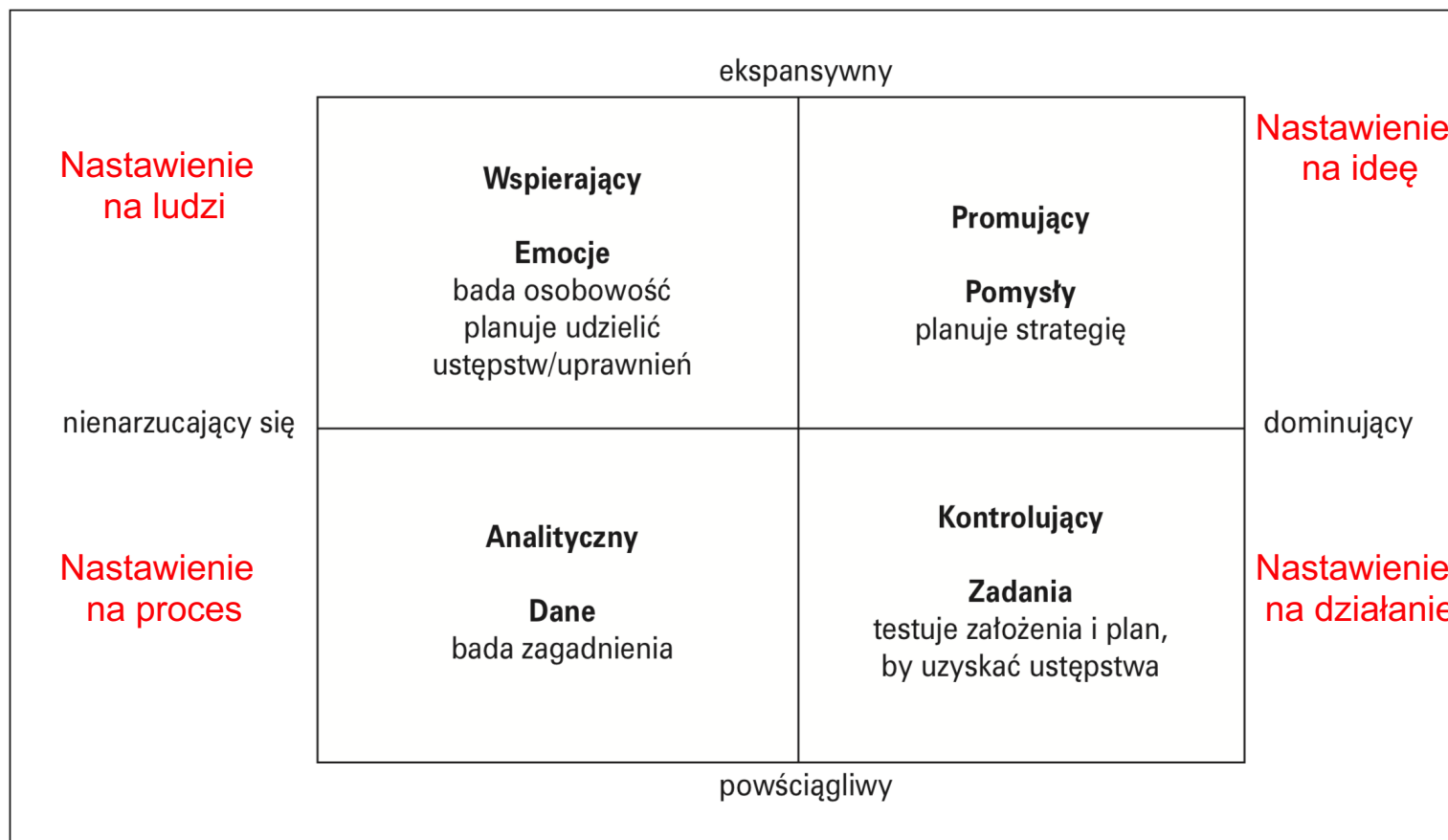
# Typy komunikacji

---



- Komunikacja niewerbalna (dotyk, język ciała, gesty, wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, meta-język np. głośność, rytm, tempo, akcentowanie)
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja pisemna

