Komunikacja interpersonalna

Kim jest osoba przedsiębiorcza?

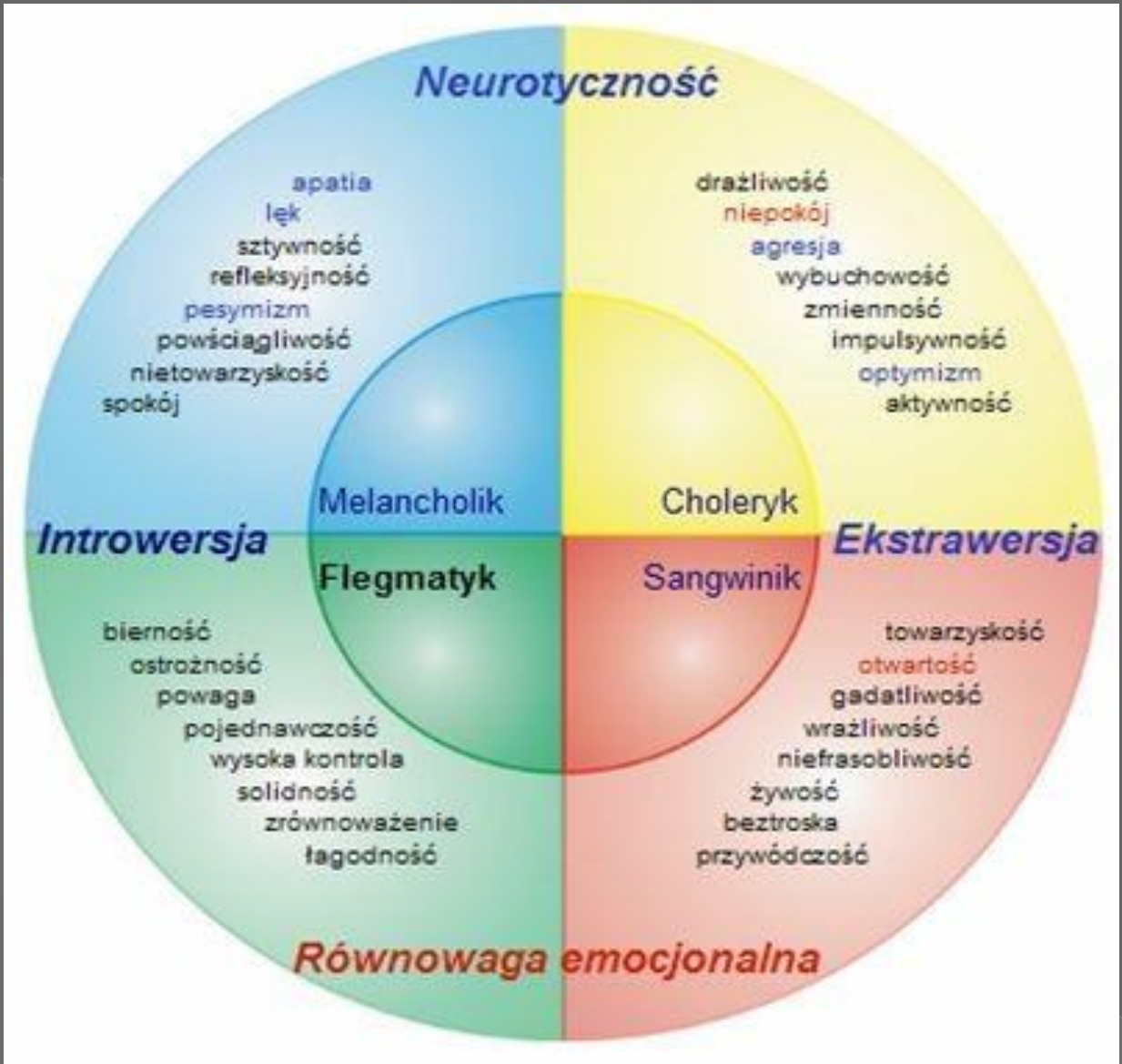
- Osoba przedsiębiorcza dzięki posiadaniu określonych cech potrafi kreować nowe potrzeby dla siebie i innych, a także zaspokajać je niezależnie od warunków otoczenia. Ponadto odpowiednio układa swoje relacje z ludźmi, panuje nad własnymi emocjami oraz postępuje zgodnie z ogólnie przyjętymi wartościami etycznymi. Łatwo przystosowuje się do zmieniającego się otoczenia, znajdując w nim swoje miejsce. Pozwala jej to nie tylko z powodzeniem prowadzić przedsiębiorstwo, czyli być dobrym przedsiębiorcą, lecz także mieć satysfakcjonujące życie zawodowe, niezależnie od charakteru wykonywanej pracy.

