



**KOMUNIKACJA  
INTERPERSONALNA**



*Komunikacja w zespole*

*Spotkania*

- Dobra komunikacja-  
co to znaczy i czy jest  
możliwa?



*„Dobra komunikacja nie zależy od tego, jak coś mówimy, tylko od tego, w jaki sposób jest to odbierane”*

*A.S.Grove, Korp. Intel*

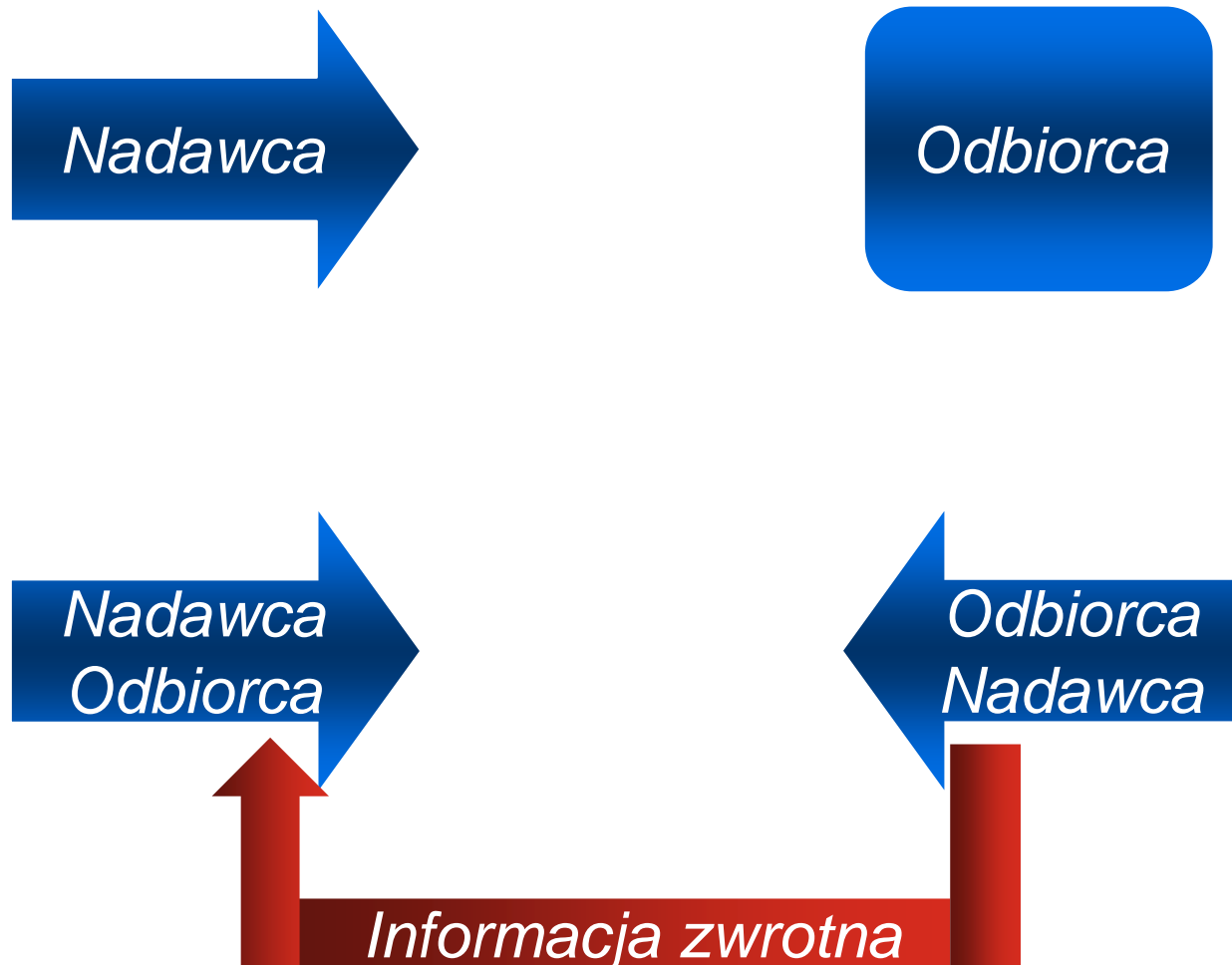


Efektywna komunikacja ma  
miejsce wtedy, gdy  
**interpretacja** odbiorcy  
jest taka sama, jaka była  
**intencja** nadawcy



