DZIAŁ I:

„Komunikacja interpersonalna”

SPIS TREŚCI

Spis treści:

Kliknij tutaj!!!

1. Kim jest osoba przedsiębiorcza? — 1
2. Role społeczne i rodzaje zachowań — 2
3. Komunikacja społeczna — 3
4. Podejmowanie decyzji — 4
5. Konflikty i ich rozwiązywanie. Negocjacje — 5
6. Quiz — 6

Temat #1:
Kim jest osoba przedsiębiorcza?

SPIS TREŚCI

DALEJ

Czym jest przedsiębiorczość?

Przedsiębiorczość to umiejętność:

⟶ Pokonywania trudności

⟶ Radzenia sobie w zmieniających się warunkach

⟶ Wykorzystywania pojawiających się szans

WSTECZ

DALEJ

Cechy osoby przedsiębiorczej

- kreatywna
- asertywna
- zaradna
- pomysłowa
- Pełna inicjatywy
- Mająca zapał do pracy
- Posiadająca zdolność empatii
- Odpowiedzialna za siebie i innych
- Posiadająca zdolności organizatorskie
- Chętna do zdobywania wiedzy i nowych umiejętności

WSTECZ

DALEJ

Kim jestem?

- **OSOBOWOŚĆ** – zespół cech psychofizycznych, charakterystycznych dla danego człowieka i wpływających na jego życie.
- **CHARAKTET -** zespół cech psychofizycznych, określający sposób komunikowania się z innymi ludźmi.
- **TEMPERAMENT** – zdolność do silniejszego lub słabszego przeżywania swojego życia

WSTECZ

NASTĘPNY TEMAT

Typy osobowości

WSTECZ

DALEJ

Sangwinik

- Szczery
- Energiczny
- Lubiący zmiany
- Skłonny do podejmowania wyzwań
- Towarzyski
- Pogodny
- Niekonsekwentny
- Reagujący emocjonalnie

WSTECZ

DALEJ

Choleryk

- Impulsywny
- Pobudliwy
- Niecierpliwy
- Reagujący silnie i gwałtownie
- Apodyktyczny
- Dobry organizator
- Mający silną wolę
- Zdecydowany

WSTECZ

DALEJ

Flegmatyk

- Spokojny
- Opanowany
- Życzliwy
- Konsekwentny w dążeniu do celu
- Nielubiący zmian
- Ulegający innym
- Skryty
- Niezdecydowany

WSTECZ

DALEJ

Melancholik

- Skłonny do przemyśleń
- Spokojny
- Sumienny
- Zorganizowany
- Wrażliwy na krytykę
- Z trudem podejmujący decyzje
- Z reguły podchodzący do życia pesymistycznie

WSTECZ

DALEJ

Temat #2:
Role społeczne i rodzaje zachowań

SPIS TREŚCI

DALEJ

Czym jest rola społeczna?

ROLA SPOŁECZNA – ogół zachowań których społeczeństwo oczekuje od danej osoby zajmującej określoną pozycję społeczną.

WSTECZ

DALEJ

ROLE SPOŁECZNE

PRZYPISANE

Wyznaczone bez naszego udziału
i woli w chwili urodzenia.

OSIĄGANE

Wpływają na nie nasze działania.
Możemy je zdobyć
lub mogą one zostać narzucone

WSTECZ

DALEJ

Typowe role społeczne i ich zachowania

DZIECKO

- okazywanie miłości
- pomaganie w obowiązkach domowych

RODZIC

- okazywanie miłości i troski o dzieci
- opieka nad dziećmi

UCZEŃ

-dbanie o dobre imię szkoły

-okazywanie szacunku nauczycielom

KOLEGA

- wspólna zabawa oraz praca
- okazywanie uczuć przyjaźni i lojalności

WSTECZ

DALEJ

Charakter ról

- ***Sformalizowany*** – gdy są pełnione w różnych instytucjach, a wzorce zachowań regulują dokumenty (np. regulamin pracy) – są to tzw. role organizacyjne

- ***Niesformalizowany*** – są to role pełnione bez formalnych przepisów, a ich wzorce zachowań wynikają z tradycji czy zwyczajów.

