



Sztuka komunikacji

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

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.

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, rozstrzygnięcie 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. Odbывается 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

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

Ćwiczenie 1

Zastanów się i wskaż 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.">

Uzasadnienie:

Ćwiczenie 3

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

Sprawdź się

Ćwiczenie 1



Wskaż, która odpowiedź opisuje komunikację werbalną.

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

Ćwiczenie 2



Do podanych pojęć dopasuj ich definicje.

osoba generująca komunikat, osoba odbierająca komunikat, osoba słuchająca ma na niskim poziomie motywację do prowadzenia rozmowy, nie zależy jej na pozyskaniu informacji, wzajemna wymiana myśli przy użyciu słów, żadna z definicji nie pasuje, ustna lub pisemna wymiana zdań na jakiś temat mająca prowadzić do wspólnych wniosków

słuchanie bierne	
odbiorca	
dyskusja	
rozmowa	
słuchanie czynne	
nadawca	

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	Falsz
Wspólnym środkiem komunikacji dla wszystkich ludzi jest język i mowa ciała.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nadawcą komunikatu jest osoba słuchająca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekspresywna funkcja komunikacji dotyczy emocji odbiorcy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultura dyskusji wymaga wzajemnego szacunku i umiejętności przyznawania się do błędów.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funkcja poetycka wiąże się z estetyką formy wypowiedzi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ćwiczenie 5



Zapoznaj się z wykresami i wykonaj ćwiczenie.

Oprac. na podst. ManpowerGroup, *Niedobór talentów*, 2018.
Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

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.

Ćwiczenie 6



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 wspomaganie 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 r., dostępny w internecie: pruszczgdanski.naszemiasto.pl [dostęp 22.10.2019 r.].

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

Ćwiczenie 7



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 rozłoszczony 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 mówią 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:

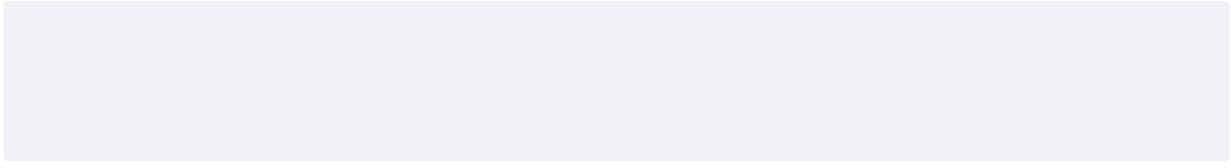
„Już nakładam”.

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 r., dostępny w internecie: wyborcza.pl [dostęp 30.03.2020 r.].

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





Przeczytaj tekst 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 r., dostępny w internecie: rp.pl [dostęp 22.10.2019 r.].

Wskaż, 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 multimedium 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.