# Dwa modele komunikacji

PROFES<sup>7</sup>



# Co wpływa na efektywność komunikacji?

PROFES<sup>7</sup>

- Sposób wymiany informacji (dyskusja, dialog)
- Asertywność
- Siła argumentacji



# Co przeszkadza w komunikacji?

PROFES<sup>7</sup>

- Przyczyną nieefektywnej komunikacji jest brak dialogu między członkami zespołu
- Problem stawiany jest z jednego punktu widzenia



- **Dialog** - rozpatrywanie problemu z różnych punktów widzenia. Zamiast zajmowania zwalczających się stanowisk, próba rozszerzenia własnego rozumienia problemu.

1. Ujawniamy założenia, na których my opieramy swój pogląd
2. Poznajemy założenia, na których druga strona opiera swój pogląd
3. Wszystkie poglądy traktujemy równoprawnie



- **Dyskusja** - rodzaj gry, w której obrońcy stanowisk mierzą się na argumenty, utwierdzając się we własnych poglądach i starając się przeciągnąć rozmówcę na własną stronę

Celem dyskusji jest wybranie najlepszego rozwiązania problemu.

Staramy się przekonać innych do swojego stanowiska:

1. Dowodząc siły własnych argumentów
2. Ukazując słabość argumentów drugiej strony
3. Stosując metody przekonywania (wywierania wpływu)

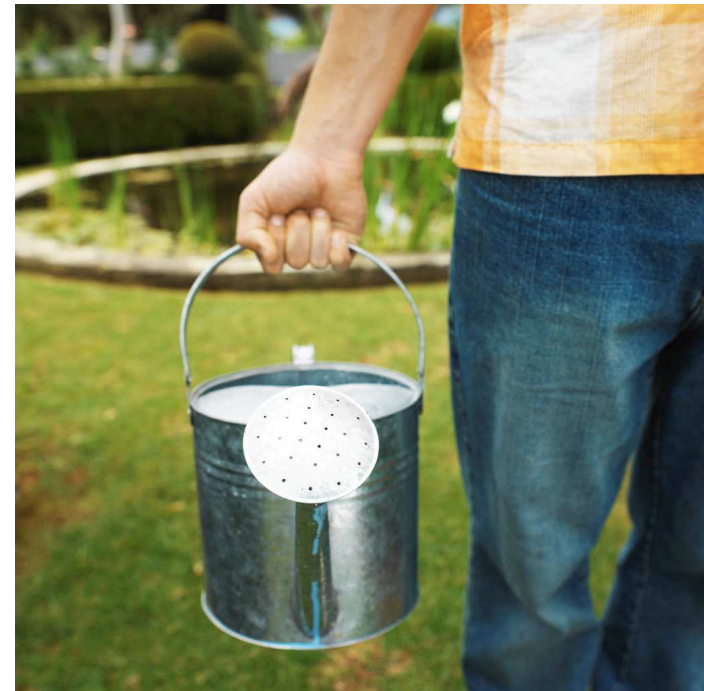


SP

# MORE BLOODY MEETINGS

ZNOW TE CHOLERNE ▶ 0:01:12

„Potrzeba zespołu  
budowlanego, a nie ekipy do  
rozbiórki”



