



MINISTERSTWO EDUKACJI  
NARODOWEJ



**Anna Iwańczyk**

**Prowadzenie negocjacji  
342[04].O1.05**

**Poradnik dla ucznia**

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

Recenzenci:

dr inż. Adam Nowak

mgr inż. Andrzej Śledziona

Opracowanie redakcyjne:

mgr Anna Iwańczyk

Konsultacja:

mgr inż. Halina Śledziona

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej „Prowadzenie negocjacji 342[04].O1.05,” zawartego w programie nauczania technik logistyk.

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

# SPIS TREŚCI

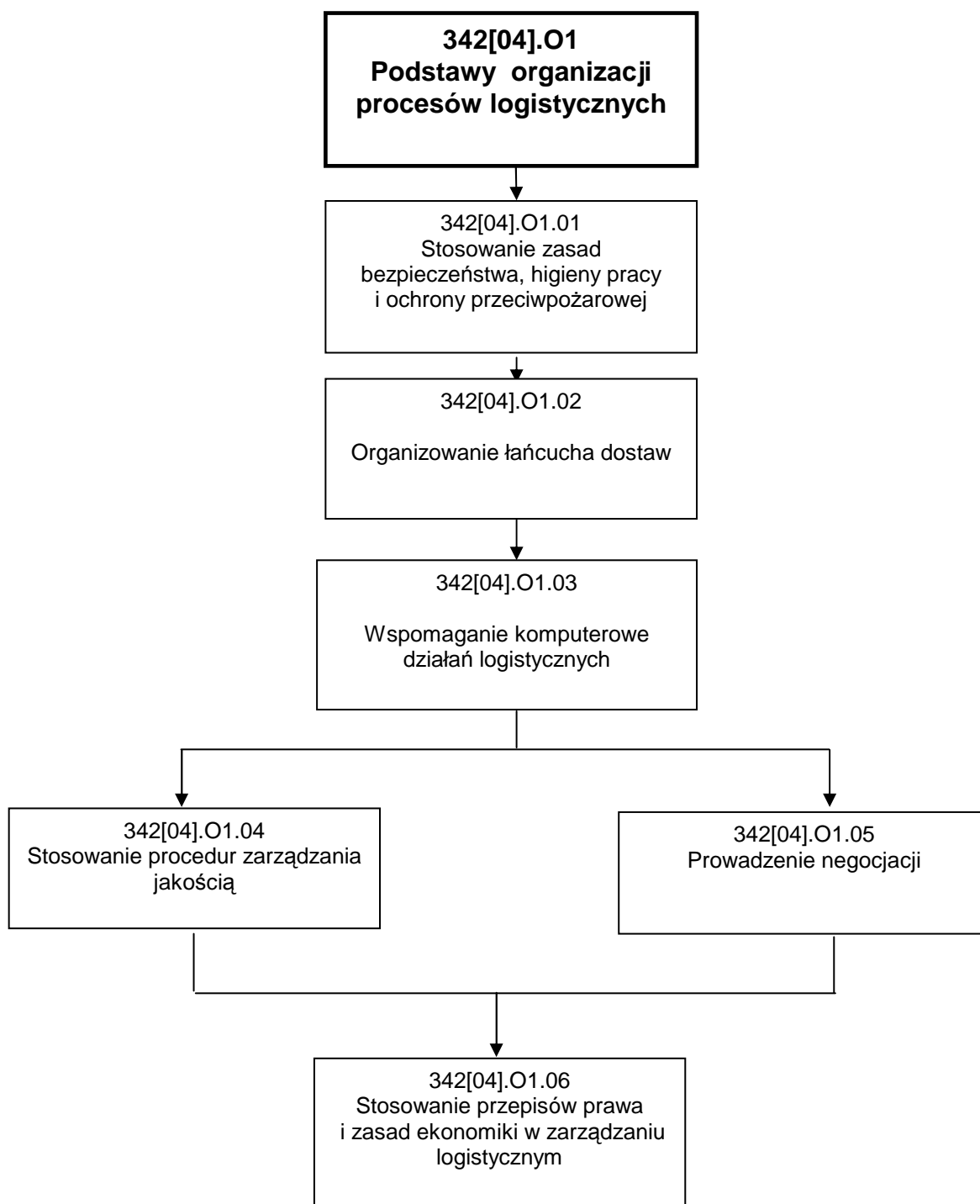
<b>1. Wprowadzenie</b>	3
<b>2. Wymagania wstępne</b>	5
<b>3. Cele kształcenia</b>	6
<b>4. Materiał nauczania</b>	7
<b>4.1. Komunikacja werbalna i niewerbalna</b>	7
4.1.1. Materiał nauczania	7
4.1.2. Pytania sprawdzające	14
4.1.3. Ćwiczenia	15
4.1.4. Sprawdzian postępów	16
<b>4.2. Autoprezentacja, aktywne słuchanie, asertywność, etykieta zawodowa</b>	17
4.2.1. Materiał nauczania	17
4.2.2. Pytania sprawdzające	19
4.2.3. Ćwiczenia	19
4.2.4. Sprawdzian postępów	21
<b>4.3. Negocjacje</b>	23
4.3.1. Materiał nauczania	23
4.3.2. Pytania sprawdzające	30
4.3.3. Ćwiczenia	30
4.3.4. Sprawdzian postępów	32
<b>4.4. Rola komputera w komunikacji</b>	33
4.4.1. Materiał nauczania	33
4.4.2. Pytania sprawdzające	35
4.4.3. Ćwiczenia	35
4.4.4. Sprawdzian postępów	36
<b>5. Sprawdzian osiągnięć</b>	37
<b>6. Literatura</b>	41

