



MINISTERSTWO EDUKACJI  
NARODOWEJ



**Joanna Jakubowska-Wójcik**

## **Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów międzyludzkich 514[01].O1.02**

**Poradnik dla ucznia**

**Wydawca**  
**Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy**  
**Radom 2007**

Recenzenci:

mgr Ewa Kurlej-Bielak

mgr Anna Uss-Wojciechowska

Opracowanie redakcyjne:

mgr Małgorzata Sołtysiak

Konsultacja:

mgr Małgorzata Sołtysiak

mgr Marek Rudziński

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 514[01].O1.02 „Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów międzyludzkich”, zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu fryzjer.

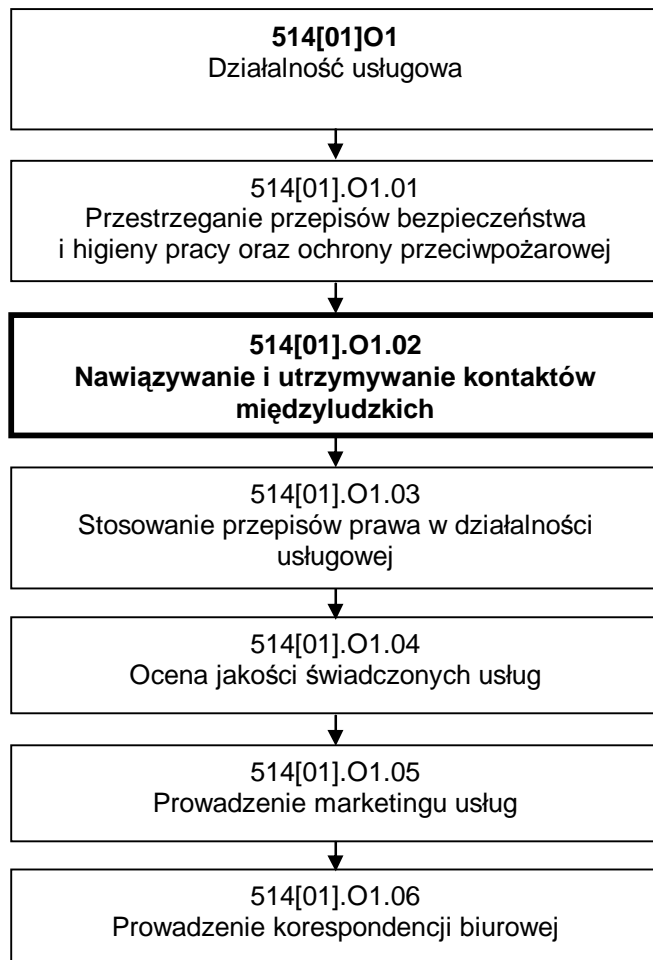
Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

# SPIS TREŚCI

<b>1. Wprowadzenie</b>	5
<b>2. Wymagania wstępne</b>	6
<b>3. Cele kształcenia</b>	7
<b>4. Materiał nauczania</b>	8
<b>4.1. Klasyfikacja potrzeb</b>	8
4.1.1. Materiał nauczania	8
4.1.2. Pytania sprawdzające	9
4.1.3. Ćwiczenia	10
4.1.4. Sprawdzian postępów	11
<b>4.2. Komunikacja interpersonalna</b>	12
4.2.1. Materiał nauczania	12
4.2.2. Pytania sprawdzające	13
4.2.3. Ćwiczenia	13
4.2.4. Sprawdzian postępów	14
<b>4.3. Język i style komunikowania się</b>	15
4.3.1. Materiał nauczania	15
4.3.2. Pytania sprawdzające	16
4.3.3. Ćwiczenia	16
4.3.4. Sprawdzian postępów	17
<b>4.4. Techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej</b>	18
4.4.1. Materiał nauczania	18
4.4.2. Pytania sprawdzające	20
4.4.3. Ćwiczenia	22
4.4.4. Sprawdzian postępów	22
<b>4.5. Bariery komunikacji</b>	23
4.5.1. Materiał nauczania	23
4.5.2. Pytania sprawdzające	24
4.5.3. Ćwiczenia	24
4.5.4. Sprawdzian postępów	25
<b>4.6. Dyskusja konstruktywna, zasady dyskusji</b>	26
4.6.1. Materiał nauczania	26
4.6.2. Pytania sprawdzające	26
4.6.3. Ćwiczenia	27
4.6.4. Sprawdzian postępów	27
<b>4.7. Konflikt. Rozwiązywanie konfliktów</b>	28
4.7.1. Materiał nauczania	28
4.7.2. Pytania sprawdzające	30
4.7.3. Ćwiczenia	30
4.7.4. Sprawdzian postępów	31
<b>4.8. Rodzaje argumentacji i negocjacji. Techniki negocjacji</b>	32
4.8.1. Materiał nauczania	32
4.8.2. Pytania sprawdzające	34
4.8.3. Ćwiczenia	34
4.8.4. Sprawdzian postępów	35

<b>4.9. System wartości etycznych a kodeks etyki zawodowej</b>	36
4.9.1. Materiał nauczania	36
4.9.2. Pytania sprawdzające	37
4.9.3. Ćwiczenia	37
4.9.4. Sprawdzian postępów	38
<b>5. Sprawdzian osiągnięć</b>	39
<b>6. Literatura</b>	43



Schemat układu jednostek modułowych

# 1. WPROWADZENIE

Poradnik ten pomoże Ci w przyswajaniu terminologii psychologicznej, wiedzy o podstawowych pojęciach z zakresu komunikacji interpersonalnej, technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej, negocjacji a także systemu wartości etycznych i kodeksu etyki zawodowej.

W poradniku zamieszczono:

- wykaz literatury, z jakiej możesz korzystać podczas nauki,
- wykaz umiejętności, jakie ukształtujesz podczas pracy z tym poradnikiem,
- materiał nauczania, – czyli wiadomości teoretyczne niezbędne do opanowania treści jednostki modułowej,
- zestawy pytań, które pomogą Ci sprawdzić, czy już opanowałeś podane treści,
- ćwiczenia, które mają na celu wykształcenie Twoich umiejętności praktycznych,
- sprawdzian postępów, czyli przykładowy zestaw zadań i pytań, który umożliwi Ci sprawdzenie poziomu wiedzy po wykonaniu ćwiczeń. Pozytywny wynik sprawdzianu potwierdzi, że dobrze pracowałeś podczas lekcji i że nabrałeś wiedzy i umiejętności z zakresu tej jednostki modułowej,
- sprawdzian osiągnięć, który posłuży nauczycielowi do przeprowadzenia sprawdzianu poziomu przyswojonych przez Ciebie wiadomości i ukształtowanych umiejętności.

Z rozdziałem *Pytania sprawdzające* możesz zapoznać się:

- przed przystąpieniem do rozdziału *Materiał nauczania* – poznając przy tej okazji wymagania wynikające z potrzeb zawodu, a po przyswojeniu wskazanych treści, odpowiadając na te pytania sprawdzisz stan swojej gotowości do wykonywania ćwiczeń,
- po zapoznaniu się z rozdziałem *Materiał nauczania*, aby sprawdzić stan swojej wiedzy, która będzie Ci potrzebna do wykonywania ćwiczeń.

Kolejnym etapem poznawania zagadnień z dziedziny nawiązywania i utrzymywania kontaktów międzyludzkich będzie wykonywanie ćwiczeń, których celem jest uzupełnienie i utrwalenie informacji.

Po wykonaniu ćwiczeń, sprawdź poziom swoich postępów, rozwiązując test *Sprawdzian postępów*, zamieszczony po ćwiczeniach. W tym celu:

- przeczytaj pytania i odpowiedz na nie,
- podaj odpowiedź, wstawiając X w odpowiednie miejsce,
  - wpisz TAK, jeśli Twoja odpowiedź na pytanie jest pozytywna,
  - wpisz NIE, jeśli Twoja odpowiedź na pytanie jest negatywna.

Odpowiedzi NIE wskazują na luki w Twojej wiedzy, informują Cię również, jakich zagadnień jeszcze dobrze nie opanowałeś. Oznacza to także powrót do treści, które nie są dostatecznie opanowane.

Poznanie przez Ciebie wszystkich lub określonej części wiadomości z dziedziny nawiązywania kontaktów międzyludzkich będzie stanowiło dla nauczyciela podstawę przeprowadzenia sprawdzianu poziomu przyswojonych wiadomości i ukształtowanych umiejętności. Umiejętności interpersonalne ułatwiają relacje między usługodawcą a usługobiorcą oraz są jednym z najważniejszych warunków efektywnej działalności usługowej. W tym celu nauczyciel posłuży się *Zestawem zadań testowych*, który zawiera:

- instrukcję, w której omówiono tok postępowania podczas przeprowadzania sprawdzianu,
- przykładową kartę odpowiedzi, w której, w przeznaczonych miejscach wpisz odpowiedzi na pytania, będzie to stanowić dla Ciebie trening przed sprawdzianem zaplanowanym przez nauczyciela.

## 2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- określać związki między podstawowymi pojęciami:
  - potrzeba,
  - kontakt interpersonalny,
  - dyskusja,
  - konflikt,
  - negocjacje,
- znać zasady etyki zawodowej,
- znać pojęcia związane z systemem wartości.

### **3. CELE KSZTAŁCENIA**

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- określać potrzeby klienta,
- zinterpretować oczekiwania klienta,
- pokonać bariery w procesie komunikowania,
- porozumieć się skutecznie z klientem,
- przeprowadzić konstruktywną dyskusję,
- zastosować argumentację racjonalną i emocjonalną do określonej sytuacji,
- rozwiązać konflikty międzyludzkie,
- podjąć decyzje w trudnych sytuacjach zawodowych,
- zastosować ogólnie przyjęte normy etyczne.



## 4. MATERIAŁ NAUCZANIA

### 4.1. Klasyfikacja potrzeb

#### 4.1.1. Materiał nauczania

Każdy człowiek w swoim życiu ma określone potrzeby. Już od dawna wiadomo, że odczuwanie potrzeb przez ludzi ma charakter dynamiczny oraz ciągły, tzn. ludzie mogą odczuwać kilka potrzeb równocześnie. Szczegółowo analizę potrzeb prezentuje teoria hierarchii potrzeb A. H. Masłowa. Według Masłowa jest to najważniejsze pojęcie teorii samorealizacji. W swojej teorii dowodził on, iż każdą istotę ludzką charakteryzuje hierarchia potrzeb, które muszą być zaspokojone.