WSTECZ

DALEJ

- **Role społeczne** – narzuca je ludziom pozycja, jaką zajmują w społeczeństwie. Przykładem roli społecznej jest rola matki, lekarza czy wojskowego.

- **Role organizacyjne** – są związane z działalnością osób w organizacji, np. w przedsiębiorstwie, fundacji czy szkole.

WSTECZ

DALEJ

ROLE ORGANIZACYJNE

ROLE KIEROWNICZE
(organizacja działalności)

- Role interpersonalne

- Role informacyjne

- Role decyzyjne

ROLE PRACOWNICZE
(realizacja celów organizacji)

- Lider zespołu

- Strateg

- Wykonawca

WSTECZ

DALEJ

Piramida potrzeb A. Maslowa

WSTECZ

DALEJ

Rodzaje zachowań

- Zachowania agresywne
- Zachowania uległe
- Zachowania manipulacyjne
- Zachowania asertywne

WSTECZ

DALEJ

Konformizm

Zmiana zachowania na skutek wpływu innych ludzi. Podporządkowanie się wartościom, poglądom, zasadom i normom postępowania. Jest to zmiana związana z faktem, że członek grupy miał początkowo inne zdanie czy inaczej się zachowywał niż grupa, a następnie je zmienił w kierunku zgodnym z oczekiwaniami grupy

WSTECZ

DALEJ

Asertywność

Umiejętność pełnego i otwartego wyrażania siebie w kontaktach z innymi osobami. Oznacza to bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażanie własnych uczuć, poglądów i pragnień oraz pozwalanie, aby inni wyrażali się w podobny sposób.

WSTECZ

NASTĘPNY TEMAT

Temat #3:
Komunikacje społeczne

SPIS TREŚCI

DALEJ

Komunikacja społeczna

Proces porozumiewania się przebiegający między jednostkami, grupami i organizacjami.

Komunikowanie się jest procesem społecznym, w trakcie którego przekazywane są informacje zwane **komunikatami.**

WSTECZ

DALEJ

Poziomy komunikowania

- Komunikowanie interpersonalne
- Komunikowanie grupowe
- Komunikowanie międzygrupowe
- Komunikowanie instytucjonalne
- Komunikowanie publiczne
- Komunikowanie masowe