# 1. WPROWADZENIE

Poradnik ten pomoże Ci w przyswajaniu wiedzy z zakresu „Prowadzenia negocjacji”.

W poradniku znajdziesz:

- wymagania wstępne – wykaz umiejętności, jakie powinieneś mieć już ukształtowane, abyś bez problemów mógł korzystać z poradnika,
- cele kształcenia – wykaz umiejętności, jakie ukształtujesz podczas pracy z poradnikiem,
- materiał nauczania – wiadomości teoretyczne niezbędne do osiągnięcia założonych celów kształcenia i opanowania umiejętności zawartych w jednostce modułowej,
- zestaw pytań, abyś mógł sprawdzić, czy już opanowałeś określone treści,
- ćwiczenia, które pomogą Ci zweryfikować wiadomości teoretyczne oraz ukształtować umiejętności praktyczne,
- sprawdzian postępów,
- sprawdzian osiągnięć, przykładowy zestaw zadań. Zaliczenie testu potwierdzi opanowanie materiału całej jednostki modułowej,
- literaturę.



Schemat układu jednostek modułowych

## **2. WYMAGANIA WSTĘPNE**

Przystępując do realizacji programu nauczania jednostki modułowej powinieneś umieć:

- określać związki między podstawowymi pojęciami związanymi z negocjacjami,
- znać zasady etyki zawodowej,
- znać pojęcia związane z systemem wartości,
- obsługiwać komputer,
- umieć pracować w grupie.

### **3. CELE KSZTAŁCENIA**

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- określić style komunikowania się,
- przedstawić funkcje komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- rozpoznać zakłócenia występujące w procesie komunikowania się,
- zastosować metody ułatwiające komunikowanie się,
- zastosować techniki aktywnego słuchania,
- dokonać autoprezentacji przedstawiciela firmy,
- porozumieć się z kontrahentami i realizatorami usług logistycznych,
- rozpoznać i zastosować style negocjacyjne,
- wykorzystać gry handlowe w procesie negocjacji,
- zachować się asertywnie w konfliktowej sytuacji,
- obronić się przed psychomanipulacją,
- przeprowadzić rozmowy negocjacyjne, zgodnie z zasadami etyki zawodowej,
- rozróżnić kontekst, kod i kontakt komunikacji interpersonalnej,
- wykorzystać przepisy prawa, podstawy ekonomii i wiedzy technicznej w trakcie rozmów negocjacyjnych,
- opracować scenariusz negocjacji z zakresu zadań logistycznych,
- przeprowadzić negocjacje z klientem dotyczące zadań logistycznych,
- wykorzystać techniki informatyczne w procesie porozumiewania się.

