

Top Ten 2020 Skills Projekt

UMIEJĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI
SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI



5. Co-ordinating with Others

UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

- **Cel** – Zwiększenie świadomości znaczenia komunikacji interpersonalnej
- **Cele szczegółowe:**
 - Istota i znaczenie komunikacji interpersonalnej w budowaniu dobrych relacji z innymi
 - Wpływ komunikacji interpersonalnej na zarządzanie
 - Skuteczne metody komunikacji.
- **Zawartość** - opracowanie ppt z praktycznymi wskazówkami do każdego z celów.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Komunikacja jest sercem relacji zespołowych

*„... skuteczna komunikacja wymaga czegoś więcej niż wymiany informacji.
Dobrze przeprowadzona komunikacja sprzyja zrozumieniu, wzmacnia relacje,
usprawnia pracę zespołową i buduje zaufanie.”*



Aby stworzyć skuteczny zespół, konieczne są skuteczne metody komunikacji.



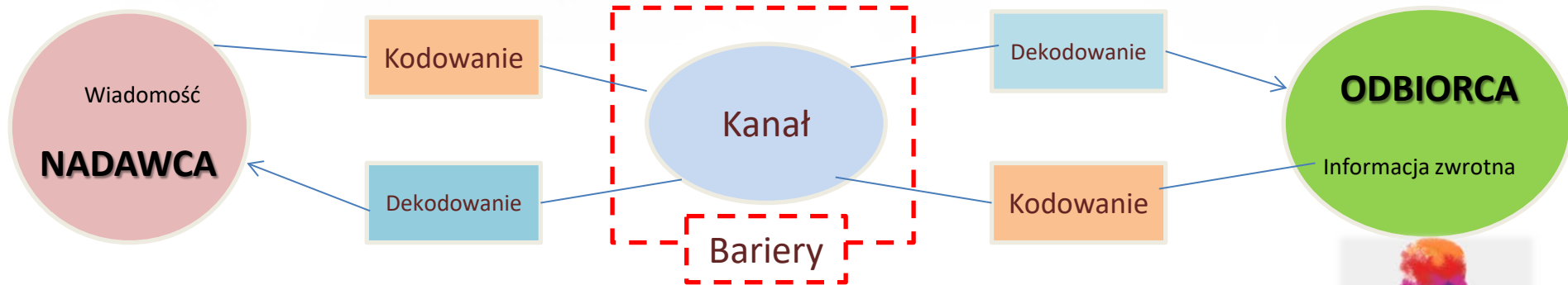
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

“Komunikacja międzyludzka to proces przekazywania informacji i wspólnego rozumienia jednej osoby z drugą” (Keyton, 2011)



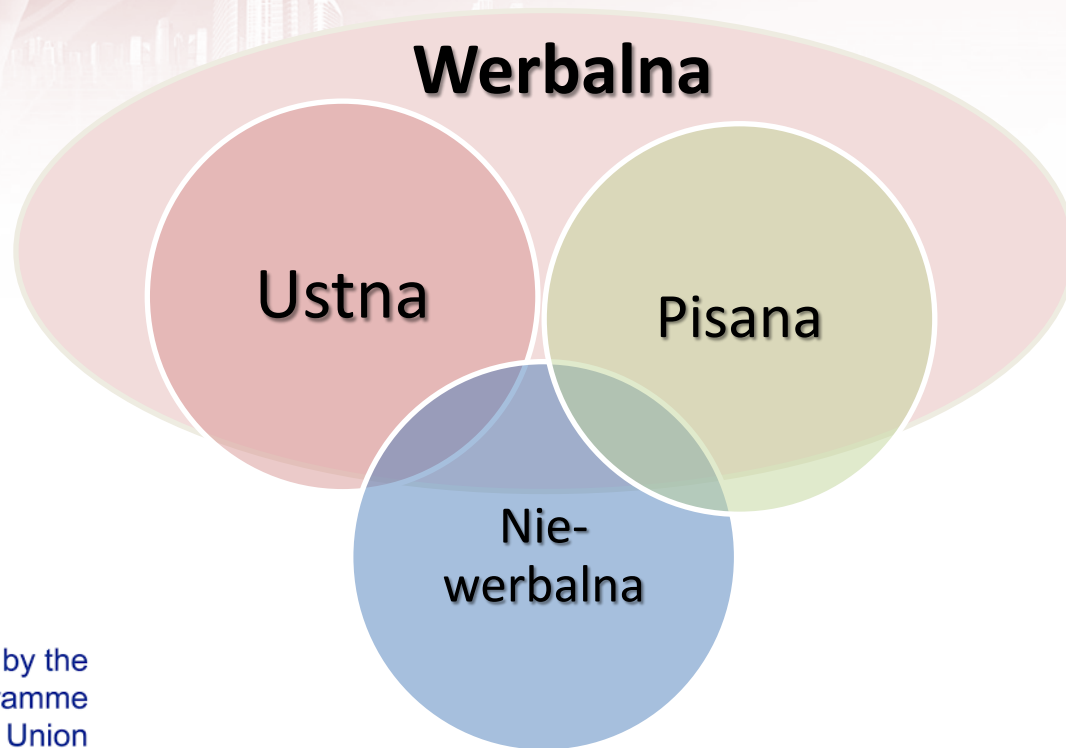
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Rodzaje komunikacji