Jaka powinna być osoba przedsiębiorcza?

- kreatywna
- asertywna
- zaradna
- pomysłowa
- pewna siebie
- pełna inicjatywy
- posiadająca zdolność empatii
- odpowiedzialna za siebie i innych
- mająca zapał do pracy
- podejmująca wyważone ryzyko
- posiadająca zdolności organizacyjne

Osobowość

Osobowość to zbiór stałych charakterystycznych dla danej jednostki cech psychofizycznych, które determinują jej zachowanie i pozwalają odróżnić ją od innych jednostek. Osobowość jest w pewnej części dziedziczna, jednak wpływ na jej kształtowanie ma aktywność samej jednostki oraz różnego rodzaju czynniki zewnętrzne np. rodzina. Osobowość kształtuje się przez całe życie, składają się na nią charakter oraz temperament.



Ekstrawersja- czerpanie przyjemności z przebywania w towarzystwie
Introwersja- to skłonność do milczenia, zdystansowania i refleksyjności

Role społeczne

- ***Rola społeczna*** *jest* to ogół zachowań, których społeczeństwo oczekuje od danej osoby zajmującej określoną pozycję społeczną. Role społeczne mogą być z góry przypisane danemu człowiekowi lub nabyte z czasem. Na role przypisane nie mamy żadnego wpływu- są nam one wyznaczane bez naszego udziału i woli już w chwili urodzenia (np. rola dziecka)

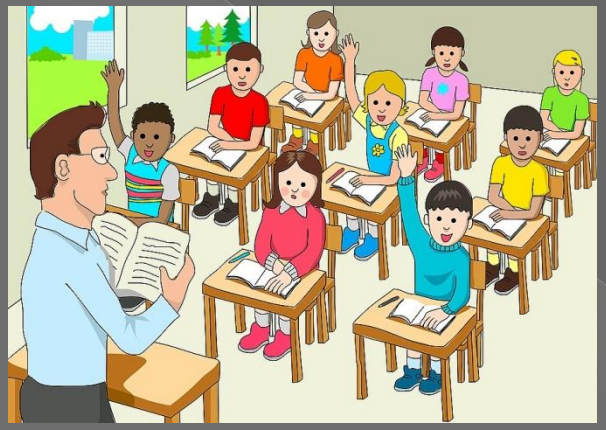
  Z kolei nasze działania wpływają na role osiągane, które możemy sami zdobyć (np. kierownik firmy), lub które mogą nam zostać narzucone (np. więzień)

  <u>Mogą mieć charakter:</u>

  -sformalizowany gdy są pełnione w różnych instytucjach, a wzorce zachowań regulują dokumenty np. regulamin pracy, są to tzw. role organizacyjne