## 4. MATERIAŁ NAUCZANIA

### 4.1. Komunikacja werbalna i niewerbalna

#### 4.1.1. Materiał nauczania

##### Technologia i techniki porozumiewania się

Komunikowanie się – to proces przekazywania informacji. Komunikacja między dwiema osobami to proces porozumiewania się, gdzie każda z osób jest jednocześnie nadawcą i odbiorcą, czyli wysyła i otrzymuje informacje.

Sprawne komunikowanie się jest podstawą skutecznego działania. W relacjach między ludźmi komunikacja umożliwia:

- przekazywanie informacji: myśli, uczuć,
- odbiór informacji, reakcji na przekazany wcześniej komunikat,
- wpływ na działanie, zachowanie innych ludzi,
- modyfikację zachowania innych ludzi,
- współpracę między ludźmi,

Skuteczna komunikacja zachodzi między dwoma osobami wtedy, gdy odbiorca rozumie sytuację zgodnie z zamiarami nadawcy. Istotne jest, aby informacja nadawcy dokładnie oddawała jego intencję, zaś odbiorca interpretował informację zgodnie z zamiarami nadawcy.

Niestety podczas rozmowy często mają miejsce zakłócenia. Wśród przyczyn i rodzajów zakłóceń wymienia się między innymi:

1. Duży stopień napięcia lub obojętność ze strony rozmówcy.
2. Nieśmiałość lub chwilowa zbyt duża pewność siebie.
3. Nieumiejętność skoncentrowania uwagi, trudności w spostrzeganiu.
4. Brak motywacji do kontaktu, słuchania.
5. Nieznajomość własnych emocji, nieumiejętność ich kontroli.
6. Słaba świadomość własnej i cudzej mowy niewerbalnej; nieumiejętność korzystania z sygnałów mowy niewerbalnej; brak spójności między mową werbalną i niewerbalną.
7. Używanie niezrozumiałego języka; mało przystępny sposób mówienia np. bardzo szybko, bardzo cicho, z zakrytymi ustami.
8. Nieuważne odbieranie sygnałów wysyłanych przez rozmówcę.
9. Reakcje, które blokują rozmowę np. przerywanie, ocenianie, moralizowanie, krytyka.
10. Brak elastyczności myślenia; różnice wiekowe, kulturowe i nieumiejętność zauważenia różnic oraz elastycznego ich pokonania.

Komunikacja jest umiejętnością, którą można doskonalić, dzięki czemu będzie ona bardziej efektywna. Istotne jest, aby pamiętać o jej poniższych aspektach i stosować techniki skutecznej komunikacji.

1. Stosowanie komunikacji dwustronnej – występuje wtedy, gdy nadawca dostaje informację zwrotną dotyczącą rozumienia przez odbiorcę przekazanej mu informacji. Informacja zwrotna powinna być natychmiastowa, szczerza, wspierająca (przekazana łagodnie i delikatnie). W gabinecie protetyka komunikacja dwustronna będzie występować wtedy, gdy po przekazaniu informacji dotyczących korzystania z aparatu pacjent/klient opowie, co z tego przekazu zrozumiał. Przykładem informacji zwrotnej może być ustosunkowanie się protetyka do tego jak pacjent przedstawił zasady konserwacji aparatu słuchowego. Komunikacja jednostronna ma miejsce wtedy, gdy nadawca nie jest w stanie stwierdzić, jak odbiorca rozumie jego komunikat.