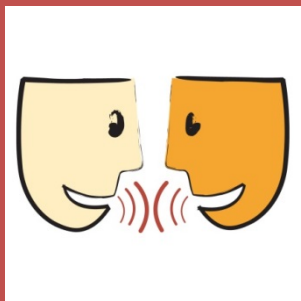
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Ustna



Komunikacja ustna

- ✓ opisuje każdy rodzaj interakcji, który wykorzystuje wypowiedziane słowa
- ✓ zakłada komunikację przez usta
- ✓ uwzględnia osoby rozmawiające ze sobą (twarzą w twarz, spotkanie zespołu lub dyskusja w grupie, rozmowa telefoniczna)
- ✓ zajmuje się wokalizacją (głośność, ton, akcent, intonacja, nacisk na dane słowo, tempo wypowiedzi)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Pisana



Komunikacja pisana

- ✓ używa się słów do przedstawiania pomysłów, myśli i uczuć
- ✓ może być wydrukowana na papierze, napisana ręcznie lub na napisana na wyświetlaczu
- ✓ na ekranie (podręczniki)
- ✓ e-maile, sms, materiały informacyjne, gazety, tablice ogłoszeń itp.)
- ✓ może być asynchroniczny (występujący w różnym czasie)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Nie werbalna



Komunikacja niewerbalna

- ✓ Podawanie lub wymiana informacji bez używania wypowiedzianych słów
- ✓ Potrafi zastąpić komunikaty słowne i podkreślić to, co mówisz
- ✓ Wpływa na sposób interpretowania wiadomości przez odbiorcę
- ✓ Przekazuje więcej informacji niż komunikacja werbalna
- ✓ Zazwyczaj wierzy się w komunikację werbalną, ponieważ trudniej jest ukryć lub podrobić niewerbalne wskazówki.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Nie werbalna