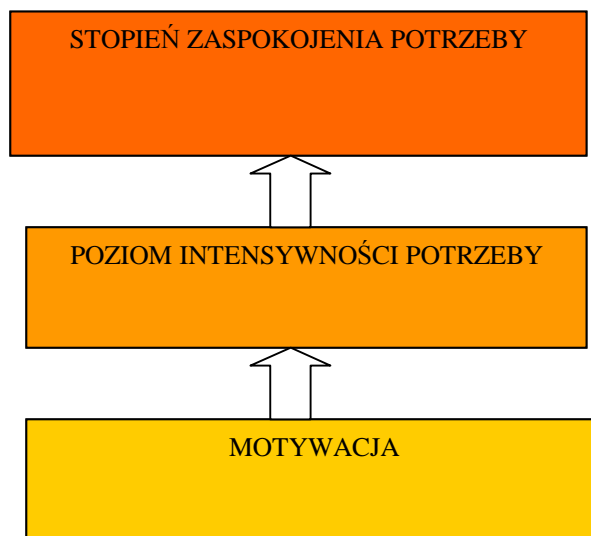
Podstawowe potrzeby fizjologiczne niższego rzędu, tj. jedzenie, sen, ochrona przed skrajnymi niebezpieczeństwami zewnętrznymi, muszą być zaspokojone w pierwszej kolejności. Następnie najważniejszą staje się potrzeba bezpieczeństwa i zaufania, bowiem w życiu potrzebujemy porządku, pewności i struktury. Kolejną potrzebą po zaspokojeniu powyższych staje się potrzeba przynależności i miłości (afiliacji). Czwarte miejsce w hierarchii zajmuje potrzeba szacunku - zarówno jako poczucia własnej wartości i godności, jak i poszanowania ze strony innych ludzi. Do najwyższych potrzeb Masłow zaliczał potrzebę samorealizacji, czyli pragnienie osiągnięcia tego wszystkiego, co leży w zasięgu możliwości danej osoby. Potrzeby wyższego rzędu dochodzą do świadomości człowieka dopiero po zaspokojeniu potrzeb podstawowych. I tak np. ludzie, którym notorycznie brakuje pożywienia, stałego schronienia czy elementarnego poczucia bezpieczeństwa, nie doświadczają potrzeb wyższego rzędu. Według Masłowa osoby, którym udało się zaspokoić potrzeby wszystkich poziomów, łącznie z potrzebą samorealizacji, to ludzie zdrowi psychicznie posiadający zintegrowaną osobowość. Teoria Masłowa wykorzystywana jest przez organizacje w celu motywowania swych pracowników.

**Tabela 1.** Przykłady zaspokajania potrzeb przez firmę na różnych szczeblach hierarchii

TYP POTRZEBY	SPOSOBY ZASPOKAJANIA PRZEZ ORGANIZACJE
<i>Potrzeby fizjologiczne</i>	płace, bezpieczne i przyjemne warunki pracy
<i>Potrzeba bezpieczeństwa</i>	programy emerytalne i systemy opieki zdrowotnej, gwarancja dłuższego zatrudnienia, podkreślanie ważności kariery wewnętrznej firmy
<i>Potrzeba afiliacji (społeczne)</i>	organizacja pracy umożliwiająca interakcje między kolegami, urządzenia socjalne i sportowe, imprezy towarzyskie poza pracą, organizowanie przez biuro czy fabrykę
<i>Potrzeba szacunku (uznania)</i>	tworzenie stanowisk pracy dających możliwości osiągnięć, autonomii, odpowiedzialności i osobistej kontroli, praca wzmacniająca tożsamość pracownika, sprzężenie zwrotne i uznanie za dobrą pracę np. awans, nagroda
<i>Potrzeba samorealizacji</i>	skłanianie pracowników do pełnego zaangażowania, praca staje się głównym sposobem samorealizacji w życiu człowieka

Modyfikacji teorii Maslowa dokonał Aderfer, według którego hierarchiczna klasyfikacja potrzeb nie odzwierciedla złożoności zachowania człowieka. Aderfer dokonuje również rozdziału potrzeb według czasu ich odczuwania na krótkotrwałe, długotrwałe oraz okazjonalne. W jego analizie pojawia się pojęcie motywacji, którą należy rozumieć jako pragnienie zaspokojenia potrzeb sklasyfikowanych w następujących grupach (w nawiasach podano odpowiednik potrzeby w teorii Maslowa).

1. Potrzeby egzystencji – do których należą m.in. potrzeby fizjologiczne, materialne, poprawa warunków pracy (potrzeby niższego rzędu w teorii Maslowa),
2. Potrzeby stosunków społecznych – zaliczamy do nich potrzeby i aspiracje, potrzeba integracji w zespole (potrzeby społeczne),
3. Potrzeby rozwoju osobowego – (potrzeby wyższego rzędu).



Rys. 1. Motywacja a funkcja intensywności potrzeby

Oprócz motywacji człowieka Alderfer wyjaśnił także na czym polega i kiedy występuje demotywacja człowieka. Z demotywacją mamy do czynienia wówczas, gdy człowiek nie może zaspokoić danej potrzeby i w wyniku niezadowolenia przenosi swoje pragnienia na inną kategorię potrzeb. Często w życiu osobistym jak również w pracy zawodowej pojawia się niezadowolenie i mniejsza wydajność.

#### 4.1.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest hierarchia potrzeb według Maslowa?
2. Jakie są typy potrzeb?
3. Na czym polega zaspokajanie potrzeb przez organizację?
4. Co to jest motywacja i demotywacja?
5. Podaj podstawowe różnice teorii Maslowa i Alderfera?

### 4.1.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Dokonaj klasyfikacji czynności wymienionych w tabeli poniżej na planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrolowanie.

Czynności	Rodzaj potrzeby
sen	
awans zawodowy	
własny dom	
wyższe wykształcenie	
emerytura	
rodzina	
posiadanie dzieci	
uprawianie sportu	
szacunek innych osób	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) przyporządkować poszczególnej czynności określony rodzaj potrzeby i wpisać do tabeli,
- 3) zaprezentować swoją pracę na forum klasy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- materiały biurowe, w tym: kolorowe pisaki, klej, nożyczki,
- arkusze papieru,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

#### Ćwiczenie 2

Narysuj schemat „piramidy potrzeb”. Po jego wykonaniu zinterpretuj własnymi słowami pojęcie potrzeba.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat klasyfikacji potrzeb oraz określić, których często używa się do zdefiniowania motywacji,
- 2) wykonać schemat modelu „piramidy potrzeb” w formie graficznej na tablicy szkolnej,
- 3) zaprezentować swoją pracę na forum grupy,
- 4) zdefiniować pojęcie klasyfikacja potrzeb.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- materiały biurowe, w tym: kolorowe pisaki, klej, nożyczki,
- arkusze papieru,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### Ćwiczenie 3

Wymień hierarchiczną klasyfikację potrzeb i scharakteryzuj ją.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat hierarchii potrzeb,
- 2) przedyskutować w grupie charakterystykę hierarchii potrzeb,
- 3) uzupełnić charakterystykę o uwagi uczestników dyskusji.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- materiały biurowe, w tym: kolorowe pisaki, klej, nożyczki,
- arkusze papieru,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### Ćwiczenie 4

Uporządkuj hierarchię potrzeb według kolejności, wpisując do prawej kolumny tabeli cyfry od 1 do 4.

Hierarchia potrzeb	Kolejność
Jedzenie	
Dobrze płatna praca	
Urlop spędzony zagranicą	
Kontakty towarzyskie	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat hierarchii potrzeb,
- 2) wpisać do tabeli w odpowiednie miejsca cyfry od 1 do 4,
- 3) zaprezentować swoją pracę na forum klasy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy, plansze,
- materiały biurowe, w tym: kolorowe pisaki, klej, nożyczki,
- arkusze papieru,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

#### 4.1.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

- |   | Tak                      | Nie                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1) zdefiniować pojęcie klasyfikacji potrzeb?                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) scharakteryzować rodzaje potrzeb?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) zidentyfikować obszary zaspokajania potrzeb przez organizacje? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) wymienić różnice pomiędzy potrzebą a motywacją ?               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 4.2. Komunikacja interpersonalna

### 4.2.1. Materiał nauczania

Nauczanie i wychowanie to nieustanny proces komunikacji. Pobyt w szkole jest z pewnością silnie modelujący dla zachowań uczniów w tym zakresie. W szkołach funkcjonuje nadal bardzo tradycyjny model komunikacji o jednokierunkowym charakterze. Oznacza to nic innego jak tylko to, że dorosły pyta, a dziecko odpowiada. Zachowania komunikacyjne kierowane do rówieśników są najczęściej blokowane, a nawet uznawane za przejaw niewłaściwego zachowania. Model „nie rozmawiaj – nie pytaj” jest wciąż bardzo powszechny w szkole. Tymczasem sprawne komunikowanie się to wielka umiejętność niezwykle ważna dla sprawnego funkcjonowania we współczesnym świecie. Zdolność prowadzenia rozmowy jest jedną z najmocniejszych cech człowieka. Bez dobrego opanowania trudnej sztuki porozumiewania się, bardzo trudno pracować w szkole, ponieważ jest to miejsce, w którym procesy komunikacji są bardzo nasilone. Ponadto wszystkie umiejętności wyuczone w szkole pomagają nam w życiu dorosłym a zwłaszcza w pracy zawodowej.

#### *Pojęcie komunikacji interpersonalnej oraz jej głównych zasad*

*Komunikację* definiujemy jako proces, w którym ludzie dążą do dzielenia się znaczeniami za pośrednictwem symbolicznych komunikatów (przekazów).

