

Toruński Festiwal
Nauki i Sztuki



Komunikacja

– główny winowajca ?



Plan

- Dlaczego?
- Mity na temat komunikacji:
 - w komunikowaniu się najważniejsza jest precyzja wypowiedzi,
 - w komunikowaniu się liczą się głównie słowa,
 - dyskusje nad zadaniem obniżają skuteczność zadaniową
- Rekomendacje!

MIT 1



W komunikowaniu się najważniejsza jest precyzja wypowiedzi.



Komunikacja – główny winowajca?

Przeczytaj uważnie poniższy opis i wyobraź sobie opisywane zwierzę, a potem je narysuj.

Zwierzę ma silnie zbudowane ciało z wygiętym kręgosłupem, łapy krótkie i masywne, zakończone silnymi, tępyimi pazurami. Uszy długie, ogon gruby przy ciele, zwężający się stopniowo. Wydłużona głowa jest umieszczona na krótkim, grubym karku, na końcu pyska znajdują się nozdrza. W otworze gębowym znajduje się wydłużony język, którym zwierzę może daleko sięgać. Dorosły osobnik mierzy około 2 m długości, jest pokryty rzadkim włosiem, odsłaniającym skórę w kolorze żółtym lub piaskowym.



MIT 1

Wszyscy mamy ten sam komunikat

Zwierzę ma silnie zbudowane ciało z wygiętym kręgosłupem, łapy krótkie i masywne, zakończone silnymi, tępyimi pazurami. Uszy długie, ogon gruby przy ciele, zwężający się stopniowo. Wydłużona głowa jest umieszczona na krótkim, grubym karku, na końcu pyska znajdują się nozdrza. W otworze gębowym znajduje się wydłużony język, którym zwierzę może daleko sięgać. Dorosły osobnik mierzy około 2 m długości, jest pokryty rzadkim włosiem, odsłaniającym skórę w kolorze żółtym lub piaskowym.



MIT 1

□ Słowa nieprecyzyjne

Zwierzę ma **silnie** zbudowane ciało z **wygiętym** kręgosłupem, łapy **krótkie i masywne**, zakończone **silnymi, tępyimi** pazurami. Uszy **długie**, ogon **gruby** przy ciele, zwężający się **stopniowo**. **Wydłużona** głowa jest umieszczona na **krótkim, grubym** karku, na końcu pyska znajdują się nozdrza. W otworze gębowym znajduje się **wydłużony** język, którym zwierzę może **daleko** sięgać. Dorosły osobnik mierzy **około** 2 m długości, jest pokryty **rzadkim** włosiem, odsłaniającym skórę w kolorze żółtym lub **piaskowym**.

MIT 1



□ Słowa aktywujące schematy poznawcze

Zwierzę ma silnie zbudowane ciało z wygiętym kręgosłupem, **łapy** krótkie i masywne, zakończone silnymi, tępyimi **pazurami**. **Uszy** długie, **ogon** gruby przy ciele, zwężający się stopniowo. Wydłużona **głowa** jest umieszczona na krótkim, grubym **karku**, na końcu **pyska** znajdują się **nozdrza**. W otworze gębowym znajduje się wydłużony język, którym **zwierzę** może daleko sięgać. Dorosły osobnik mierzy około 2 m długości, jest pokryty rzadkim **włosem**, odsłaniającym skórę w kolorze żółtym lub piaskowym.



MIT 1

Wniosek: precyzja komunikatu zależy od celu jaki chcemy osiągnąć.

Cel:
Standaryzacja
wykonania

Komunikat
precyzyjny

Cel:
Inwencja
twórcza

Komunikat
ogólny

MIT 2



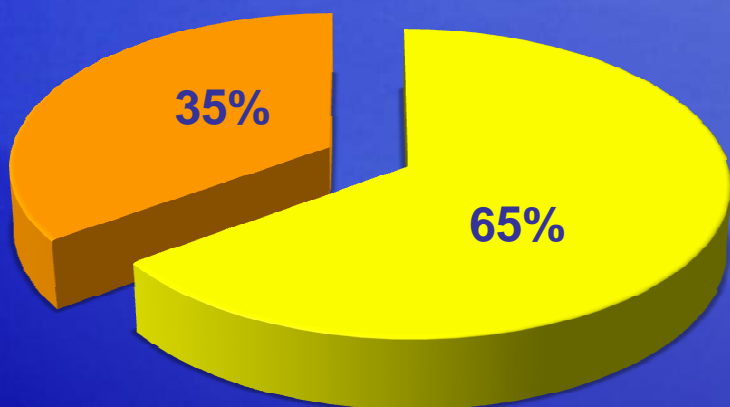
W komunikowaniu
się liczą się głównie
słowa.





MIT 2

Siła przekazu niewerbalnego



Komunikacja niewerbalna jest niezbędna dla kompetentnej komunikacji oraz do budowania zrozumienia w relacjach interpersonalnych.