Rodzaje komunikacji niewerbalnej

Wokalika

*Głośność, tempo,
wysokość, czas,*

Wygląd

*twarz, włosy,
ubrania, budowa ciała,*

Zachowanie przestrzenne

*Odległość, odległość, położenie,
orientacja*

Kinezyjetyka

*Gesty, postawa,
ruch ciała*

Dotyk

Kontakt cielesny

Wyraz twarzy

*Pozycja brwi, kształt
oczu i ust, uśmiech*

Ruchy gałek ocznych

Ruch oczu i kontakt



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Nie
werbalna



Jak poprawić umiejętności komunikacji niewerbalnej

Utrzymuj kontakt wzrokowy

Kiwnij głową, aby wyrazić zgodę

Uśmiechnij się i okazuj zainteresowanie

Pochylaj się, aby pokazać rozmówcy swoje zainteresowanie

Użyj tonu głosu pasującego do Twojej wiadomości



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

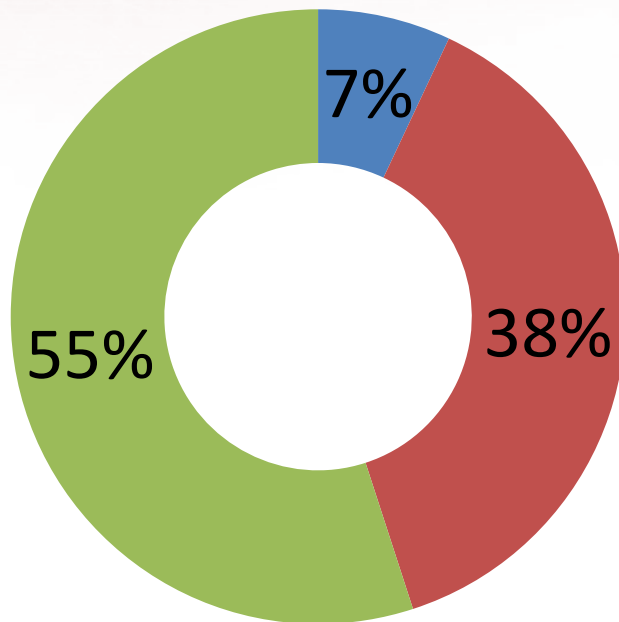


UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Zasady Mehrabiana - 7 -38 - 55

*“Ludzie rozmawiają z narzędziami głosowymi, ale komunikują się z całym ciałem”
(Abercrombie, 1968)*



- Words
- Tone of voice
- Body language



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Rola komunikacji w sukcesie zespołu

Skuteczna komunikacja odgrywa główną rolę w sukcesie organizacji. Powiedziano, że trzy lub więcej osób pracujących razem są znacznie bardziej skuteczne niż jedna osoba spędzająca cały swój czas robiąc to samo. Niemniej jednak, bez skutecznej komunikacji, zespół będzie bezużyteczny.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Efektywne umiejętności komunikacji

- ✓ Aktywne słuchanie
- ✓ Używanie odpowiedniej komunikacji niewerbalnej
- ✓ Używanie odpowiedniego głosu i tonu
- ✓ Komunikowanie się na poziomie zrozumienia sprawy
- ✓ Podawanie faktycznych informacji
- ✓ Udzielanie i akceptowanie krytyki
- ✓ Rozpoznanie barier komunikacyjnych



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Bariery efektywnej komunikacji

Osobiste

Organizacyjne

Kulturowe

Semantyczny

Płeć

Percepcyjny

Językowe

Socjo-
psychologiczne

Środowiskowe

Fizyczne



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Pokonywanie barier komunikacyjnych

1. Unikaj przytłaczania informacjami
2. Miej otwarty umysł
3. Kontroluj emocje
4. Unikaj żargonu
5. Unikaj fizycznego rozproszenia
6. Używaj słów, które każdy może zrozumieć
7. Przekaż konstruktywne opinie
8. Bądź świadomy swojej niewerbalnej komunikacji



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

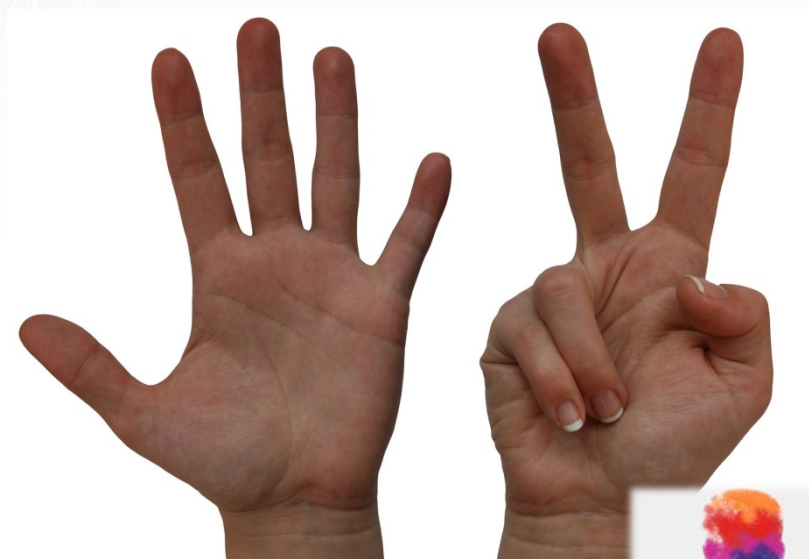


UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

7 C efektywnej komunikacji

- | | |
|-----------------|---------------|
| ✓ Correctness | Prawidłowość |
| ✓ Clarity | Przejrzystość |
| ✓ Conciseness | Zwiężłość |
| ✓ Completeness | Kompletność |
| ✓ Consideration | Wynagrodzenie |
| ✓ Concreteness | Konkretność |
| ✓ Courtesy | Kurtuazja |