*Wyróżniamy trzy podstawowe zasady:*

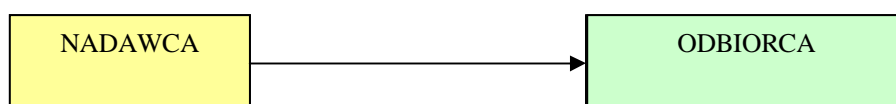
- komunikacja dotycząca ludzi wymaga zrozumienia wzajemnych stosunków między ludźmi,
- komunikacja dzieląca się znaczeniami wymaga zdefiniowania terminów, pojęć zrozumiałych dla uczestników przekazu
- komunikacja wiąże się z symbolami, choć gesty, dźwięki, litery, liczby i słowa mogą jedynie obrazować lub przybliżać myśl, którą mają przekazać



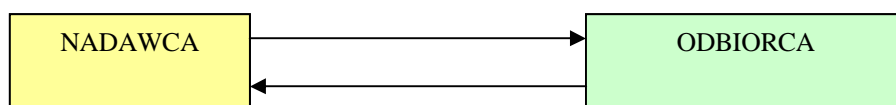
Rys. 2. Przebieg komunikacji interpersonalnej

#### Rodzaje komunikacji:

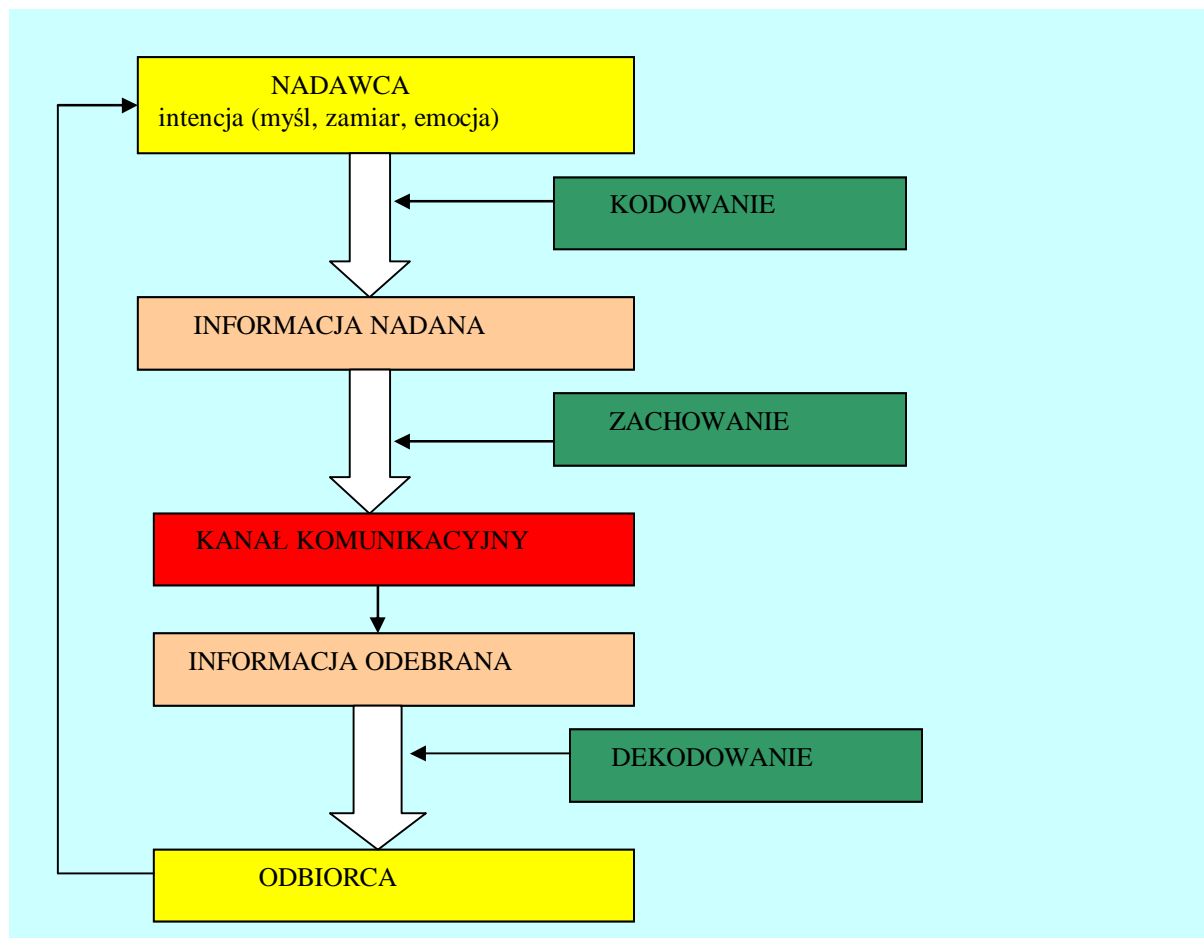
##### -komunikacja jednokierunkowa



##### -komunikacja dwukierunkowa



Dwukierunkowe komunikowanie występuje wtedy, gdy istnieje sprzężenie zwrotne z odbiorcą. Inicjatorem jest nadawca, czyli źródło komunikatów. Odbiorcą zaś jest osoba, której zmysły odbierają komunikat przekazany przez nadawcę.



Rys. 3. Struktura procesu komunikacji

#### 4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest i na czym polega komunikacja interpersonalna?
2. Jakie są główne zasady komunikacji interpersonalnej?
3. Jakie znasz rodzaje komunikacji?
4. Podaj strukturę procesu komunikacji?

#### 4.2.3. Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Zaprezentuj krótką charakteryzację komunikacji interpersonalnej skupiając się na:

- na rozmówcy, pozwoleniu odczuć mu, że interesujemy się jego problemem,
- przekazywaniu informacji zwrotnych, czy należycie rozumiemy jego słowa,
- przekazywaniu informacji zwrotnych, że rozumiemy jego uczucia,
- pomoc w dostrzeżeniu innego punktu widzenia (co ma dla ciebie największą wagę?).

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat komunikacji interpersonalnej,
- 2) przeanalizować materiał nauczania,
- 3) zaprezentować swoją pracę na forum klasy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### Ćwiczenie 2

Narysuj schemat struktury procesu komunikacji. Po jego wykonaniu zinterpretuj własnymi słowami pojęcie komunikacja interpersonalna.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) narysować schemat struktury procesu komunikacji,
- 3) zaprezentować swoją pracę na forum klasy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### 4.2.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) wymienić rodzaje komunikacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wskazać główne zasady komunikacji interpersonalnej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) scharakteryzować strukturę komunikacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.3. Język i style komunikowania się

### 4.3.1. Materiał nauczania

Problemy, co do których istnieją różnice zdań są często zamaskowane przez różne style komunikacji tzn. sposób wypowiedzania się na temat jakiegoś problemu lub określonej sytuacji. Wszyscy działamy na bazie wzorów i preferujemy różne formy wzajemnego kontaktu. Zazwyczaj oczekujemy, aby w określonych sytuacjach inni zachowywali się tak, jak my.

Rozróżniamy trzy podstawowe style komunikacji:

- a) styl asertywny,
- b) styl agresywny,
- c) styl pasywny.

**Tabela 2.** Style komunikacji

Styl komunikacji	Opis
Styl asertywny	Osoba komunikująca się asertywnie dba o poszanowanie swoich praw, szanuje prawa i uczucia innych. Zawsze słucha uważnie i daje innym poznać, że ich wysłuchała. Jest otwarta na negocjacje i gotowa na ustępstwa, ale nie kosztem swoich praw i godności. Potrafi formułować bezpośrednie prośby oraz otwarcie odmówić. Często używa komplementów w stosunku do innych, oraz także potrafi je przyjmować. Jest taktowna w rozmowie, bowiem umie zaczynać i kończyć rozmowy. Skutecznie radzi sobie z krytyką bez konieczności uciekania się do wrogiego czy obronnego nastawienia. W takim stylu komunikowania można wyczuć pewność, siłę i empatię. Głos osoby jest zrelaksowany, stanowczy i posiada dobrą modulację. Najczęściej oczy komunikują otwartość i uczciwość. Postawa jest harmonijna i wyprostowana
Styl agresywny	Osoba posługująca się takim stylem potrafi dosyć dobrze wyrazić co czuje, co myśli i czego chce, jednak często dzieje się to kosztem praw i uczuć innych ludzi. Ma tendencję do poniżania innych poprzez sarkastyczne i rzekomo zabawne uwagi. W sytuacjach jeśli coś nie dzieje się po jej myśli, zwykle przechodzi do ataku. Wzbudza w innych żal i poczucie winy, kierując w ich stronę oskarżenia. Swoje wypowiedzi zaczyna od „Ty..”, a kończy atakiem lub negatywną etykietką. Używa uogólnień typu „zawsze” i „nigdy” oraz wypowiedzi, które sugerują jej wyższość i nieomyślność (rację). Taki styl komunikowania można rozpoznać po wyniosłym stylu bycia i manifestowaniu siły. Najczęściej przybiera formy: chłód i złowieszczą cisza, nonszalancja i sarkazm, krzyk. Osoba taka ukrywa wyraz oczu za przymrużonymi powiekami lub patrzy obojętnie. Jej postawa przypomina niewzruszoną skałę: stopy rozstawione, dłonie na biodrach, szczęki zaciśnięte i wysunięte do przodu, ruchy ciała i gesty sztywne, nagłe i onieśmielające.
Styl pasywny	Osoba posługująca się tym stylem ma tendencję do ciągłego uśmiechania się i podporządkowania swoich potrzeb potrzebom innych. Często oznacza to brak bezpośredniej ekspresji uczuć, myśli i życzeń. Najczęściej próbuje wyrazić je pośrednio, marszcząc czoło, płacząc lub mamrocząc coś pod nosem, albo stłumić je całkowicie. Podczas rozmów słucha więcej, niż powinno przypaść jej w udziale. Jeżeli chce zakomunikować coś bezpośrednio, pomniejsza znaczenie swoich wypowiedzi, rozpoczynając je od wyrażenia typu: „ Nie jestem ekspertem, ale.....Naprawdę nie jestem pewna..Nie powinnam tego mówić, ale...”. Osobie takiej jest bardzo trudno o coś prosić. W sytuacjach, kiedy zostanie o coś poproszona a jest to nie na rękę – najczęściej spełni prośbę pomimo wszystko albo znajdzie wymówkę, zamiast otwarcie odmówić. Osoba taka charakteryzuje się cichym, słabym i niepewnym głosem. Jej wypowiedziom towarzyszą pauzy, wahania, szukanie właściwych słów, przeskakiwanie z tematu na temat, niejasności i wyrażenia typu „to znaczy”, „wiesz”. Osoba komunikująca się pasywnie oczekuje, że inni domyślą się, co ona chce powiedzieć. Przyjmuje niedbałą postawę lub będzie się o coś opierać. Dłonie najczęściej są zimne, spocone i drżące. Trudno jest z nią nawiązać kontakt wzrokowy; patrzy w dół lub ucieka wzrokiem. Ponieważ często nie mówi tego, co ma na myśli nie wygląda na osobę, która ma na myśli to, co mówi.