WSTECZ

DALEJ

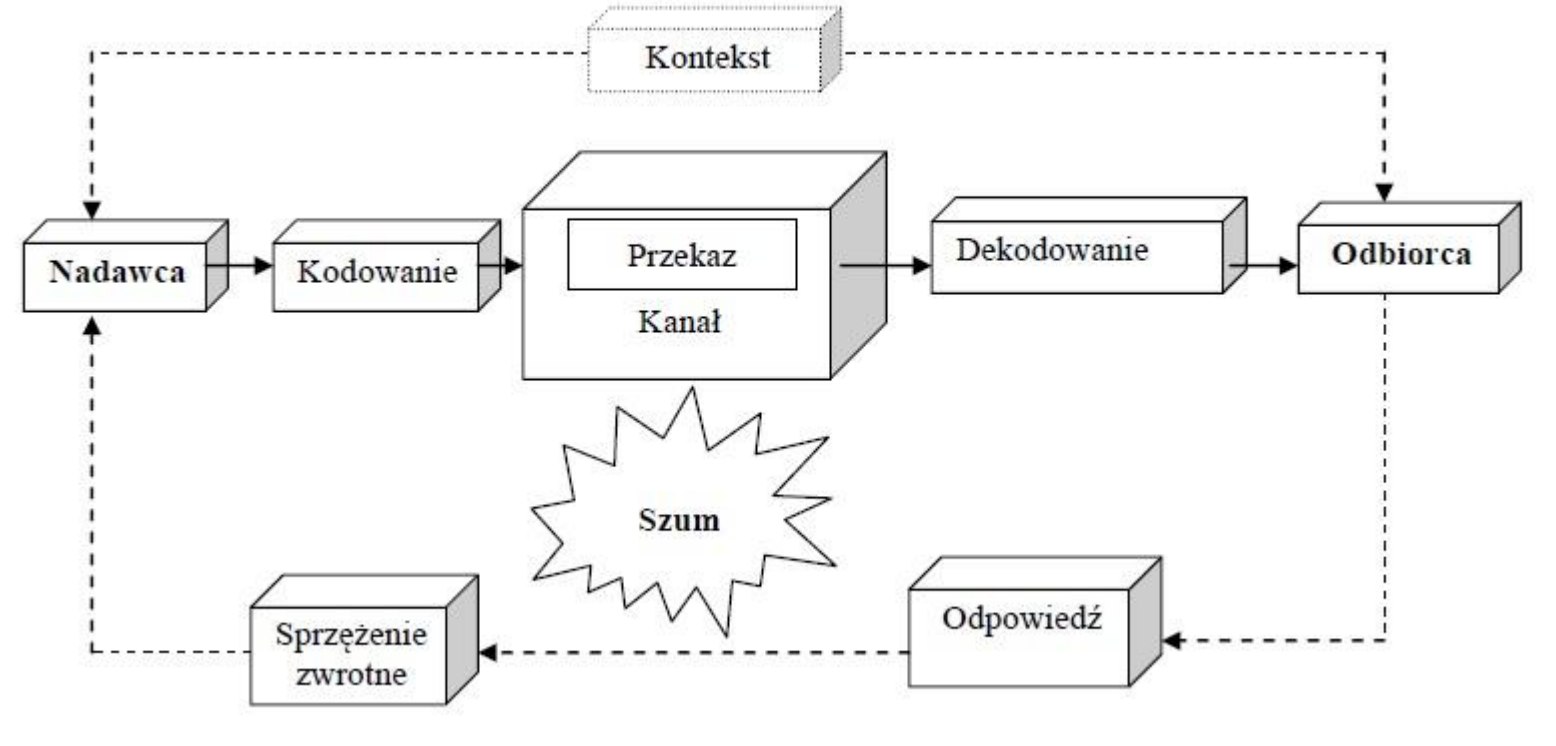
Komunikacja interpersonalna

Polega na wymianie informacji (komunikatów) miedzy dwoma jednostkami

WSTECZ

DALEJ

Przebieg procesu komunikacji



WSTECZ

DALEJ

Rodzaje komunikacji

- Komunikacja werbalna - słowna
- Komunikacja niewerbalna - gesty, mimika

WSTECZ

DALEJ

Komunikacja werbalna

Środkiem komunikacji jest mowa, która jest wyuczona i zgodna z regułami gramatycznymi. Służy przede wszystkim do prowadzenia rozmowy, oprócz ustnej formy jest forma pisemna np. listy czy SMS-y

WSTECZ

DALEJ

Komunikacja niewerbalna

Większość informacji z rozmów przekazywana jest przez mowę ciała czyli gesty, mimikę czy postawę oraz parajęzyk czyli westchnienia, pomruki i śmiechy, które niosą ze sobą niezależne znaczenie od treści słów

WSTECZ

DALEJ

Bariery komunikacyjne

Bariery utrudniające lub uniemożliwiające właściwą interpretację komunikatu:

- Hałas
- Upał
- Zmęczenie
- Obcy język
- Stosowanie slangu
- Silne emocje
- Niezgodność sygnałów werbalnych i niewerbalnych
- Różnice światopoglądowe
- Brak współpracy ze strony rozmówcy

WSTECZ

DALEJ

Zasady dobrej komunikacji

- Zrozumiały język
- Aktywne słuchanie
- Spójność przekazu werbalnego i niewerbalnego
- Skupienie uwagi na rozmówcy
- Okazywanie empatii czyli utożsamianie się z rozmówcą

WSTECZ

NASTĘPNY TEMAT

Temat #4:
Podejmowanie decyzji

SPIS TREŚCI

DALEJ

1.Ważne pojęcia:

Decyzja – świadomy, nielosowy wybór sposobu działania, dokonany w celu rozwiązania określonego problemu.