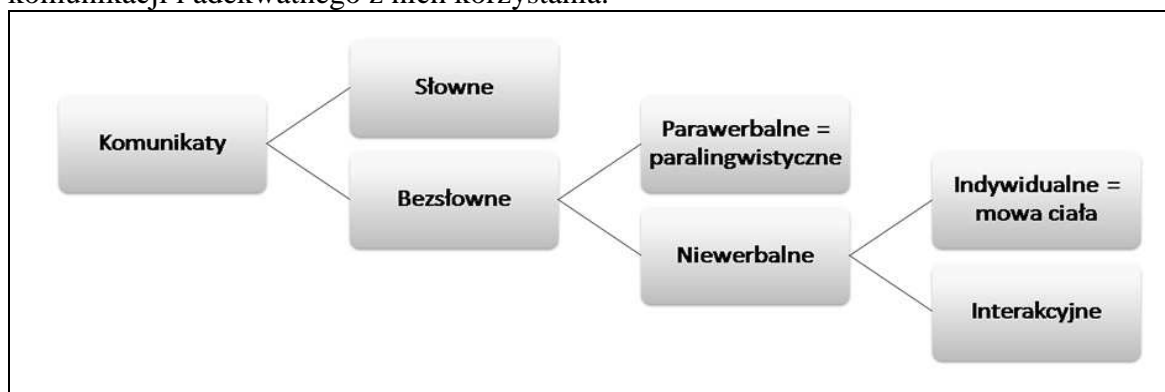
2. Spójność mowy werbalnej i niewerbalnej – istotne jest, aby to co się mówi było zgodne z tym jak się mówi.
3. Te same poziomy komunikacji. Poziom komunikacji wiąże się z gotowością do rozmowy na tematy z określonego obszaru i z pewnym zaangażowaniem. Wyróżnia się trzy poziomy komunikacji:
  - Poziom fatyczny, którego przejawem jest swobodna rozmowa na nieistotne tematy, bezpieczne, wolne od emocji. Ma miejsce w sytuacji, gdy osoby widzą się po raz pierwszy lub nie znają się zbyt dobrze. Tematem takiej rozmowy może być pogoda, moda, sport. Przykładem rozmowy na tym poziomie może być krótka wymiana informacji na temat aktualnej godziny między osobami oczekującymi na autobus.
  - Poziom instrumentalny – dotyczy rozmowy, której celem jest przekazanie pewnych informacji, instrukcji, wywołanie pewnych zachowań u odbiorcy. Przykładem może być sytuacja w sklepie ze sprzętem AGD, gdzie sprzedawca informuje klienta o zasadach korzystania z kupowanej pralki automatycznej.
  - Poziom afektywny – występuje podczas rozmowy, w której ujawniamy swoje poglądy, uczucia, wartości, komunikujemy swoje cechy osobiste. Przykładem może być rozmowa z przyjacielem o naszych kłopotach.

Skuteczna komunikacja wiąże się z prezentowaniem przez nadawcę i odbiorcę tych samych poziomów komunikacji. W innym przypadku rozmowa może wydawać się niezręczna i któraś ze stron będzie prawdopodobnie dążyć do jej zakończenia, przerwania.

4. Partnerski styl komunikowania się, który charakteryzuje się tym, że nadawca podczas komunikacji za równie ważne uznaje potrzeby i oczekiwania swoje, jak i odbiorcy. Nadawca dba o jasność wypowiedzi, stosuje informacje zwrotne, stąd proces porozumiewania się, staje się bardziej zrozumiały. Przykładem może być rozmowa w gabinecie protetyka, gdzie protetyk opowiadając o zasadach korzystania z aparatu, obserwuje reakcje klienta i do nich dostosowuje przekazywane treści, a nie skupia się jedynie na wykonaniu swojego zadania – przekazaniu informacji.