Zasady skutecznego komunikowania się:

- mów płynnie i głośno,
- mów zwięźle i jasno,
- unikaj powtarzania słów „prawda”, „no wiesz”,
- nie rozpoczynaj swojej wypowiedzi od „a więc”,
- myśl o swoich słuchaczach, nie o sobie,
- uśmiechaj się,
- zachęcaj innych do wypowiedzania się,
- korzystaj z modulacji własnego głosu,
- staraj się mówić nie tylko o tym, co Ty uważasz za ważne, ale o tym, co interesuje Twojego rozmówcę.

### 4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co rozumiesz pod pojęciem styl komunikowania się?
2. Jakie znasz style komunikowania się?
3. Czym różnią się od siebie poszczególne style komunikowania się?

### 4.3.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Wykorzystując podane w tabeli cechy, jakie mogą charakteryzować zawód fryzjera, określ, które z nich opisują najlepiej styl: asertywny (A), agresywny (D), pasywny (L),

Lp.	Cecha	Styl (A)	Styl (D)	Styl (L)
1	Niepewność w wypowiedzaniu się			
2	W trakcie rozmowy słucha uważnie			
3	Prawi komplementy			
4	Poniżej innych podczas rozmowy			
5	Manifestuje siłę			
6	Posiada niedbałą postawę ciała			
7	Stale uśmiecha się			
8	Szanuje prawa i uczucia innych			

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) zgromadzić materiał potrzebny do wykonania ćwiczenia,
- 3) zaznaczyć w odpowiedniej kolumnie, używając znaku „X” cechę odpowiadającą wybranemu stylowi.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

## Ćwiczenie 2

Scharakteryzuj style komunikowania się

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat stylów komunikowania się,
- 2) zgromadzić materiały potrzebne do wykonania ćwiczenia,
- 3) zapisać w zeszycie najważniejsze cechy stylów – asertywnego, agresywnego, pasywnego.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- plansze,
- foliogramy,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### 4.3.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować pojęcie styl komunikowania się?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić style komunikowania się?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) scharakteryzować styl asertywny, agresywny, pasywny?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) rozróżnić styl asertywny i pasywny?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.4. Techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej

### 4.4.1. Materiał nauczania

Od umiejętności porozumiewania się zależą nasze sukcesy czy porażki, zadowolenie w życiu prywatnym i zawodowym. Tym bardziej w takim zespole, jakim jest miejsce pracy, należy stworzyć warunki dla sprawnego przebiegu procesu komunikowania się pracowników, klientów, pracodawców oraz innych przedstawicieli środowiska lokalnego. Komunikacja interpersonalna, rozumiana zarówno jako zachowania werbalne jak i niewerbalne, zachodzi nieustannie - każda sytuacja społeczna implikuje proces nadawania i odbierania różnych informacji. Nie wypowiadając ani słowa, ciało nieustannie emituje sygnały, które wyrażają samopoczucie, nastawienia, postawy etc. Komunikacja niewerbalna jest wielokanałowym procesem przebiegającym spontanicznie, obejmującym subtelne nielingwistyczne zachowania, dokonującym się w sposób ciągły i, w dużej mierze, bez udziału świadomości. Podobnie jest w przypadku głosu - pomimo zaangażowania całej siły woli, ekspresja wokalna wciąż pozostaje poza kontrolą. Głos najwierniej wyraża stany emocjonalne, najszybciej zdradza smutek czy przygnębienie, uznaje się go za najbardziej "dziurawy" kanał.

*Komunikację niewerbalną można podzielić na dwie grupy:*

1) ruchy ciała - zalicza się: mimikę, kontakt wzrokowy, gesty, pozycję ciała, dotyk;  
2) zależności przestrzenne - dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji. Wyodrębniono różne rodzaje ekspresji niewerbalnej: mimikę i parajęzyk. Mimika twarzy stanowi źródło informacji na temat stanów emocjonalnych i postaw, takich jak sympatia czy wrogość. Naukowcy stwierdzili, że istnieje sześć głównych rodzajów mimiki odpowiadających następującym emocjom: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, gniew, pogarda. Parajęzyk - źródłem informacji są cechy głosu - wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy. Komunikacja niewerbalna pełni ważną rolę w kontaktach interpersonalnych.

Wyróżnia się pięć zasadniczych funkcji:

- informacyjna,
- wspieranie przekazów słownych,
- wyrażanie postaw i emocji,
- definiowanie relacji,
- kształtowanie wrażenia.

#### **Funkcja informacyjna**

Cały kontekst niewerbalny dostarcza rozmówcy bezcennych informacji, przede wszystkim jest źródłem wiedzy nt. samopoczucia nadawcy, jego postawy wobec rozmówcy, stopnia pewności siebie, stanu emocjonalnego. Posiadanie tych informacji o nadawcy pozwala rozmówcy lepiej, efektywniej kontrolować proces komunikacji. Wartość odbieranych sygnałów niewerbalnych jest tym większa, że nie tylko nie są one świadomie kontrolowane przez nadawcę, ale nadawca nie jest świadom dokonującej się emisji.

#### **Wspieranie przekazów słownych**

Dzięki sygnałom niewerbalnym dokonuje się dookreślenie treści przekazywanych słowami. Sygnały niewerbalne sprzyjają lepszemu, pełniejszemu zrozumieniu przekazu. Wspieranie przekazów słownych może przyjmować kilka form:

- powtarzanie sygnałów werbalnych (stosowane jest dla podkreślenia lub wyjaśnienia przekazu słownego, np. gesty towarzyszące wskazywaniu rozmówcy drogi,

- zaprzeczanie (zachodzi wówczas, kiedy werbalnie zapewniam, że wszystko w porządku ale moje nerwowe ruchy, mimika i ton głosu przeczą słowom),
- uzupełnianie (sygnały niewerbalne uzupełniają, zwiększają siłę oddziaływania, wiarygodność słów, np. wyznaniu uczuć towarzyszy kontakt wzrokowy, ciepły, aksamitny głos, bliskość fizyczna),
- zastępowanie (np. niekiedy z powodu różnych okoliczności gesty zastępują słowa, np. kiedy odległość jest już zbyt duża, by słyszeć się wzajemnie machamy ręką na pożegnanie lub pokazujemy znak słuchawki, by przekazać wiadomość, że zadzwonimy),
- akcentowanie (wyeksponowaniu określonego fragmentu wypowiedzi służy parajęzyk, pauzy, np. pytanie dokąd Ty idziesz? W zależności od położonego akcentu będzie miało inne znaczenie).

### *Wyrażanie postaw i emocji*

Wyrażanie emocji dokonuje się przede wszystkim za pomocą sygnałów niewerbalnych. Dotyk, mimika, dystans fizyczny, parajęzyk są podstawowymi sposobami uzewnętrzniania emocji i postaw. Główna z postaw interpersonalnych jest przyjaźliwość - wrogość. Sygnałami, które komunikują sympatię, przyjaźń są: uśmiechanie się, spoglądanie, bliskość fizyczna, dotykanie, otwarta pozycja ciała, wznoszący się tembr głosu. Druga ważna postawa interpersonalna to dominacja-podporządkowanie. Dominacja jest komunikowana za pomocą następujących sygnałów: brak uśmiechu, ręce na biodrach, patrzenie na rozmówcę podczas mówienia, donośny, niski głos.

### **Komunikacja werbalna**

Komunikacja werbalna to przekazywanie informacji za pomocą wyrazów. Dużą rolę odgrywają tu takie czynniki, jak:

- akcent (badania dowiodły, że jest ważniejszy niż treść wiadomości),
- stopień płynności mowy (świadczy o kompetencji i odpowiedzialności),
- zawartość (treść) wypowiedzi; jest uzależniona od władzy oraz związków międzyludzkich, uzależnionych od przyjętego systemu kulturowego.

Komunikacja werbalna to komunikacja oparta na słowie. Sprowadza się ona do tego, iż przekazując komunikaty używamy słów. Rozmawiając z drugą osobą – używamy słów. Czytając książkę – odbieramy komunikaty autora przekazane nam za pomocą słów. Pisząc list lub wypracowanie przekazujemy komunikaty za pomocą słów. Biorąc pod uwagę kierunek przesyłanych komunikatów, rozróżniamy komunikację:

- pionową,
- poziomą.

Komunikacja pionowa dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Możemy mieć również z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp. Przełożeni są zainteresowani tym kierunkiem komunikacji, ponieważ ułatwia im kierowanie i czuwanie nad rozwojem prowadzonej działalności. W warunkach szkolnych mamy do czynienia z rodzajem komunikacji pionowej, kiedy uczeń zwraca się do nauczyciela, dyrekcji lub innych pracowników szkoły. Z komunikacją poziomą mamy do czynienia wówczas, gdy przebiega ona między członkami tej

samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

Aby wszystkie wymienione powyżej rodzaje komunikacji werbalnej przyniosły zamierzony skutek, osoby komunikujące się muszą się wykazać następującymi umiejętnościami:

- mówienia,
- czytania,
- słuchania,
- przekonywania.

W komunikacji interpersonalnej znamienne znaczenie ma komunikacja niewerbalna, która stanowi 55%, 38% to artykulacja, a 7% słowa, lecz współczesne teorie głoszą, iż nie sposób oddzielić od siebie stronę werbalną od niewerbalnej, przez co traktować je należy jako jednolity ciąg komunikacyjny. Należy pamiętać, że równie ważny wydaje się sposób ubierania. Być dobrze ubranym oznacza być stosownie ubranym. Lepiej jest być ubranym zbyt elegancko niż zbyt skromnie, ponieważ łatwiej jest zdjąć krawat, czy biżuterię niż żałować, że nie wzięliśmy ich ze sobą. Sposób mówienia jest także istotny. Korzystniej brzmi niski głos, wysokie tony mogą być irytujące i mogą świadczyć o zdenerwowaniu. Monotonny głos sprawia, że słuchaczom trudno się skupić na tym, co mówimy i znużeni zaczynają myśleć o tzw. „niebieskich migdałach”. Ton głosu może podkreślić znaczenie wypowiedzianych słów lub zupełnie je zmienić. Ważne jest też aby wymawiane treści były zrozumiałe. Trzymanie czegoś w ustach w trakcie rozmowy np. guma do żucia czy papieros zniekształca dźwięki, a ponadto może być odebrane jako wyraz lekceważenia. Jest to ważne także podczas rozmów telefonicznych w telefonie słychać zarówno uśmiech, jak i odgłos wypuszczanego dymu z papierosa. Zbyt wolne tempo mówienia może spowodować, że wypowiedź będzie niezrozumiała, zaś zmiana tempa mówienia wzmacnia znaczenie tego, co mówimy.