Decydent – osoba podejmująca decyzję.

Problem decyzyjny – sytuacja, w której decydent staje przed koniecznością wyboru jednego z przynajmniej dwóch możliwych wariantów działania.

WSTECZ

DALEJ

2.Fazy procesu decyzyjnego:

- Rozpoznanie (1 etap)
- Projektowanie (2 etapy)
- Wybór i realizacja (3 etapy)

WSTECZ

DALEJ

Rozpoznanie

1) Rozpoznanie i zdefiniowanie problemu

WSTECZ

DALEJ

Projektowanie

2) Wyszukanie wariantów rozwiązań problemu

3) Ocena wariantów rozwiązań wg przyjętych kryteriów

WSTECZ

DALEJ

Wybór i realizacja

4) Wybór najlepszego rozwiązania

5) Realizacja (wdrożenie) decyzji

6) Ocena wyboru i ewentualna korekta decyzji

WSTECZ

DALEJ

3.Rodzaje decyzji

Klasyfikacji decyzji dokonuje się, biorąc pod uwagę m.in.:

a) sytuację, w której są podejmowane:
   -w warunkach pewności
   -w warunkach ryzyka
   -w warunkach niepewności

b) stopień obciążenia decyzji niepewnością:
   -decyzje programowane (rutynowe)
   -decyzje nieprogramowane (nierutynowe)

c) podmiot podejmujący decyzję:
   -decyzje indywidualne -decyzje grupowe

WSTECZ DALEJ

4. Zalety i wady decyzji indywidualnych i grupowych

WSTECZ

DALEJ

Decyzje indywidualne		Decyzje grupowe	
Zalety:	Wady:	Zalety:	Wady:
-szybkie podjęcie decyzji	-niewielka liczba rozważanych rozwiązań	-duża ilość informacji	-długi czas podejmowania
-jednoznacznie określona odpowiedzialność	-mała ilość informacji	-duża liczba rozważanych rozwiązań	-rozproszona odpowiedzialność
-duża możliwość podjęcia decyzji w kwestiach trudnych	-problem z akceptacją decyzji przez innych	-spore szanse na wybranie najlepszego rozwiązania	-wysokie koszty
-małe koszty	-nadużycia ze strony decydenta	-akceptacja decyzji przez inne osoby	-syndrom grupowego myślenia

WSTECZ

DALEJ

5.Bariery w podejmowaniu decyzji

- Brak wystarczającej ilości informacji (bariera informatyczna)
- Limit czasowy (bariera czasowa)
- Ograniczone zasoby (bariera zasobowa)
- Duża złożoność problemu

WSTECZ

NASTĘPNY TEMAT

Temat #5:
Konflikty i ich rozwiązanie. Negocjacje

SPIS TREŚCI

DALEJ

Konflikt

sytuacja ,w której zaistniała sprzeczność interesów

Podmiot konfliktu (jego uczestników)

- wewnętrzny
- interpersonalny
- społeczny

Przedmiot konfliktu

- wartości
- interesów
- strukturalny
- racji

WSTECZ

DALEJ

Metody rozwiązywania konfliktów

- Kompromis - rozstrzygniecie następuje w wyniku wzajemnych ustępstw
- Dominacji - polega na dążeniu do uzyskaniu przewagi nad drugą stroną
- Liberalna - polega na zostawieniu spraw własnemu biegowi, dawaniu drugiej stronie dużej swobody
- Dwóch zwycięzców - rozwiązanie następuje dzięki współpracy obu stron