# Style komunikacji



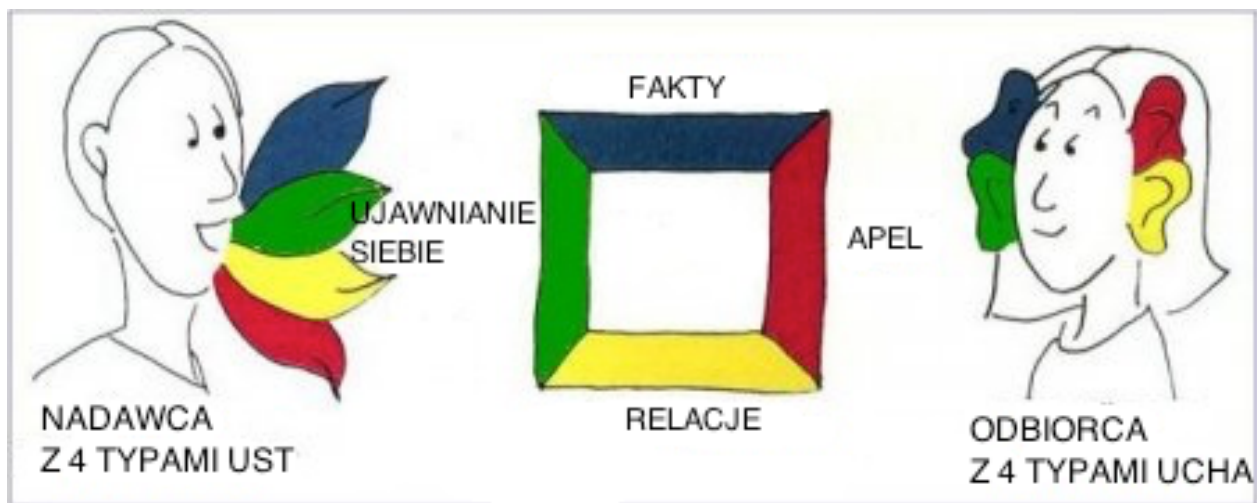
źródło: Lidia Jabłowska, „Style komunikacyjne w budowaniu zaufania w organizacji”

# Style komunikacji

Zachowania stylu komunikacyjnego
<b>Wspierający:</b> przyjazny, pomocny, empatyczny, życzliwy, wartościujący, sprawia wrażenie osoby miłej, dyplomata, sprawdza się w budowaniu dobrej atmosfery, nastawiony na proces, impulsywny
<b>Analityczny:</b> uporządkowany, dokładny, cierpliwy, nieustępliwy, metodyczny, konsekwentny, buduje struktury, systemy, wymagający, przewidywalny, nie ulega wybuchom emocji, stabilny, przywiązany do zasad
<b>Promujący:</b> innowacyjny, z pomysłami, entuzjastyczny, wizjoner, refleksyjny, oryginalny, towarzyski, otwarty na przyjmowanie i dawanie informacji zwrotnych, nagina zasady, lubi błyszczeć, toleruje niedomówienia
<b>Kontrolujący:</b> pragmatyczny, dynamiczny, preferuje działanie, zorientowany na zadanie, domaga się konkretów, konkurencyjny, ryzykowny, niecierpliwy, zorganizowany, stanowczy, nastawiony na cel, rezultat, efekt

źródło: Lidia Jabłonowska, „Style komunikacyjne w budowaniu zaufania w organizacji”

# 4 poziomy komunikacji





# 4 poziomy komunikacji

---

## 1. Poziom faktu

Fakty i dane

## 2. Poziom apelu

Jakie są oczekiwania mówiącego

## 3. Poziom ujawniania siebie

Co mówiący ujawnia – swoje motywy, wartości, emocje

## 4. Poziom relacji

Jakie są relacje pomiędzy mówiącym, a odbiorcą; co mówiący sądzi o odbiorcy

# 4 poziomy komunikacji

---



Dwóch kolegów spotyka się przy maszynie do kopiowania (ksero). Jeden z nich, mówi:  
***”Zabrakło papieru”***

# 4 typy ust:

---



## Poziom faktu:

“W kopiarce nie ma papieru”

## Poziom apelu:

“Przynieś papier do kopiarki”

## Poziom ujawniania siebie:

“Nie mogę pracować, nie mam jak zrobić kopii”

## Poziom relacji:

“To pewnie ty zużyłeś cały papier”

# 4 typy ucha:

---



## Poziom faktu:

“Mówi, że w kopiarce nie ma papieru”

## Poziom apelu:

“Chce, żeby mu przynieś papier do koparki”

## Poziom ujawniania siebie:

“Jest zły, że nie może zrobić kopii”

## Poziom relacji:

“Oskarża mnie, że to ja zużyłem cały papier”

# ZADANIE

---



- Pracując w swoich zespołach przygotujcie plakat / ulotkę mającą zachęcić do udziału w **Pikniku Charytatywnym**, który 2 maja odbędzie się w Waszej szkole.
- Na Pikniku będziecie zbierać pieniądze dla Waszej koleżanki, która w **wypadku samochodowym doznała skomplikowanego złamania nogi i wymaga pilnej i kosztownej operacji**.
- Pamiętajcie, że Wasz plakat / ulotka musi zachęcić i przekonać osoby posiadające **różne style komunikowania się!**

# I to już koniec...

---



Dziękuję za wspólny czas 😊!