#### **4.4.2. Pytania sprawdzające**

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jaką rolę odgrywa technika porozumiewania się w kontaktach międzyludzkich?
2. Na czym polega komunikacja niewerbalna?
3. Jaka jest definicja komunikacji werbalnej?
4. Jakie czynniki decydują o przekazywaniu informacji?

### 4.4.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Dokonaj oceny umiejętności fryzjera. Twoim zadaniem będzie przypisanie poszczególnym umiejętnościom podanym w tabeli oceny od N do 4, przyjmując kryteria: N – nieistotne, 1 – mało ważne, 2 – ważne, 3 – bardzo ważne, 4 – najważniejsze.

Lp.	Umiejętności	Ocena				
		N	1	2	3	4
1.	Mimika twarzy					
2.	Gesty ilustrujące					
3.	Postawa ciała					
4.	Kontakt cielesny					
5.	Zachowanie przestrzenne - bliskość fizyczna					
6.	Ubiór					
7.	Powierzchność					
8.	Niewerbalne aspekty mowy					
9.	Formalności społeczne					

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat umiejętności, które powinien posiadać fryzjer,
- 2) zaznaczyć znakiem X w odpowiedniej kolumnie znaki: N, 1, 2, 3, 4, przypisując ocenę poszczególnym umiejętnościom,
- 3) sporządzić pisemnie raport wyników,
- 4) zaprezentować na forum grupy uzyskane wyniki.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

#### Ćwiczenie 2

Wymień i scharakteryzuj cechy osobowości jakie powinna posiadać osoba pracująca w zawodzie fryzjer. Charakterystykę poszczególnych cech przedyskutuj wspólnie z grupą. Dokonaj uzupełnienia swoich charakterystyk, uwzględniając ciekawe uwagi innych uczniów.

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w materiałach dydaktycznych informacje o cechach decydujących o skuteczności pracy fryzjera,
- 2) zanotować cechy i scharakteryzować je,
- 3) przedyskutować wyniki pracy w grupie,
- 4) uzupełnić opracowanie.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### Ćwiczenie 3

Wyobraź sobie salon fryzjerski, jesteś w nim fryzjerem. Używając technik werbalnych i niewerbalnych przekonaj klienta do określonej oferty salonu. Możesz posłużyć się techniką dramy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w materiałach dydaktycznych informacji dotyczących technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- 2) zaprezentować na forum dramę,
- 3) omówić z grupą skuteczność zastosowanych technik.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały biurowe, w tym: arkusze papieru, pisaki,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnik dla ucznia*.

#### 4.4.4. Sprawdzian postępów

<b>Czy potrafisz:</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) zdefiniować pojęcie komunikacji werbalnej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić zdolności i cechy przydatne w pracy fryzjera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) scharakteryzować komunikację niewerbalną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) określić co jest istotą pracy fryzjera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) wymienić cechy charakteryzujące dobrego fryzjera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) wymienić czynniki decydujące w skutecznym przekazywaniu informacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) wskazać plusy i minusy w porozumiewaniu się ludzi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.5. Bariery komunikacji

### 4.5.1. Materiał nauczania

- O procesie komunikacji mówimy wówczas, gdy spełnione zostaną następujące warunki:
- informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron,
  - zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji,
  - przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),
  - przekaz spotka się z odbiorem,
  - informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy.

#### **Bariery w komunikacji społecznej**

O barierach komunikacyjnych mówimy wówczas, gdy pojawiają się czynniki utrudniające zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedziach (o charakterze fizycznym i psychologicznym), do których należy zaliczyć:

- 1) utrudnienia percepcyjne,
- 2) wybiórczość uwagi,
- 3) brak umiejętności decentracji (przyjęcie perspektywy rozmówcy),
- 4) różnice kulturowe,
- 5) stereotypy (chętniej słuchamy osób o wysokim statusie społecznym),
- 6) samopoczucie,
- 7) komunikacja równoległa - rozmówcy prowadzą równocześnie dwa wątki rozmowy, nie słuchając siebie nawzajem.

W procesie komunikacji występują bariery utrudniające słuchanie.

Nie słuchamy, gdy stosujemy:

- 1) filtrowanie – słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje,
- 2) porównywanie – oceniamy czy dorównujemy rozmówcy,
- 3) skojarzenia – treść wypowiedzi rozmówcy wywołuje skojarzenie, w które się zagłęwiamy,
- 4) przygotowywanie odpowiedzi – myślimy, co za chwilę odpowiedzieć, choć staramy się wyglądać na zainteresowanych,
- 5) domyślanie się – usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma "naprawdę" na myśli,
- 6) osądzanie – w trakcie rozmowy osądzamy i reagujemy schematycznie,
- 7) utożsamianie się – cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń,
- 8) udzielanie rad – słuchamy tylko początku, szukając rady dla rozmówcy,
- 9) sprzeciwianie się:
  - a) gaszenie – wygłaszamy sarkastyczne uwagi, które zniechęcają rozmówcę do kontynuowania rozmowy,
  - b) dyskutowanie – słyszymy komplement i wyliczamy wszystko, co może obniżyć jego wartość,
- 10) przekonanie o swojej racji – podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania krytyki, i brak zgody na inny punkt widzenia,
- 11) zmiana toru – obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat,
- 12) zjednywanie – słuchamy na tyle by nie zgubić wątku, ale tak naprawdę w ogóle się nie angażujemy.



Podstawowe zasady skutecznego unikania barier komunikacyjnych czyli tzw. "Cztery kroki skutecznego słuchania":

- 1) aktywne słuchanie:
  - a) parafrazowanie (definiowanie) swoimi słowami tego, co druga osoba do nas mówi,
  - b) informacja zwrotna – dzielenie się odczuciami i doświadczeniami bez osądzania (natychmiast, szczerze),
- 2) słuchanie empatyczne – słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy,
- 3) słuchanie otwarte – nie ocenia się rozmówcy, by osądy nie zasłaniały nam naszego rozmówcy,
- 4) słuchanie świadome – zwracanie uwagi na integrację słów i emocji.

#### 4.5.2. Pytania sprawdzające

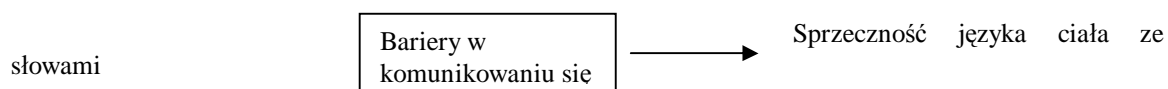
Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. W jaki sposób przebiega komunikacja dwustronna?
2. Jak można zdefiniować bariery w komunikacji społecznej?
3. Co składa się na bariery utrudniające słuchanie?
4. W jaki sposób dzieli się skuteczne słuchanie?
5. W jaki sposób można uniknąć barier komunikacyjnych?

#### 4.5.3. Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Niekorzystnymi sytuacjami w porozumiewaniu jest stosowanie barier utrudniających dialog. Uzupełnij schemat poznanymi przez Ciebie barierami.



##### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w dostępnych materiałach dydaktycznych informacje dotyczące barier komunikacji,
- 2) uzupełnić w zeszycie schemat podając własne propozycje
- 3) omówić na forum grupy wnioski.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

##### Ćwiczenie 2

Podaj przykłady aktywnego słuchania.

##### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje dotyczące aktywnego słuchania,

- 2) podać przykłady aktywnego słuchania,
- 3) omówić na forum grupy wnioski,
- 4) zapisać wnioski w zeszycie.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*,

#### 4.5.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) zdefiniować pojęcie komunikacji dwustronnej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) zdefiniować bariery w komunikacji społecznej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wymienić bariery utrudniające słuchanie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) wymienić sposoby zmniejszające bariery komunikacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.6. Dyskusja konstruktywna, zasady dyskusji

### 4.6.1. Materiał nauczania

**Dyskusja konstruktywna** to jeden ze sposobów wymiany poglądów praktykowany przez dwoje lub więcej osób zainteresowanych danym tematem lub zjawiskiem. Przeprowadzana zwykle w formie ustnej, ale nie tylko (np. dyskusje w formie pisemnej prowadzone są na internetowych forach). W wyniku dyskusji dochodzi zwykle do ścierania się różnych poglądów, czasami wypracowywania kompromisów i określania wspólnych stanowisk.

Bardziej sformalizowaną formą dyskusji i toczoną zwykle przez bardziej kompetentne grono lub wybranych uprzednio przedstawicieli jest debata (np. debata parlamentarna).

Dyskusja jest jedną z form zapobiegania konfliktom między ludźmi. Nawet gdy w wyniku rozmów nie dochodzi do wypracowania wspólnego stanowiska dyskusja pomaga w określeniu tzw. "protokołu rozbieżności", który zawiera spis punktów różniących strony. To już daje podstawę do dalszych prac umożliwiających jakieś pogodzenie sprzecznych interesów lub zawarcie w pewnych sprawach kompromisu.

Rokowania pokojowe są to dyskusje toczone na wysokim szczeblu, przez przedstawicieli większego grona danych społeczności lub w skrajnym przypadku państw lub narodów próbujące nie dopuścić do konfliktu (czasami nawet konfliktu zbrojnego) lub zakończyć trwający już konflikt między jakimiś grupami o skrajnie sprzecznych poglądach lub interesach.

Dyskusja to także jedna z form uczenia, w czasie, której nauczyciel tak próbuje rozmawiać z uczniem, aby naprowadzić go na sposób rozumowania ułatwiający zrozumienie danego zjawiska lub pojęcia.

#### Zasady uczestnictwa w dyskusji

1. Biorąc udział w dyskusji, przekazuj tylko te informacje, które innych zainteresują i wiążą się z poruszonym tematem.
2. Nie mów niczego, co uważasz za fałszywe.
3. Nie mów także niczego, na co nie masz odpowiednich dowodów.
4. Unikaj niejasnego wyrażania się i wieloznaczności.
5. Mów zwięźle, unikając rozwlekłości wypowiedzi oraz w sposób uporządkowany.
6. Pamiętaj o kulturze i „elegancji wypowiedzi”.

### 4.6.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest dyskusja?
2. Jakie czynniki wpływają na przebieg dyskusji?
3. Jakie znasz zasady uczestnictwa w dyskusji?