Źródło: J.S. Philpott, *The relative contribution to meaning of verbal and nonverbal channel of Communications... a metaanalysis*, Unpublished master's thesis, University of Nebraska 1983,



Wnioski:

- ❑ Komunikacja niewerbalna stanowi najbogatsze źródło informacji na temat stanów emocjonalnych.
- ❑ Jest bardziej wiarygodnym źródłem informacji niż słowa ze względu na bardziej podświadomy charakter niż wypowiedzane słowa.
- ❑ Przy pomocy słów można łatwiej się maskować, odgrywać role, natomiast przekaz niewerbalny trudno świadomie kontrolować przez dłuższy czas.





MIT 3

Dyskusje nad zadaniem obniżają skuteczność zadaniową.

Runda I

Nie wolno
zadawać
pytań

Nie wolno
prosić o
powtórzenie

Runda II

Wolno
zadawać
pytania

Wolno
prosić o
powtórzenie

MIT 3

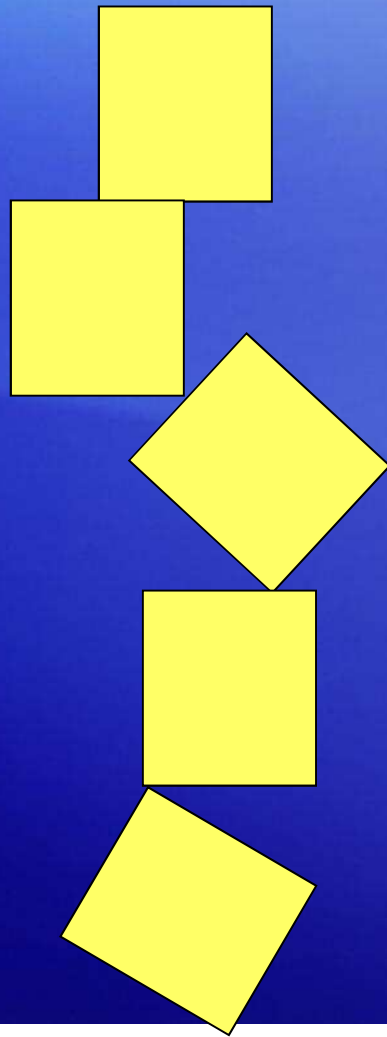


**Skuteczność wykonania =
liczbie poprawnie
narysowanych kwadratów**

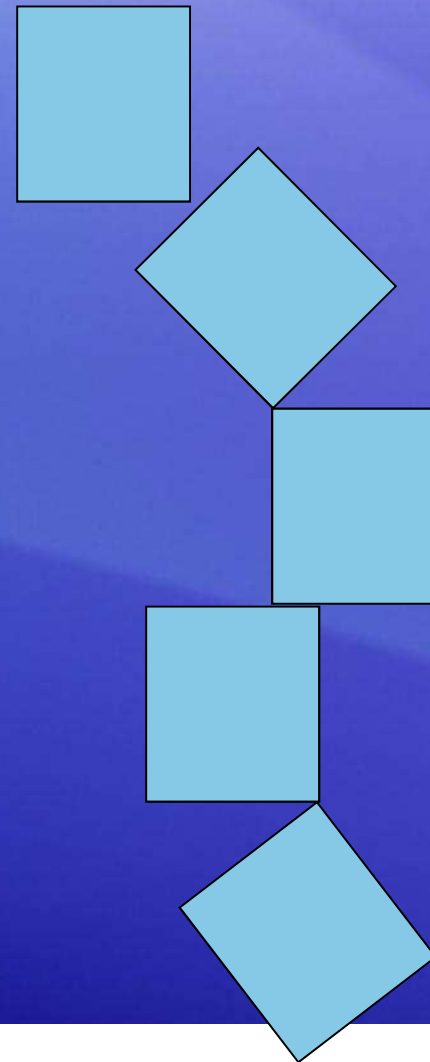
MIT 3



Runda I



Runda II



Hanna Dolna, *Komunikacja – główny winowajca?*



MIT 3

Runda I

Przekaz
jednokierunkowy

Runda II

Przekaz
dwukierunkowy



MIT 3

Wnioski

Przekaz dwukierunkowy:

- może wydłużyć czas wykonania zadania,
- poprawia skuteczność zadaniową,
- wpływa mobilizująco na wykonawców,
- czyni pracowników współodpowiedzialnymi,
- zmniejsza poziom stresu u kierownika.



Rekomendacje

- ❑ **Precyzja/ ogólność** komunikatu zależy od celu jaki chcemy osiągnąć formułując polecenie/prośbę do drugiego człowieka. Zatem komunikat powinien być **adekwatny do celu** nie do mitu.
- ❑ **Kanał niewerbalny jest silniejszym kanałem niż werbalny.** Do zauważalnego zakłócenia dochodzi, gdy obydwa komunikaty są sprzeczne. **Warto zadbać o spójność**, zgodność obydwu przekazów. Niestety zauważalna jest ignorancja ludzi w tej kwestii.
- ❑ **Komunikacja dwukierunkowa** wymaga zaangażowania każdej ze stron. Dzięki niej **minimalizujemy ryzyko nieprawidłowości** w wykonywanych zadaniach.

Toruński Festiwal
Nauki i Sztuki



Komunikacja

– główny winowajca!

<http://hanna.dolna.wneiz.umk.pl>