Przeciwieństwem partnerskiego stylu komunikowania się jest styl nie partnerski, gdzie nadawca skupia się wyłącznie na własnych potrzebach i oczekiwaniach lub też rezygnuje z własnych dążeń i podąża wyłącznie za potrzebami rozmówcy.

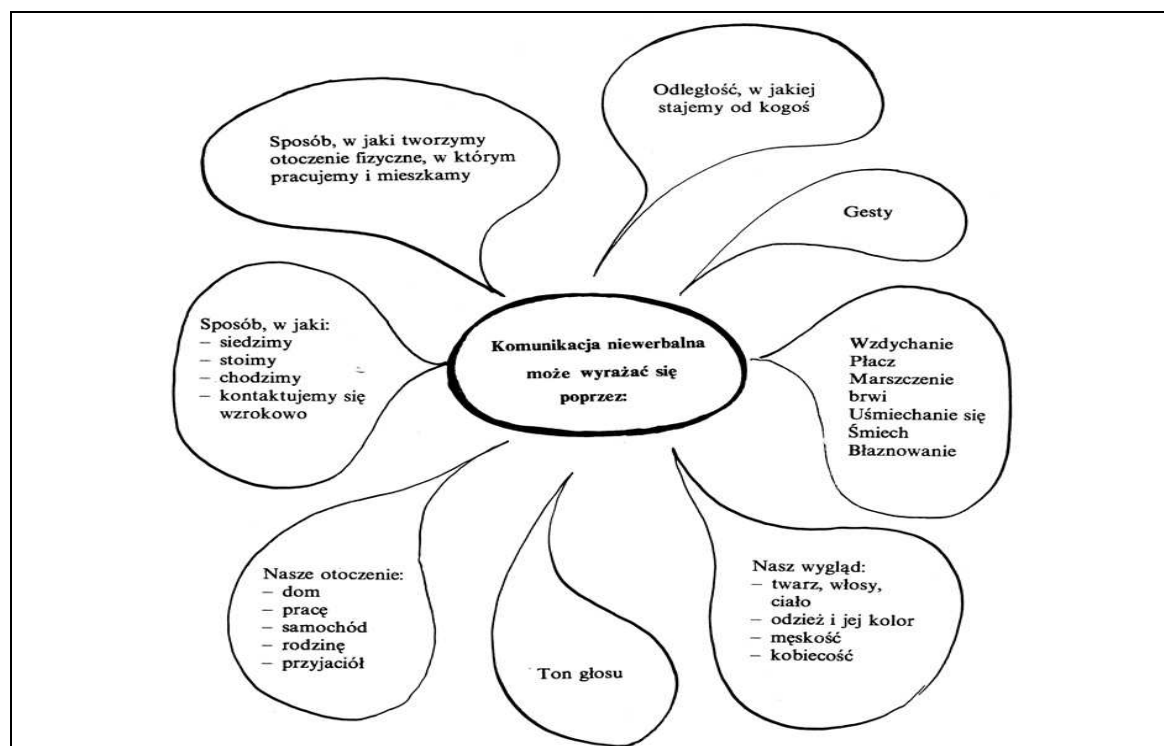
Świadomość mowy werbalnej i niewerbalnej. Podczas rozmowy jedynie około 35% informacji przekazywanych jest za pomocą komunikacji słownej. Reszta informacji przekazywana jest niewerbalnie, stąd tak istotna jest świadomość istnienia tych dwóch typów komunikacji i adekwatnego z nich korzystania.



Rys. 1. Rodzaje komunikatów przekazywanych podczas rozmowy [3]

Komunikacja niewerbalna jest szczególnie ważna w kontaktach z osobami niedoślyszącymi

i nie słyszącymi, co wiąże się ze specyfiką spostrzegania tej grupy osób. Rys. 2 przedstawia elementy wchodzące w skład mowy niewerbalnej.