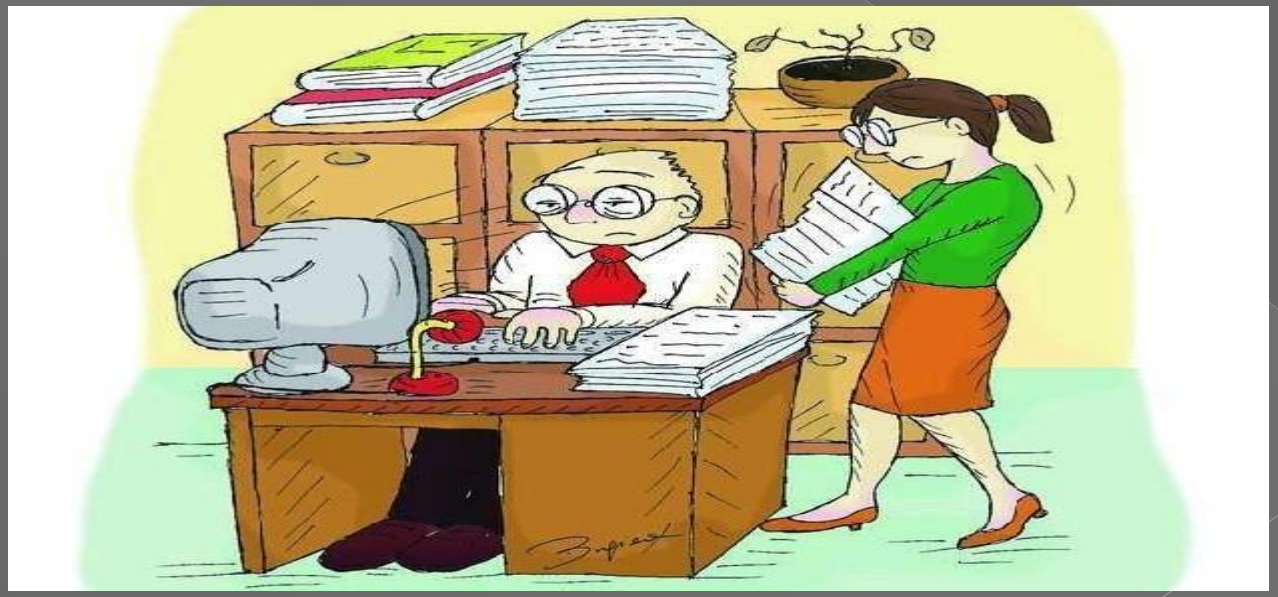
  - niesformalizowane są to role pełnione bez formalnych przepisów, a ich wzorce zachowań wynikają z tradycji czy zwyczajów

Przykładowe role społeczne



Uczeń/uczennica

Kolega/koleżanka



Pracownik

- W przypadku odgrywania wielu ról, które może wystąpić tzw. **napięcie ról**. Sytuacja ta występuje wówczas, gdy odgrywanie wielu ról powoduje, że nie potrafimy żadnej z nich poświęcić się na tyle, aby wykonać ją dobrze.
- Odgrywając kilka ról, które są ze sobą sprzeczne możemy doprowadzić do **konfliktu ról**. Przykładem może być konieczność zwolnienia z pracy przyjaciela w wyniku redukcji etatów. Powstaje wtedy problem, którą z roli wybrać- dobrego kolegi czy szefa obiektywnie oceniającego sytuację kadrową w firmie.

Rodzaje zachowań

- Zachowania między ludzkie wpływają na nasze stany emocjonalne. Sposób zachowania może mieć wpływ na to, jaką pracę w przyszłości wykonywać i jak rozwinie się nasza kariera zawodowa. Wyróżnia się cztery podstawowe rodzaje zachowań:

- zachowania agresywne
- zachowania uległe
- zachowania manipulacyjne
- zachowania asertywne

Przyczyny i skutki zachowań agresywnych

Dlaczego zachowujemy się agresywnie ?	Skutki zachowań agresywnych
- boimy się ,że nie dostaniemy tego co chcemy - nie wierzymy w samych siebie - wcześniej okazywało się to skuteczne - chcemy zwrócić na siebie uwagę - chcemy zademonstrować swoją wiedzę - chcemy wyładować złość (będącą często wynikiem nierealnych oczekiwań) - chcemy manipulować innymi	- konflikty w stosunkach z innymi ludźmi (czują się zagrożeni) - utratę szacunku wobec samego siebie - utratę szacunku dla innych - brak akceptacji - poważny stres - możliwość wystąpienia przemocy - rezultaty przeciwne do zamierzonych

Przyczyny zachowań uległych

Dlaczego zachowujemy się ulegle ?	Skutki
- boimy się utraty aprobaty ze strony innych - boimy się reakcji innych - uważamy, że jest to właściwe grzeczne zachowanie - chcemy uniknąć konfliktów - chcemy manipulować innymi	- utratę poczucia własnej wartości - poczucie krzywdy, złość, frustrację - zachęcanie innych do dominacji

Jedną z postaw człowieka, która prowadzi do uległości jest **konformizm.** Postawa ta polega na przyjęciu i podporządkowaniu się wartością, poglądom, normom i wzorcom postępowania obowiązującym w danej grupie społecznej . Przeciwieństwem zachowania konformistycznego jest **nonkonformizm**, czyli nieuleganie panującym normom i powszechnym opiniom