### 4.6.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Scharakteryzuj zasady uczestnictwa w dyskusji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) zgromadzić materiał potrzebny do wykonania ćwiczenia,
- 3) zapisać na papierze zasady uczestnictwa w dyskusji
- 4) zaprezentować rezultaty pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

#### Ćwiczenie 2

Zaprojektuj i przeprowadź dyskusję konstruktywną na temat organizacji usługowej-salonu fryzjerskiego w zakresie określania potrzeb klienta oraz sporządź jej „mapy strategii”. Mapę strategii sporządź wg poniższych zasad:

- Komu salon ma służyć?
- Jakie rezultaty ma osiągać?
- Jakie ma świadczyć usługi?
- W jaki sposób ma określać potrzeby klienta?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wykorzystać wiedzę nabytą podczas zapoznawania się z materiałem nauczania,
- 2) wykonać „mapę strategii” hipotetycznego salonu fryzjerskiego,
- 3) zaprezentować rezultaty pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### 4.6.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) podać definicję dyskusji konstruktywnej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić elementy składające się na przebieg dyskusji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wymienić podstawowe zasady uczestnictwa w dyskusji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.7. Konflikt. Rozwiązywanie konfliktów

### 4.7.1. Materiał nauczania

Konflikt – to proces społeczny zachodzący między jednostkami, grupami, państwami, wynikający ze sprzeczności interesów, celów, poglądów czy obowiązków, powodujący powstanie wrogości między nimi.

Typy konfliktów

- a) konflikt rzeczowy (relacji) - np. sytuacja rozwodowa (gdy nie ma rzeczowych założeń często konflikt dotyczy naleciałości z przeszłości),
- b) konflikt wartości – wpływa z różnic w preferowanych wartościach np. tradycji, religii,
- c) konflikt danych – w sytuacji braku lub posiadania odmiennych informacji lub ich interpretacji,
- d) konflikt strukturalny (ról),
- e) konflikt interesów – gdy zaspokojenie potrzeb innej osoby odbywa się kosztem innej osoby lub grupy.

Czynnikami prowadzącymi do konfliktu ukrytego są:

- konkurencja do niewystarczających zasobów,
- dążenie do autonomii,
- różnica w celach stron,
- konflikt ról.

Procesy konfliktowe mogą być:

1) **destrukcyjne** – (o charakterze antagonistycznym) to zjawiska niszczące, wywołujące wrogość, nienawiść, powodujące frustracje, lęk, zaburzenia osobowości. Prowadzą do wytworzenia się u jednostki takich zburzonych postaw społecznych, jak np: *postawa „przeciw ludziom”* czy *postawa „od ludzi”*. Objawiają się najczęściej poprzez różne formy walki otwartej (wzywiska, przemoc, rękoczyn, bójki) oraz ukrytej (szykany, bojkot, sabotaż).

2) **konstruktywne** – (pozbawione konfliktów) stają się „motorem postępu”, czynnikiem aktywizującym, integrującym, stwarzającym warunki do zdobywania kompetencji a tym samym takich umiejętności, jak tolerancja i dochodzenie do kompromisu. Są „szkołą” społecznego współżycia, w której partnerzy uczą się wyrażać swoje opinie, poglądy, stanowiska, a co za tym idzie – bronić ich, walczyć o przeforsowanie własnych dążeń w sposób zgodny z powszechnie obowiązującym kodeksem moralnym.

Sposoby rozwiązania konfliktu wg Thomasa

1. **Unikanie** – odstąpienie od współpracy z osobą konfliktogenną. Sprowadza się to najczęściej do zerwania z nią kontaktów osobistych czy wypowiedzenia pracy. Wyłączenie nie jest jednak rozwiązaniem konfliktu, lecz dowodem na to, że jest to możliwe w istniejącym układzie personalnym. To styl typowy dla osób, dla których samo napięcie emocjonalne i frustracja spowodowana konfliktem jest na tyle silne, że wolą wycofać się z konfliktu, niż podjąć próby jego konstruktywnego rozwiązania. Podejście takie spowodowane jest prawdopodobnie tym, że w przeszłości jakieś konflikty na tyle mocno zraniły danego człowieka, że pamięć tego powoduje reakcję wycofania się. Może być również podyktowane przeświadczeniem, że konflikt sam w sobie jest złem, że jest zbędny i poniżający. Ludzie w różny sposób unikają konfliktów. W sytuacji równowagi sił obu stron będą udawali, że

konfliktu nie ma. Gdy jedna strona sporu jest silniejsza wycofają się i ustąpią z realizacji własnych praw i interesów. Żeby zachować dobre samopoczucie podejmą próby zdeprecjonowania strony sporu lub jego przedmiotu. Gdy zaś oni sami mają przewagę, będą usiłowali narzucić własne zdanie, próbując zdominować partnera, nie dbając przy tym o to, po czyjej stronie są rzeczywiste racje. W ten sposób będą uciekali od rzeczywistego rozwiązania zaistniałego problemu.

2. **Uleganie** – to najczęściej stosowana metoda rozwiązywania konfliktów, polegająca na wykorzystaniu przez silniejszego swojej pozycji w organizacji. Poddanie, podobnie jak wyłączenie nie jest skutecznym rozwiązaniem, gdyż strona poddająca się przy pierwszej lepszej okazji ponownie wywołuje konflikt. Ten styl, najogólniej mówiąc, polega na postępowaniu zgodnym z interesem strony przeciwnej. Postępują tak te osoby, które nastawione są przede wszystkim na podtrzymanie dobrych relacji z innymi, nawet kosztem rezygnacji z pozostałych swoich potrzeb, obowiązków czy interesów. Podobnie, jak ludzie stosujący unikanie, osoby łagodzące właśnie są przekonane, że spór to tylko zło i zagrożenie. Przyczyn konfliktów dopatrują się często w postawach egoistycznych, przez co łatwiej przychodzi im pogodzenie się z ponoszonymi psychicznymi kosztami czy wyrzeczeniami.

3. **Rywalizacja** – strona konfliktu zmusza do ustąpienia przeciwnika, przeciągając na swoją stronę osoby dotychczas w konflikt niezaangażowane. Styl ten charakteryzuje się tym, że aby osiągnąć swój cel, strona konfliktu spala bardzo dużo energii i używa wielu środków, nie rezygnuje również z manipulacji czyli instrumentalnego traktowania innych ludzi.

4. **Kompromis** - To postępowanie umożliwiające częściowe zaspokojenie interesów obu stron. Każdy jednak coś traci, a coś zyskuje. Kompromis warto wziąć pod uwagę, gdy interesy są mniej ważne, niż dobre wzajemne stosunki lub niezbędne jest szybkie rozwiązanie problemu. Dochodzi do niego, gdy strony pozostające w sporze są jednakowo silne i nie znajdując sprzymierzeńców, postanawiają „dogadać się” ze swoim przeciwnikiem. Zgodnie z takim rozumieniem, każda ze stron ma szansę zdobyć coś w wyniku konfliktu, musi także jednak i coś stracić. Najbardziej porządnym efektem kompromisu mają być jednakowe ustępstwa z wysuwanych roszczeń, dające procentowy podział przedmiotu sporu w relacji 50:50. Strony muszą znaleźć taką wspólną płaszczyznę porozumienia między sobą, aby mogli wspólnie koegzystować.

5. **Współpraca** - ten styl wynika z założenia, że zawsze można znaleźć rozwiązanie, które usatysfakcjonuje obie strony konfliktu. Jest to jeden z najbardziej efektywnych stylów rozwiązywania konfliktu. Szczególnie użyteczny w sytuacjach, kiedy obie strony mają odmienne cele, powoduje, że łatwo odkryć rzeczywistą przyczynę sporu, a jest nią najczęściej błędna komunikacja lub jej brak. Strony wspólnym wysiłkiem znajdują rozwiązania usuwające przyczyny konfliktu. Integracja jest możliwa zwłaszcza wówczas, gdy pomiędzy stronami istnieją stałe kontakty ułatwiające ich wzajemne zrozumienie się. Ta metoda wiąże się z wola zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z własnych. Istnieje tu założenie, że zawsze można znaleźć rozwiązanie, które w pełni usatysfakcjonuje obie strony konfliktu, choć niekoniecznie muszą wiązać się z tym jednakowe ustępstwa stron.

#### **Czynniki mające wpływ na przebieg rozwiązywania konfliktów:**

- procesy współpracy/rywalizacji - tendencja do utrwalania się zgodnie z zasadą dodatnich sprzężeń zwrotnych,
- wcześniejsze relacje - im mocniejsze więzy współpracy, tym większe prawdopodobieństwo rozwiązania konfliktu wg zasad współpracy,

- charakterystyki stron - osobowość, ideologia wpływają na orientację (rywalizacja/współpraca); konflikt wewnętrzny może wpływać na konflikt interpersonalny,
- udział strony trzeciej - jej postawa, siła i zasoby – proces, do którego zachęca strona trzecia o wysokim prestiżu,
- oszacowanie sukcesu - ocena stron, szans na sukces.

#### Konsekwencje konfliktów interpersonalnych

+	-
wzrost energii	stres
wzrost motywacji	poczucie zagrożenia (dezaprobaty społecznej)
wzrost zaufania	negatywne emocje
poczucie sprawiedliwości	agresja
krystalizacja celu	wycofanie z relacji
przyrost wiedzy o możliwościach rozwiązań	pogorszenie relacji i komunikacji

#### 4.7.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest konflikt?
2. Wymień rodzaje konfliktów.
3. Podaj główne sposoby rozwiązywania konfliktów.
4. Według jakich działań musi postępować firma w momencie konfliktu personalnego?
5. Czym różni się rywalizacja od kompromisu?
6. Jakie są konsekwencje konfliktu?

#### 4.7.3. Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Przygotuj propozycję rozwiązania konfliktu za pomocą kompromisu na temat organizacji czasu pracy w salonie fryzjerskim.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) zgromadzić materiał potrzebny do wykonania ćwiczenia,
- 3) sporządzić propozycję, uwzględniając przedziały czasowe poszczególnych etapów.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy, plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

## Ćwiczenie 2

Stosując technikę unikania i kompromisu rozwiąż konflikt dotyczący odbioru godzin nadliczbowych w salonie fryzjerskim.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) zgromadzić materiał potrzebny do wykonania ćwiczenia,
- 3) sporządzić propozycję rozwiązania konfliktu dwoma sposobami.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### 4.7.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) zdefiniować pojęcie konflikt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić rodzaje konfliktów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wymienić sposoby rozwiązania konfliktów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) opisać konsekwencje konfliktów interpersonalnych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 4.8. Rodzaje argumentacji i negocjacji. Techniki negocjacji

### 4.8.1. Materiał nauczania

*Argumentacja* jest to czynność zmierzająca do wywołania u kogoś określonych przeświadczeń lub ocen lub dążeń. Jest to apel do uczuć a także apel do rozumu. Niestety w naszych codziennych kontaktach najczęściej odwołujemy się do argumentów emocjonalnych wychodząc z założenia, że człowiek to istota rozumna, ale wrażliwa na uczucia i nasze doświadczenia życiowe dowodzą, że nośność perswazyjna przekazów znacznie wzrasta, gdy budzą one nie tylko refleksje, ale i uczucia u odbiorców.