1. Zjednocz
2. Koncentruj
3. Zmobilizuj

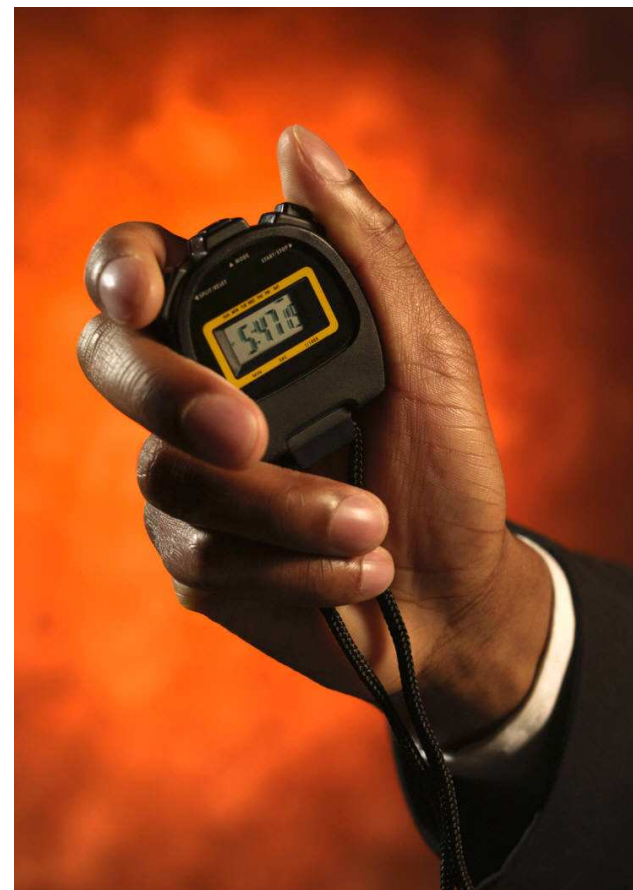
Zaangażuj wszystkich, trzymaj się faktów, sprawdzaj zrozumienie-  
buduj rozwiązania!



Koncentruj się na faktach

PROFES<sup>7</sup>

- Fakty to czyste informacje, które odbieramy za pomocą naszych zmysłów. Kryją się one pod masą interpretacji i emocji.





# Jak koncentrować się na faktach?

PROFES<sup>7</sup>

## Klaryfikacja:

- Dopytanie o zagadnienia niejasno poruszane przez osobę
- Wyjaśnienie nieścisłości w wypowiedzi rozmówcy



- Proszę wyjaśnić mi to jeszcze raz.
- Spróbujmy po kolei odtworzyć jak to było...
- Proszę powiedzieć coś więcej na ten temat
- Czy jest coś, co chciałaby Pani dodać?
- Co jeszcze się z tym wiąże?
- Czy mógłby Pan podać przykład tego, o czym Pan mówi?
- Nie jestem pewna czy dobrze rozumiem, proszę opisać dokładnie, co ma pan na myśli?

# Sposoby angażowania rozmówcy

PROFES<sup>7</sup>

DZIAŁANIE	PRZYKŁAD
<b>Aprobata</b>	To ciekawa opinia, interesujący punkt widzenia
<b>Zachęcanie do wypowiedzi</b>	Co sądzisz na ten temat, jakie jest Twoje zdanie?  Twoje zdanie jest ważne w tej sprawie, mógłbyś powiedzieć coś na ten temat?
<b>Dopytanie o konkrety</b>	Co konkretnie masz na myśli, jakie działania należy podjąć...  Podaj przykład negatywnych/pozytywnych zachowań...  Co konkretnie wzbudza twoje wątpliwości?
<b>„Gramy do jednej bramki”</b>	Ważne, żeby każdy z nas odniósł się do tego pomysłu, bo chciałabym podjąć decyzje, które są najkorzystniejsze dla nas wszystkich

# Reakcja na negatywne zachowania rozmówcy

PROFES<sup>7</sup>

DZIAŁANIE	PRZYKŁAD
<b>Przerywanie</b>	Umawialiśmy się, że nie przerywamy sobie, aby każdy mógł wypowiedzieć swoje zdanie.
<b>Chwyty niedozwolone (np. przypisywanie złych intencji)</b>	Umawialiśmy się, że nie używamy argumentów osobistych. Słuchajmy się nawzajem, nie przypisując nikomu żadnych ukrytych intencji – to nie służy porozumieniu.  Rozumiem, że ponoszą nas emocje– ale starajmy się trzymać problemu
<b>Odbieganie od tematu – wątki poboczne</b>	To już jest inna kwestia– trzymajmy się ustalonego dziś tematu.  Mamy ograniczony czas – zajmijmy się więc zaplanowanym na dziś tematem.
<b>Ocenianie</b>	Czy mógłbyś podać fakty, bądź informacje, które wpłynęły na twoją opinię ?

- Bądź wrażliwy na potrzeby odbiorcy
- Bądź wiarygodny i dokładny
- Wczuwaj się w punkt widzenia słuchacza
- Dobieraj treści i sposób przekazu do odbiorcy
- Reaguj na informację zwrotną



# Podsumujmy

PROFES<sup>7</sup>

- Efektywna komunikacja podczas spotkań jest możliwa!
- Trzeba tylko poznać zasady...
- ...i je zastosować



**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**