Przyczyny i skutki zachowań manipulacyjnych

Dlaczego manipulujemy?	Skutki
-mamy świadomość naszej przewagi psychicznej lub fizycznej -jesteśmy bezwzględni -nie szanujemy innych -czujemy wyższość w stosunku do innych	-izolacja i brak sympatii ze strony otoczenia -często niewłaściwa ocena rzeczywistej sytuacji -osiąganie pożądanych celów przez manipulację innymi

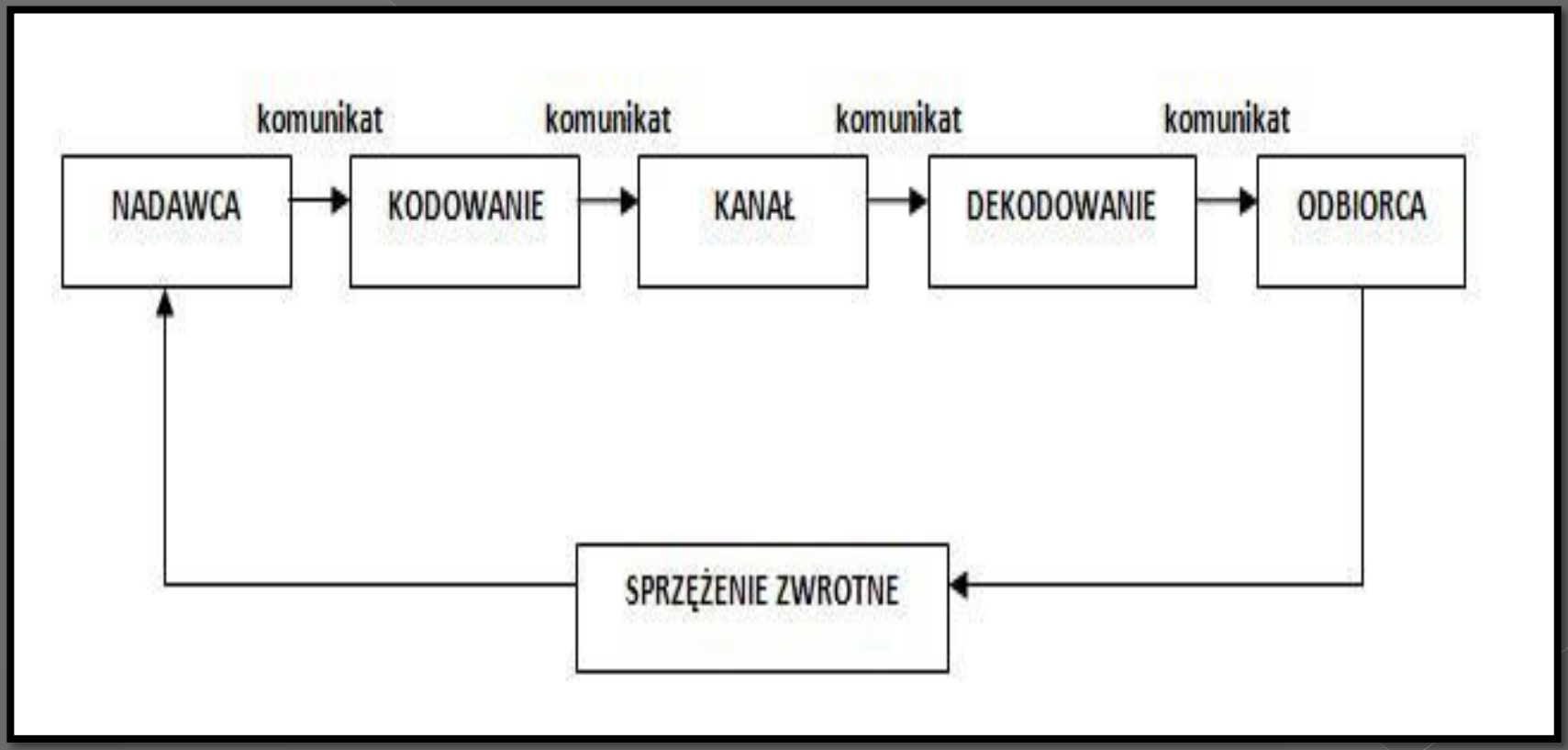
Przyczyny i skutki zachowań asertywnych

Dlaczego zachowujemy się asertywnie ?	Co ryzykujemy ?
- jesteśmy zadowoleni z siebie i innych - mamy szacunek do siebie i innych - pomaga to nam w osiągnięciu celów i realizacji naszych potrzeb - dzięki temu mniej ranimy innych - dzięki temu rośnie wiara w siebie - daje to poczucie kontroli nad własnym życiem - jesteśmy uczciwi w stosunku do samych siebie i innych	- będziemy nie lubiani za to, że wyrażamy swoje uczucia - etykietę człowieka idącego przez życie przebojem - zmiany na lepsze w naszych relacjach z innymi