Generalnie argumenty perswazyjne można podzielić na cztery klasy:

- a) strategia "marchewki"- przedstawienie korzyści wynikających z zastosowania się do sugestii nadawcy,
- b) strategia "kija" - przedstawienie strat wynikających z niedopasowania się do sugestii nadawcy,
- c) strategia emocji dodatnich - takie działanie, by odbiorca sugestii uznał jej zaaprobowanie za powód do dumy,
- d) strategia emocji ujemnych - takie działanie, by odbiorca odczuwał wstyd, zakłopotanie, czy niższość w przypadku odmowy.

Przykładowe rodzaje argumentów perswazyjnych:

Obietnica nadawcy	Jeśli posłuchasz, dam ci nagrodę
Groźba nadawcy	Jeśli nie posłuchasz, zemszczę się, ukarzę
Wróżba pomyślna	Jeśli posłuchasz, będzie ci dobrze
Wróżba pesymistyczna	Jeśli nie posłuchasz - źle się ułoży
Okazanie sympatii	Posłuchaj mnie, bo przecież bardzo się lubimy (ze względu na przyjaźń masz być posłuszny)
Apel wdzięczności	Powinieneś mnie posłuchać, bo tyle dla ciebie zrobiłem
Apel moralny	Każdy przyzwoity, uczciwy człowiek powinien mnie posłuchać
Apel przestroga	Nie posłuchasz - będziesz cierpieć
Obwinianie	Jeśli nie posłuchasz, zadasz mi cierpienie
Wzór pożądaný	Człowiek mądry (kompetentny, znany, wielki...) na pewno by mnie posłuchał
Wzór potępiany	Tylko głuptas (idiota, drań, samobójca) by nie posłuchał

Apel konformistyczny	Nasi znajomi (twój szef, twoja załoga...) pochwalą cię za posłuszeństwo
Manipulacja nagrodą	drobne usługi, prezenty, publiczne pochwały
Manipulacja karą	Demonstracja siły i złości przed rozmową

## Co to są negocjacje?

*Negocjacje* - to dwustronny proces komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy przynajmniej niektóre interesy zaangażowanych stron są konfliktowe. Negocjacje to sposób na rozwiązanie sytuacji konfliktowych.

## Fazy negocjacji prowadzące do kompromisu

### 1) Analiza i ocena sytuacji

- a) zdefiniowanie problemu
- b) zdefiniowanie korzyści obu stron
- c) opracowanie możliwości
- d) zbieranie informacji
- e) identyfikacja interesów obu stron

### 2) Planowanie

- a) podjęcie decyzji odnośnie planu działania
- b) wybór priorytetów własnych interesów
- c) opracowanie nowych możliwości i kryteriów
- d) różnice w postrzeganiu faktów
- e) poczucie frustracji i złość
- f) trudności w komunikowaniu się
- g) porozumienie stron

## Techniki negocjacji

Zasady ustępowania w negocjacjach:

- 1) Ustępstwa powinny być niewielkie - człowiek bardziej postrzega sam fakt ustępstwa niż jego wielkość. Małe ustępstwo zachęca do wzajemności - duże do zachłanności.
- 2) Ustępstwa powinny być stopniowo malejące - zmniejszające się ustępstwa skłaniają drugą stronę do wcześniejszego podpisania porozumienia, uważa ona bowiem, że zbliżamy się do granic swoich możliwości.
- 3) Ustępować należy powoli i niełatwo - szybkie ustępstwo nie daje satysfakcji naszemu partnerowi, bardziej cenimy to, o co musimy walczyć.
- 4) Nie każde ustępstwo partnera musi być odwzajemnione - ustępstwa odwzajemnione nie zawsze są konieczne, a równe ustępstwa nie zawsze są sprawiedliwe.
- 5) Unikaj zasady "dzielenia różnicy na pół" - matematyczne dzielenie ofert na pół często bywa niekorzystne dla obu stron.
- 6) Należy ostrożnie traktować "absurdalną propozycję" drugiej strony - absurdalne propozycja często stosowana jest w celu zbadania naszej determinacji i naszego stanowiska. Nie należy poddać się emocjom lecz wyjaśnić absurdalność propozycji.

- 7) Nie idź pierwszy na ustępstwa w ważnych sprawach - ustępstwo jako pierwszy w sprawach ważnych jest traktowana jako słabość negocjatora. W zamian warto wyprzedzić partnera w ustępstwach dotyczących spraw nieistotnych.
- 8) Należy wystrzegać się eskalacji ustępstw pod koniec negocjacji - często wykorzystywana technika zwiększania żądań pozornie zakończonych już negocjacji.

### ***Mierz wysoko:***

Wysokie żądania negocjatora bardzo korzystnie wpływają na osiągnięte przez niego rezultaty. Zbyt wysokie niczym nieuzasadnione żądania mogą zirytować partnera, a przez to utrudnić rozmowy.

Najprawdopodobniej najlepszą strategią jest wysuwanie takich żądań, które partner uzna za spore (budzi to, bowiem respekt i po prostu jest korzystne), ale nie przesadne, (co mogłoby powodować irytację i stanowić przyczynę poszukiwania innego partnera negocjacji).

*Nie zgadzaj się na pierwszą propozycję:*

Pierwszą propozycję odrzucamy gdyż, z reguły jest ona zbyt wygórowana i partner przygotowany jest na ustępstwa. Po drugie nasza akceptacja dla pierwszej oferty traktowana jest jako nasza słabość.

*Technika „dobry- zły facet”:*

Z jednej strony występuje dwóch negocjatorów, z których: pierwszy rozpoczyna negocjacje stawiając wygórowane żądania, tworząc nieprzychylną stresującą sytuację (czasami obrażając drugą stronę) a drugi negocjator przejmuje inicjatywę, zachowując się bardzo grzecznie stosuje technikę małych ustępstw - pozornie korzystną dla obu stron. W rzeczywistości jest ona korzystna jedynie dla strony "dobrego i złego faceta".

*Technika sytuacji hipotetycznej, „co by było, gdyby..”:*

Technika polegająca na zadawaniu hipotetycznych pytań - co by było, gdyby...”Pytania te mają na celu zbadanie sytuacji i możliwości przeciwnika negocjacji. Przykładowe pytanie: co by było, gdybyśmy zrezygnowali z gwarancji ?

*Technika ograniczonych kompetencji:*

W technice tej można zdobyć przewagę odmawiając zaakceptowania propozycji ze względu na ograniczone kompetencje, pełnomocnictwo.

## **4.8.2. Pytania sprawdzające**

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest argumentacja?
2. Co to są negocjacje?
3. Jakie są formy negocjacji prowadzące do kompromisu?
4. Jakie znasz zasady postępowania w negocjacjach?

## **4.8.3. Ćwiczenia**

### **Ćwiczenie 1**

Opracuj projekt negocjacji dotyczącej organizacji dnia pracy w salonie fryzjerskim. W trakcie wykonywania ćwiczenia staraj się przedyskutować następujące zagadnienia:

- Czemu ma służyć praca w soboty?
- Jak będzie wyglądał tygodniowy dzień pracy?
- Jaka jest specyfika realizowanych etatów?
- Jakie są kwalifikacje personelu?

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat negocjacji,
- 2) przedstawić swoje przemyślenia na forum grupy,
- 3) wspólnie stworzyć projekt negocjacji,
- 4) zaprezentować wypracowany projekt.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### Ćwiczenie 2

Stosując dowolną technikę negocjacji uzyskaj porozumienie z klientem w sprawie ustalenia ceny za wykonaną usługę fryzjerską.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać w literaturze informacje na temat negocjacji,
- 2) wybrać odpowiednią technikę i zastosować w negocjacji,
- 3) omówić z grupą skuteczność zastosowanych technik.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- arkusze papieru, przybory do pisania,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

## 4.8.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) zdefiniować pojęcie argumentacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić podstawowe elementy negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wymienić zasady postępowania w negocjacjach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) opisać, fazy negocjacji prowadzące do kompromisu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

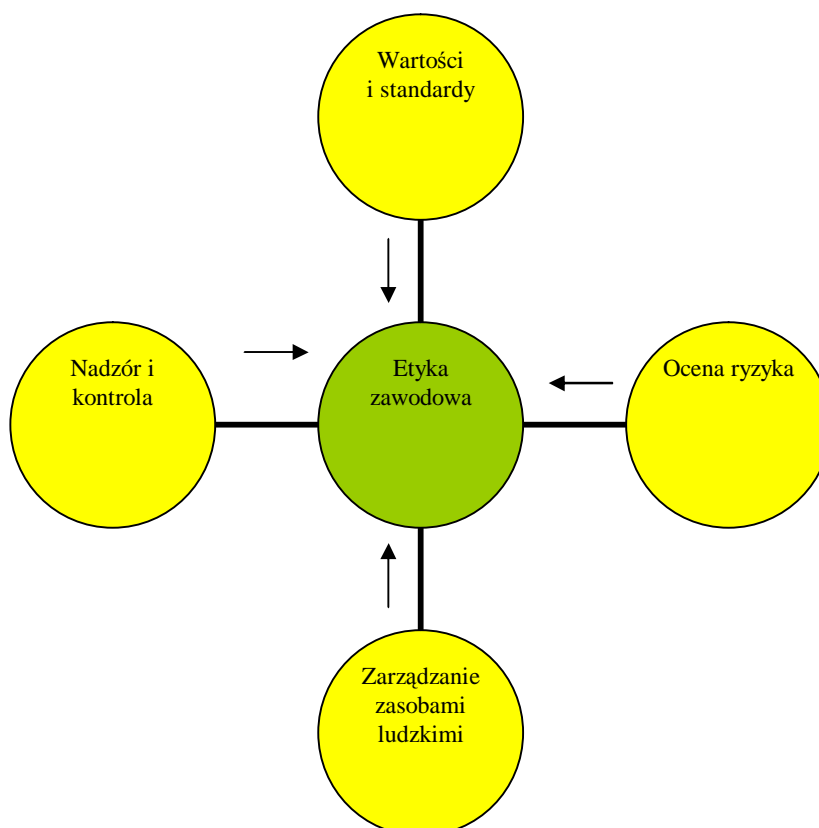
## 4.9. System wartości etycznych a kodeks etyki zawodowej

### 4.9.1. Materiał nauczania

Etyka to ogół norm moralnych, poglądów i wartości moralnych ustalonych tradycją lub ścisłym zapisem oraz uznanych w danej zbiorowości za właściwe. Zachowaniem ludzi kieruje określany system wartości. Wartością jest zwykle to, co jest cenne. Za etyczne uznaje się takie postępowanie, które jest zgodne z obowiązującymi w danym społeczeństwie:

- regułami moralnymi, opierającymi się na powszechnie akceptowanych wartościach wynikających z tradycji i kultury,
- normami prawnymi o charakterze nakazów i zakazów ustalającymi odpowiedzialność za nieprzestrzeżenie prawa.