Rys. 2. Elementy mowy niewerbalnej [5]

### Mowa ciała

Mowa ciała jest pojęciem związanym z psychologią społeczną, często używa się w odniesieniu do niej pojęcia komunikacji niewerbalnej. Jest to zespół niewerbalnych komunikatów, które nadawane są do konkretnego odbiorcy i najczęściej w odpowiedni sposób rozumiane. Często rozumienie zachodzi już na poziomie podświadomości. Mowa ciała pozwala na wyrażenie podstawowych stanów emocjonalnych, a także intencji lub oczekiwań wobec konkretnego odbiorcy. Dodatkowo za pomocą mowy ciała można podkreślić pozycję społeczną, wykształcenie a nawet indywidualne cechy temperamentu, czy też samoocenę. Odczytywanie mowy ciała następuje na 2 sposoby, poprzez normy kulturowe oraz indywidualne doświadczenia osób, pozostających w kontakcie. Mowa ciała ma więc za zadanie komunikowanie postaw i emocji, wspomaganie komunikacji językowej oraz w niektórych wypadkach zastępowanie mowy. Wyróżniamy dwa style komunikacji niewerbalnej:

- tendencję afiliatywną,
- tendencję nominatywną.

Każda z tych tendencji charakteryzuje się odpowiednimi cechami. Tendencja afiliatywna związana jest z bliskim dystansem, dotykiem, uśmiechem, innymi minami oraz utrzymywanym kontaktem wzrokowym. Tendencja nominatywna oznacza wyprostowaną postawę, uniesioną głowę oraz nieprzerwaną, jednostronną komunikację werbalną, którą charakteryzuje zdecydowane i szybkie mówienie.

Na mowę ciała składają się następujące elementy:

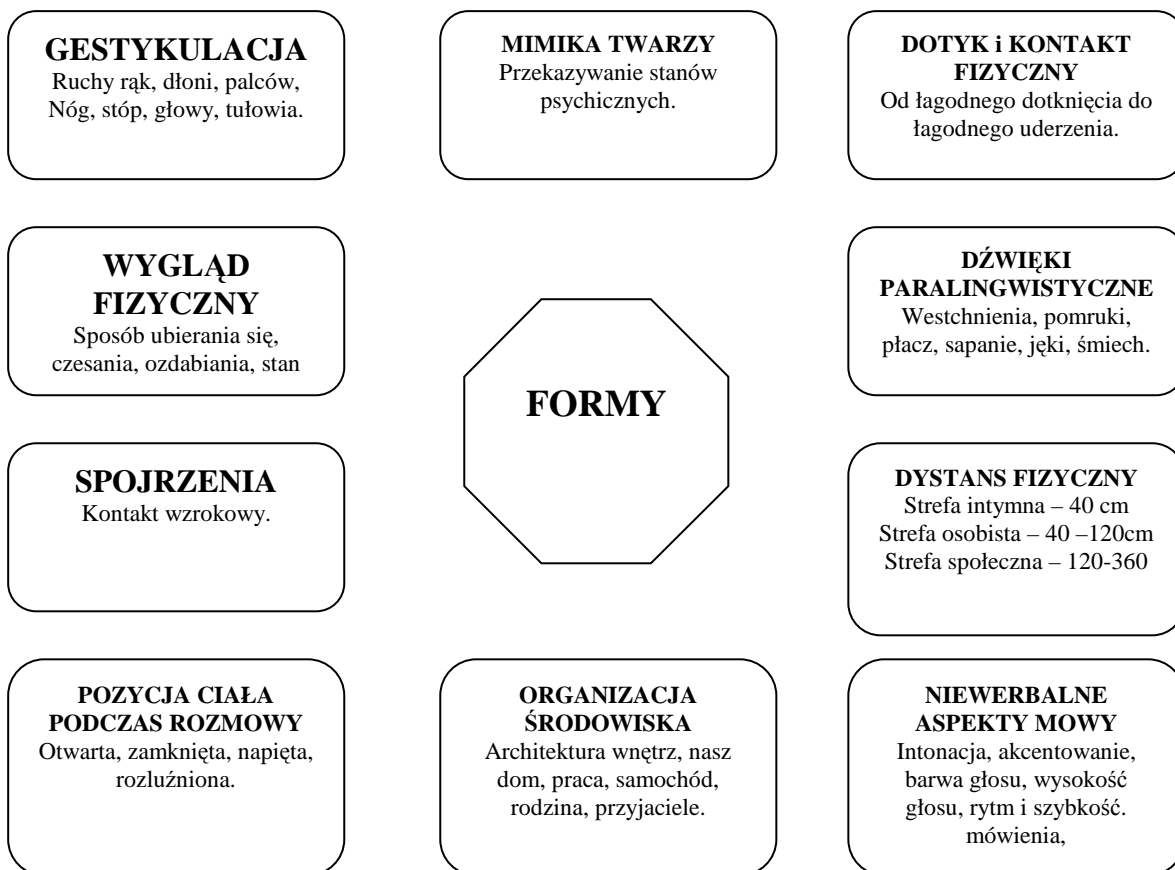
1. Mimika – wyraz twarzy sygnalizujący emocje oraz nastawienie rozmówcy;