Komunikacja społeczna

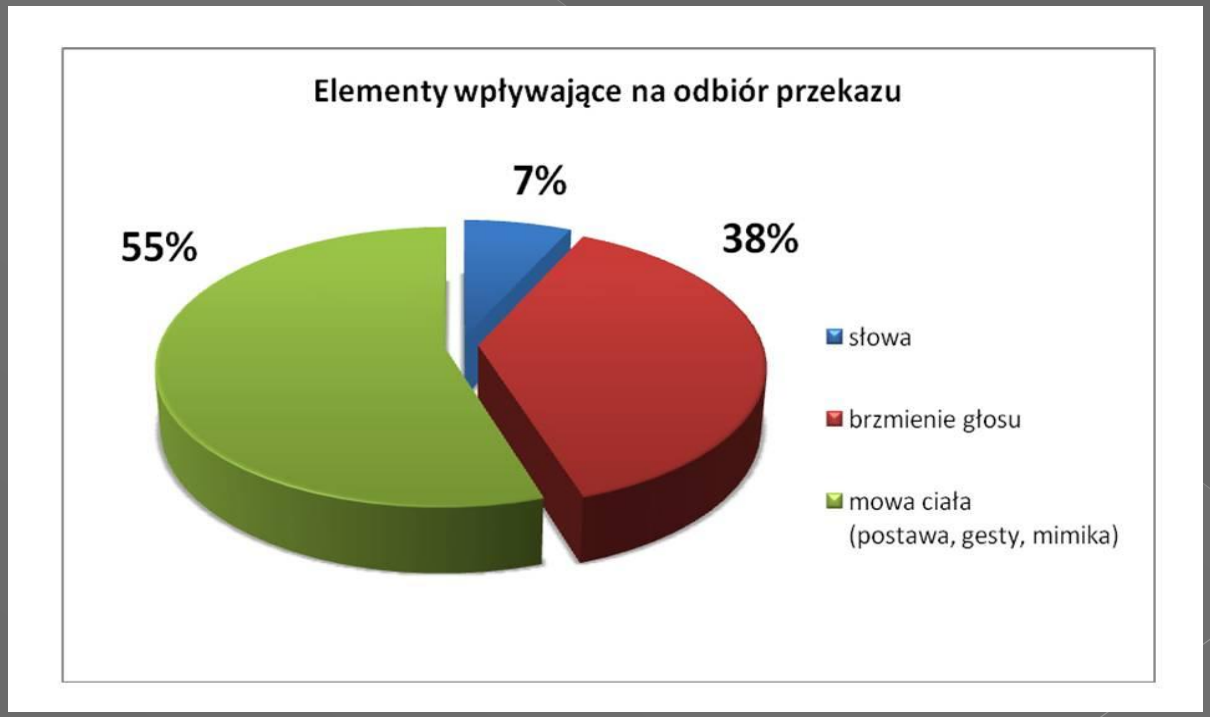
- Komunikowanie się jest procesem społecznym, w trakcie którego ludzie przekazują sobie informacje zwane komunikatami. Wyróżnia się następujące poziomy komunikowania:
- interpersonalne
- grupowe
- międzygrupowe
- instytucjonalne
- masowe
- publiczne

Przebieg procesu komunikacji



Rodzaje komunikacji

- komunikację **werbalną**, czyli słowną
- komunikację **niewerbalną**, odbywająca się za pomocą mowy ciała(gestów, mimiki oraz dźwięków)



Bariery komunikacyjne

Bariery komunikacyjne – jest to szereg przeszkód, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają właściwą interpretację komunikatu. Są to m.in.

- przeszkody fizyczne np. hałas
- sprzeczność komunikatów np. niezgodność sygnałów werbalnych i niewerbalnych
- różnice światopoglądowe i kulturowe
- stan fizyczny nadawcy lub odbiorcy np. zmęczenie
- przeciążenie informacyjne (zbyt duża ilość informacji powoduje, że nie jesteśmy w stanie ich wszystkich zapamiętać)

Źródłem powstawania barier komunikacyjnych są również nadawca i odbiorca. Wiele obustronnych zachowań może budzić reakcje obronne , hamować lub ograniczać komunikowanie się. Do tej kategorii zachowań zalicza się np.