Każdy człowiek powinien umieć rozpoznawać wartości etyczne i stosować je we wszystkich obszarach swojej działalności – relacjach rodzinnych i towarzyskich, w szkole, na uczelni, w pracy, w działalności gospodarczej i życiu publicznym. Pracownikowi etyka nakazuje lojalność wobec firmy, wypełnianie poleceń przełożonego i uczciwość. Pracując w zespole powinniśmy być koleżeńscy, pomocni, dbać o dobrą atmosferę w grupie, nie rywalizować z innymi w nieuczciwy sposób, dążyć do sukcesu całej grupy. W niektórych zawodach np. nauczyciel, lekarz, prawnik zasady moralne są wyraźnie sformułowane jako etyka zawodowa.



Rys. 4. Etyka zawodowa

Kodeks etyki zawodowej określa zasady postępowania pracowników. Na etykę zawodową składa się wiele czynników co ilustruje powyższy rysunek. Przestrzeganie zasad jest gwarancją kompetencji, odpowiedzialności i wysokich walorów moralnych, a także urzeczywistnia idee uczciwej, otwartej i przyjaznej w stosunku do społeczności lokalnej.

Zasady wyznaczające właściwą postawę to:

- 1) zasada praworządności,
- 2) zasada uczciwości i rzetelności,
- 3) zasada jawności,
- 4) zasada profesjonalizmu,
- 5) zasada neutralności,
- 6) zasada współodpowiedzialności za działanie.

**System wartości** to zespół wartości uporządkowany według stopnia ważności. Do ujawnienia hierarchii wartości dochodzi najczęściej w sytuacji konfliktowej, gdy konieczny jest wybór i rezygnacja z danych wartości.

#### 4.9.2. Pytania sprawdzające

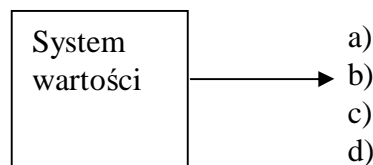
Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. W jakim celu stosuje się kodeks etyki zawodowej?
2. Co to jest system wartości?
3. Czy znasz zasady określające właściwą postawę?

#### 4.9.3. Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Zastanów się nad tym co jest dla Ciebie cenne i stanowi Twój system wartości. Uzupełnij schemat.



Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeanalizować materiał nauczania,
- 2) zgromadzić materiał do wykonania ćwiczenia,
- 3) uzupełnić schemat,
- 4) przedstawić na forum klasy własny system wartości i skomentować go.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- materiały piśmienne,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

## Ćwiczenie 2

Opracuj kodeks etyki zawodowej dla zawodu fryzjer.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wyszukać informacje w literaturze na temat kodeksu etyki zawodowej,
- 2) opracować kodeks etyki zawodowej fryzjera,
- 3) przedstawić na forum klasy kodeks etyki zawodowej.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- foliogramy,
- plansze,
- literatura zgodna z rozdziałem 6 *Poradnika dla ucznia*.

### 4.9.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

- |   | <b>Tak</b>               | <b>Nie</b>               |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1) wyjaśnić na czym polega system wartości? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) zastosować przyjęte normy etyczne?       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

### INSTRUKCJA DLA UCZNIĄ

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz imieniem i nazwiskiem kartę odpowiedzi.
3. Zapoznaj się z zestawem zadań testowych.
4. Test pisemny zawiera 20 zadań i sprawdza Twoje wiadomości z zakresu nawiązywania i utrzymywania kontaktów międzyludzkich
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi. Wskaż tylko jedną odpowiedź prawidłową. W przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zakreślić kółkiem i zaznaczyć odpowiedź poprawną.
6. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
7. Kiedy udzielenie odpowiedzi będzie Ci sprawiało trudność, wtedy odłóż jego rozwiązanie na później i wróć do niego, gdy zostanie Ci wolny czas.
8. Na rozwiązanie testu pisemnego masz 40 minut.

Powodzenia!

### ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Podaj prawidłową klasyfikację potrzeb
  - a) fizjologiczne, bezpieczeństwa, przynależności.
  - b) bezpieczeństwa, przynależności, samorealizacji.
  - c) samorealizacji, szacunku, przynależności.
  - d) fizjologiczne, bezpieczeństwa, przynależności, szacunku, samorealizacji.
2. Wybierz odpowiednie określenie dla stylu asertywnego
  - a) szanuje swoje prawa i uczucia innych.
  - b) poniża innych przez zabawne sytuacje.
  - c) ukrywa wyraz oczu za przymrużonymi oczami.
  - d) trudno nawiązuje kontakt wzrokowy.
3. Do potrzeb fizjologicznych zaliczamy
  - a) jedzenie.
  - b) miłość.
  - c) przynależność do organizacji.
  - d) awans zawodowy.
4. Komunikacja werbalna to
  - a) przekaz informacji za pomocą wyrazów.
  - b) język ciała.
  - c) wyraz uczuć lub władzy.
  - d) komunikacja człowieka za pomocą kontaktu.
5. Jak przebiega komunikacja dwustronna
  - a) nadawca, odbiorca.
  - b) nadawca, kodowanie, odbiorca.
  - c) nadawca, kodowanie, zachowanie, odbiorca.
  - d) nadawca, kodowanie, zachowanie, dekodowanie, odbiorca.



6. Bariery w komunikacji społecznej następują przez
  - a) wybiórczość uwagi, różnice kulturowe, stereotypy.
  - b) tylko stereotypy.
  - c) brak przygotowania odpowiedzi na dany temat.
  - d) głównie przez samopoczucie.
  
7. Dyskusja konstruktywna jest to
  - a) sposobem rozmowy dwóch osób.
  - b) dialogiem zawierającym spis punktów różniących osoby.
  - c) wymianą poglądów na określony temat.
  - d) zawarciem kompromisu.
  
8. Podaj główną zasadę uczestnictwa w dyskusji
  - a) mów głośno, przekrzykując innych.
  - b) nie pozwól innym do wyrażania swoich zdań.
  - c) używaj także fałszywych informacji.
  - d) mów w sposób uporządkowany.
  
9. Czynniki prowadzącymi do konfliktu ukrytego są
  - a) konkurencja i konflikt ról.
  - b) brak wiedzy.
  - c) brak własnych poglądów.
  - d) postawa agresywna.
  
10. Procesy konfliktowe mogą być
  - a) destrukcyjne, konstruktywne.
  - b) tylko konstruktywne.
  - c) destrukcyjne, rzeczowe.
  - d) destrukcyjne, strukturalne, konstruktywne.
  
11. Aby uniknąć konfliktu można
  - a) wycofać się z niego.
  - b) pójść na kompromis.
  - c) współpracować z przeciwnikiem.
  - d) zastosować każdą z metod.
  
12. Argumentację stosujemy
  - a) w sytuacjach kryzysowych.
  - b) w sytuacjach konfliktowych.
  - c) negocjacjach.
  - d) najczęściej w codziennych sytuacjach.
  
13. Obwinianie charakteryzuje zdanie
  - a) jeśli nie posłuchasz, zadasz mi cierpienie.
  - b) jeśli nie posłuchasz, źle się ułoży.
  - c) nie posłuchasz – będziesz cierpieć.
  - d) demonstracja siły i złości przez rozmowę.

14. Jaka faza negocjacji nie prowadzi do kompromisu
- a) zdefiniowanie problemu.
  - b) demonstracja siły.
  - c) porozumiewanie stron.
  - d) opracowanie możliwości.
15. Główną zasadą w negocjacjach jest
- a) porozumienie.
  - b) różnica w postrzeganiu faktów.
  - c) opracowanie możliwości.
  - d) malejące ustępstwa.
16. Technika „dobry – zły facet” polega na
- a) zadawaniu pytań.
  - b) odrzucaniu reguł.
  - c) występowaniu negocjatora stawiającego wygórowane żądania.
  - d) występowaniu żądań.
17. Etyka jest formą zapisu
- a) norm moralnych.
  - b) norm kulturalnych.
  - c) zakazu i nakazu.
  - d) norm moralnych i społecznych.
18. Co nakazuje etyka pracownikowi wobec pracodawcy
- a) lojalność wobec firmy.
  - b) wydawanie poleceń.
  - c) dążenie do sukcesu.
  - d) tylko zakazy i nakazy.
19. Kodeks etyki zawodowej powinien uwzględniać zasady
- a) uczciwości i rzetelności.
  - b) bezpieczeństwa.
  - c) tylko w obszarach działalności firmy.
  - d) żadną z wymienionych.
20. Kodeks etyki zawodowej określa
- a) zasady postępowania pracowników.
  - b) przyjęte normy.
  - c) zasady postępowania tylko przełożonych.
  - d) gwarantuje sukces życiowy.

## KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko.....

### Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów międzyludzkich

Zakreśl poprawną odpowiedź.

Nr zadania	Odpowiedź				Punkty
1	a	b	c	d	
2	a	b	c	d	
3	a	b	c	d	
4	a	b	c	d	
5	a	b	c	d	
6	a	b	c	d	
7	a	b	c	d	
8	a	b	c	d	
9	a	b	c	d	
10	a	b	c	d	
11	a	b	c	d	
12	a	b	c	d	
13	a	b	c	d	
14	a	b	c	d	
15	a	b	c	d	
16	a	b	c	d	
17	a	b	c	d	
18	a	b	c	d	
19	a	b	c	d	
20	a	b	c	d	
<b>Razem:</b>					

## **6. LITERATURA**

1. Aryle M.: Psychologia stosunków międzyludzkich. Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa 1999
2. Bierach A.J.: Mowa ciała kluczem do sukcesu. Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2001
3. Maslow A.: Motywacja i osobowość. Instytut wydawniczy PAX, Warszawa 1996
4. Zimbardo P.G.: Psychologia i życie PWN, Warszawa 1994