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Efektywna komunikacja w 4 krokach - model DISC

DISC jest osobistym narzędziem oceny używanym do poprawy wydajności pracy, pracy zespołowej i komunikacji. Model DISC zapewnia wspólny język, dzięki któremu ludzie mogą lepiej zrozumieć siebie i dostosować swoje zachowania do innych.



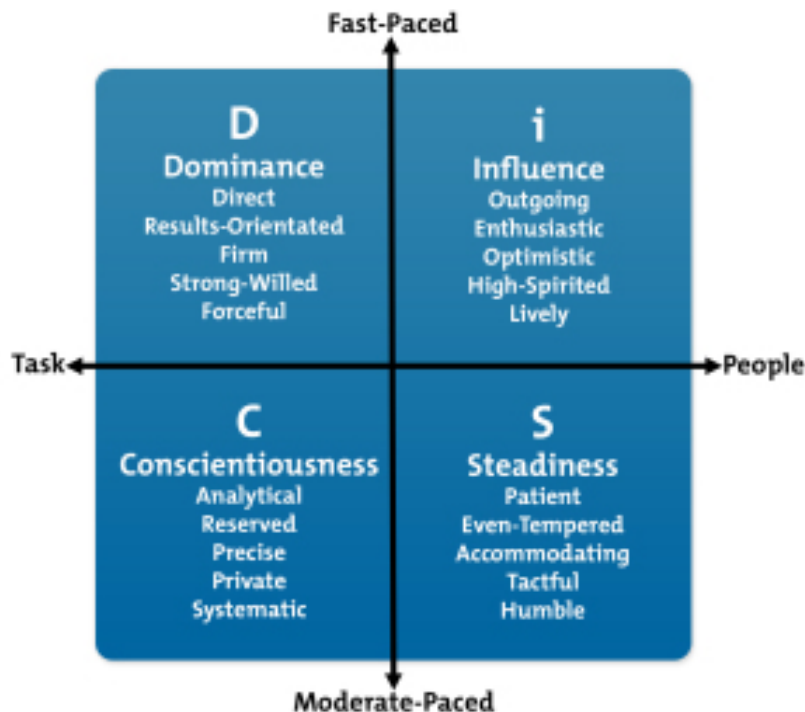
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Efektywna komunikacja w 4 krokach - model DISC



Co-funded by 1
Erasmus+ Programi
of the European Uni



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

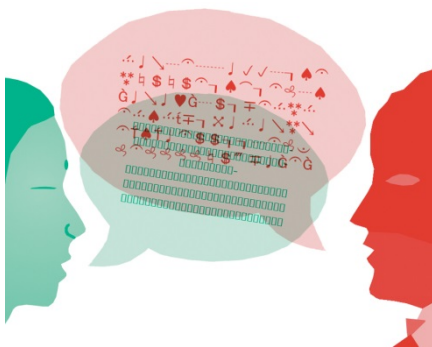
Efektywna komunikacja w 4 krokach

Krok 1 – Zrozum style DISC - jak ludzie są podobni ale różni

Krok 2 – Identyfikacja stylu - samoświadomość

Krok 3 – Zidentyfikuj główne style DISC u innych

Krok 4 – Zmodyfikuj własne zachowania, aby poprawić interakcję i komunikację



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIĘTNOŚĆ 5 – KOORDYNACJA Z INNYMI

SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO NIEZBĘDNY ELEMENT W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI LUDZKIMI

Podsumowanie

“Komunikacja to umiejętność, której możesz się nauczyć. To jest jak jazda na rowerze lub pisanie na maszynie. Jeśli chcesz pracować nad tym, możesz szybko poprawić jakość każdej części swojego życia. ”

Brian Tracy



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





5. Co-ordinating with Others

Top Ten 2020 Skills Projekt

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.