2. Pantomimika – zaangażowanie w rozmowę poprzez gesty, z reguły ogólnie przyjęte i przez większość społeczeństwa rozumiane w jednoznaczny sposób. Gest podzielić możemy na:
  - a) emblematy, czyli gesty które można zastąpić komunikatem werbalnym bądź też one zastępują ten komunikat np. uniesiony kciuk oznaczający pozytywne rozwiązanie;
  - b) regulatory, czyli gesty towarzyszące wypowiedzi np. gest przywitania, pozdrowienia;
  - c) ilustratory, czyli gesty obrazujące wypowiedź np. pokazywanie wielkości bądź kierunku;
  - d) adaptery, czyli gesty pomagające odnaleźć się rozmówcy w rzeczywistości np. poprawianie okularów, pocieranie rąk lub elementów twarzy.
3. Zachowanie przestrzenne;
4. Czynniki paralingwistyczne, na które składają się tempo mówienia, ton głosu, intonacja, przerwy, zawieszenie głosu oraz różnego rodzaju przegłosy;
5. Powierzchność – dostosowanie wyglądu do sytuacji, zawodu, statusu;
6. Stany fizjologiczne ujawniające emocje np. rumieńce czy też łzy;
7. Budowa ciała oznaczająca często temperament oraz indywidualne cechy charakteru;
8. Postawa ciała – postawa stojąca, utrzymywanie wyprostowanej sylwetki w czasie siedzenia itp.;
9. Oczy – wzrok wyrażający emocje, utkwiony w jednym punkcie itp.

Mowa ciała jest o wiele starsza od przekazu werbalnego. Opiera się przeważnie na zachowaniach instynktownych. Trudno bowiem sterować instynktami, dlatego też znaczną część sygnałów wysyła się nieświadomie. Świadome wysyłanie takich sygnałów jest możliwe, ale stosunkowo trudne. Uczą się tego politycy, aktorzy. Osoby te zdają sobie sprawę, że słowo wzmocnione odpowiednią intonacją czy gestem nabiera ogromnej siły.