- wartościowanie
- ocenianie
- manipulację
- obojętność
- krytykowanie
- wywyższanie się (pouczanie, upominanie)
- postawę pewności (,,wiem wszystko")

Umiejętność komunikowania się ma ogromne znaczenie w życiu prywatnym oraz zawodowym, gdyż niejednokrotnie decydują o życiowych sukcesach lub porażkach. Oto najistotniejsze zasady dobrej komunikacji:

- posługiwanie się językiem zrozumiałym dla odbiorcy
- zachowanie spójności przekazu werbalnego i niewerbalnego
- okazywanie rozmówcy empatii
- uwzględnianie stanu psychicznego oraz kondycji emocjonalnej rozmówcy
- aktywne słuchanie, czyli okazywanie rozmówcy akceptacji i szacunku oraz powstrzymywanie się od wygłaszania rad

---

Empatia- zdolność utożsamiania się z inną osobą, rozumienie jej uczuć i przeżyć oraz umiejętność przejęcia jej sposobu myślenia

Podejmowanie decyzji

Codziennie stajemy przed koniecznością wyboru jednego z przynajmniej dwóch możliwych wariantów działania. Mamy wówczas do czynienia z problemem decyzyjnym, którego rozwiązanie będzie wymagało od nas podjęcia określonej decyzji. Większość spośród tych decyzji podejmujemy niemal natychmiastowo, jednak w przypadku wyjątkowo ważnych dla nas spraw lub gdy decydentów jest wielu, decydowanie przyjmuje charakter procesu składającego się z trzech faz:

- ✓ Fazy rozpoznania
- ✓ Fazy projektowania
- ✓ Fazy wyboru i realizacji

Decydent - **osoba podejmująca decyzję**

Fazy procesu decyzyjnego

1 rozpoznanie
- Rozpoznanie i zdefiniowanie problemu

2 projektowanie
- Wyszukanie wariantów rozwiązań problemów

3 projektowanie
- Ocena wariantów rozwiązań wg przyjętych kryteriów

4 wybór i realizacja
- Wybór najlepszego rozwiązania

5 wybór i realizacja
- Realizacja (wdrożenie) decyzji

6 wybór i realizacja
- Ocena wyboru i ewentualna korekta decyzji

Rodzaje decyzji

Klasyfikacji decyzji dokonuje się biorąc pod uwagę m.in.

1) Sytuację, w której są podejmowane (kiedy znamy lub nie znamy skutki, podjętego działania)

2) Stopień obciążenia decyzji niepewnością
   - decyzje programowalne(rutynowe)
   - decyzje nieprogramowalne(nierutynowe)

3) Podmiot podejmujący decyzje
   -decyzje indywidualne
   -decyzje grupowe

Indywidualne i grupowe podejmowanie decyzji

Decyzja indywidualna		Decyzja grupowa	
zalety	wady	zalety	wady
-jest podejmowana dość szybko -jednoznacznie określona odpowiedzialność za podjętą decyzję	-niewielka liczba rozważanych wariantów -podejmowana na podstawie małej ilości informacji -mogą wystąpić problemy z akceptacją decyzji przez inne osoby	-podejmowana na podstawie dużej ilości informacji -duża liczba rozważanych wariantów rozwiązań -duże prawdopodobieństwo wyboru najlepszego rozwiązania -duży stopień akceptacji decyzji przez inne osoby	-podejmowana jest dość długo -rozproszenie odpowiedzialności za podjętą decyzję

Bariery w podejmowaniu decyzji

Podejmowanie racjonalnej decyzji mogą ograniczać różne bariery. Najczęściej są one związane z:

- brakiem wystarczającej ilości informacji (bariera informacyjna)
- limitami czasowymi (bariera czasowa)
- ograniczonymi zasobami finansowymi, rzeczowymi (bariera zasobowa)
- dużą złożonością problemu

Konflikty

Konflikt definiuje się powszechnie jako sytuację, w której zaistniała sprzeczność interesów, a jej uczestnicy próbują narzucić sobie nawzajem swoją wolę. Biorąc pod uwagę podmiot konfliktu, czyli jego uczestników możemy wyróżnić:

- konflikt wewnętrzny, dotyczący jednej osoby
- konflikt interpersonalny, w którym biorą udział poszczególne osoby
- konflikt społeczny, zachodzący między poszczególnymi grupami społecznymi lub ich częściami

Konflikt

Wartości

Wynika z odmiennych systemów wartości np. różnice religijne

Interesów

Pojawia się najczęściej wtedy, gdy jedna ze stron zaspokaja swoje potrzeby kosztem drugiej

Racji

Powstaje w wyniku błędnego postrzegania swojego miejsca w społeczeństwie

Strukturalny

wynika ze struktury sytuacji w jakiej znajdują się strony np. różne pozycje w pracy

Metody rozwiązywania konfliktów

- Kompromis- rozstrzygnięcie następuje w wyniku ustępstw zarówno jednej jak i drugiej stronny
- Metoda dominacji- polega na dążeniu do uzyskania przewagi nad drugą stroną
- Metoda liberalna- polega na zostawianiu własnemu biegowi, dawaniu drugiej stronie dużej swobody w podejmowaniu decyzji
- Metoda dwóch zwycięzców- rozwiązanie konfliktu następuje dzięki współpracy obu stron, które dążą rozstrzygnięcia przynoszącego korzyści obu stroną

Negocjacje…

- **Negocjacje** to wielostronny proces porozumiewania się w sytuacji konfliktu interesów czy rozbieżności poglądów zaangażowanych w negocjacje stron. Trudny, złożony i skomplikowany proces podejmowania wspólnej decyzji, w którym każda ze stron stara się doprowadzić do umożliwienia sobie realizacji własnych interesów, którego jednak nadrzędnym celem jest osiągnięcie porozumienia. Rodzaje negocjacji:
- Negocjacje twarde- polegają na dążeniu do uzyskania przewagi i osiągnięcia jak największych korzyści
- Negocjacje miękkie- polegają na daleko idących ustępstwach
- Negocjacje rzeczowe- takie układanie ostatecznego porozumienia, aby przynosiła korzyści wszystkim zainteresowanym

Ważnymi umiejętnościami podczas negocjacji są: błyskotliwość, cierpliwość, perswazja oraz uważne słuchanie. Powinniśmy być również czujni, gdyż wiele z technik negocjacyjnych jest formą manipulacji. Techniki manipulacyjne to zaplanowane działanie na szkodę partnera. W przypadku wykrycia manipulacji przez jedną stronę- druga zostaje uznana za mało wiarygodną, co może być przyczyną natychmiastowego zaprzestania negocjacji.

Techniki manipulacji

- Atak personalny - ta strategia ma na celu zdyskredytowanie negocjatora przez podważenie jego kompetencji (wiedzy, intencji).
- Technika dobry-zły glina - strategia do zastosowania jedynie wtedy, gdy jedną stronę reprezentuje dwóch negocjatorów. Jeden z negocjatorów udaje twardego, drugi okazuje "przychylność, zrozumienie". Zły glina jest nieprzejednany, dobry zaś przekonuje i "zmiękcza" drugą stronę. Ma to na celu wymuszenie dodatkowych ustępstw.
- Prawo limitu ograniczenie powoduje przywołanie emocji związanych z utraconymi możliwościami, które nie są nazbyt wesołe, stąd czasem podejmujemy szybkie i kierowane emocjami decyzje. Są to zdania takie jak: ,,Oferta ważna do…" , ,,Liczba miejsc limitowana"

Mediacje i arbitraż

Mediacje to jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów. Zakłada on komunikowanie się stron konfliktu za pośrednictwem neutralnej osoby trzeciej (mediatora).Proces ten ma charakter dobrowolny, poufny i nieformalny. Z kolei arbitraż to rozstrzygnięcie konfliktów przez osoby wskazane przez każdą ze stron (arbitrów) i według poszczególnych procedur. Jego zalety to :

- Szybkość oraz zmniejszenie kosztów postępowania
- Poufność postępowania
- Możliwość wyboru arbitrów – specjalistów w danej dziedzinie
- Zrównanie orzeczeń arbitrażu z wyrokami sądów powszechnych

Dziękujemy za uwagę!

Prezentację przygotowały:

- Dominika Glapińska
- Anita Grabowska
- Patrycja Kęsek
- Dominika Ratajczak
- Adrianna Machalica