WSTECZ

DALEJ

Negocjacje

- Twarde - polegają na dążeniu do uzyskiwaniu przewagi i osiągnięcia jak największych korzyści.
- Miękkie - polegają na daleko idących ustępstwach. Przy takim sposobie negocjacji druga strona powinna zwrócić uwagę na to, czy poprzez składanie zbyt korzystnych propozycji jej partner w negocjacjach nie próbuje osiągnąć zupełnie innych celów.
- Rzeczowe - polegają na poszukiwaniu rozwiązań akceptowanych i przynoszących i przynoszących korzyści obu stronom

WSTECZ

DALEJ

Techniki manipulacyjne w negocjacjach

- Manipulowanie czasem
- Celowe lekceważenie przeciwnika
- Ataki osobiste
- „Próbny balon”
- „Nagroda w raju”
- „Dokręcanie śruby”
- „Dobry i zły policjant”
- „Zła i gorsza propozycja”

WSTECZ

DALEJ

Mediacje

- dobrowolność ,
- autonomia stron ,
- poufność postępowania,
- akceptowalność, bezstronność, jak i neutralność mediatora,
- szybkość postępowania,
- niskie koszty.

Arbitraż

- dobrowolność;
- co do zasady jednoinstancyjność (co wpływa na szybkość postępowania);
- niskie koszty postępowania;
- poufność (w postępowaniu polubownym nie uczestniczy publiczność);
- nieograniczony zasięg terytorialny – strony mogą dowolnie wybrać miejsce postępowania;
- wyrok sądu polubownego po nadaniu mu klauzuli wykonalności może być skierowany do egzekucji;
- sąd polubowny może rozstrzygać także w oparciu o zasady prawa lub zasady słuszności;
- w przypadku wyboru sądu polubownego, strony nie mogą dochodzić swoich roszczeń w sądzie powszechnym.

WSTECZ

QUIZ

Teraz możesz sprawdzić swoją wiedzę w quizie…

START

1. Zespół cech psychofizycznych, charakterystycznych dla danego człowieka i wpływających na jego życie, to…

A. Charakter

B. Osobowość

C. Temperament

D. Styl życia

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

2.Sangwalik jest osobą..

A. Szczerą, energiczną

B. Impulsywną, pobudliwą

C. Spokojną, opanowaną

D. Skłonną do przemyśleń

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

3. Wspólna zabawa, praca oraz okazywanie uczuć i lojalności to cechy i role…

A. Matki

B. Pracownika

C. Kolegi

D. Dziecka

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

4. Role związane z działalnością w organizacji, to role:

A. Społeczne

B. Naturalne

C. Przypisane

D. Organizacyjne

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

5. Na szczycie piramidy Maslowa, znajduje się:

A. Samorealizacja

B. Potrzeby uznania

C. Potrzeby przynależności

D. Potrzeby bezpieczeństwa

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

6. Niezmienianie zachowania na skutek wpływu innych ludzi, to…

A. Konformizm

B. Asertywność

C. Niechęć do ludzi

D. Odizolowywanie się

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

7. Świadomy i nielosowy wybór postępowania, to…

A. Problem

B. Nieporozumienie

C. Decyzja

D. Dylemat

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie.

Następne pytanie

8. Metodą rozwiązywania konfliktów, polegającą na zostawieniu spraw własnemu biegowi, jest…

A. Metoda liberalna

B. Metoda dominacji

C. Metoda dwóch zwycięzców

D. Kompromis

Gratulacje!!!

Odpowiedziałeś/aś poprawnie na ostatnie pytanie.

Spis treści

Błąd!!!

Odpowiedziałeś/aś źle.

Spróbuj ponownie.

Powrót do pytania