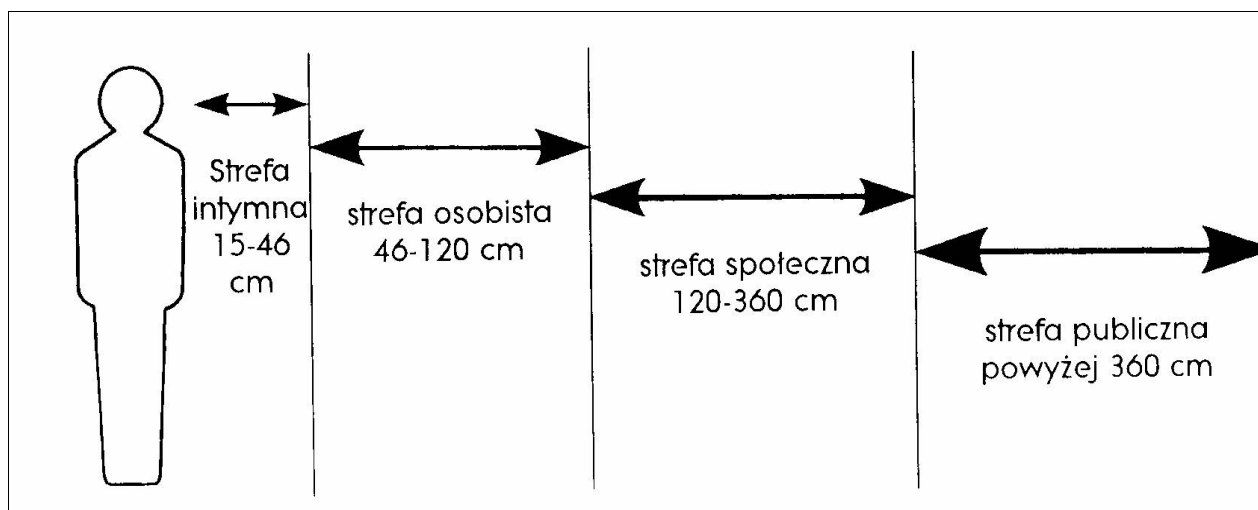
Warto pamiętać, iż słowa muszą współgrać z mową ciała, jeśli zależy nam, aby być wiarygodnymi. Należy pamiętać że:

- niektóre nasze ruchy i gesty są określone kulturowo,
- nie wolno interpretować danego gestu w oderwaniu od innych gestów, ponieważ sztuka odczytywania mowy ciała to spostrzeganie całego zespołu gestów a nie jednego oderwanego od reszty,
- wszystkie sygnały mowy ciała trzeba rozpatrywać w kontekście, w jakim się pojawiają.



Rys. 3. Podstawowe formy komunikacji niewerbalnej [7]

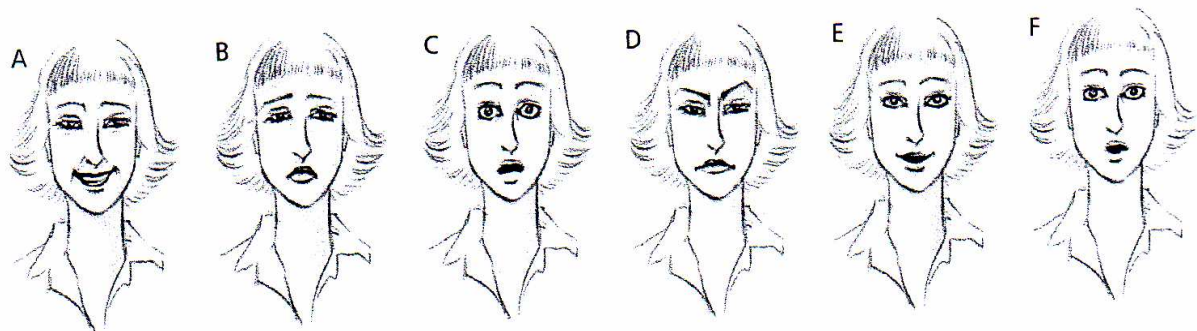
Mowa ciała pozwala rozmówcom, poprzez kontakt wzrokowy, nawiązać kontakt, podtrzymywać go, wyrażać zainteresowanie, obrazować zdziwienie, radość czy też niechęć. Mowa ciała, poprzez relacje przestrzenne, pozwala rozmówcom na utrzymanie odpowiedniego do sytuacji dystansu (rys. 4).



Rys. 4. Rozmiary stref [5, s. 22]

Mimika twarzy to ruchy mięśni twarzy, wyrażające myśli, emocje, przeżycia, nastroje, a także postawy wobec innych ludzi oraz bieżące komentarze do toczącej się komunikacji.

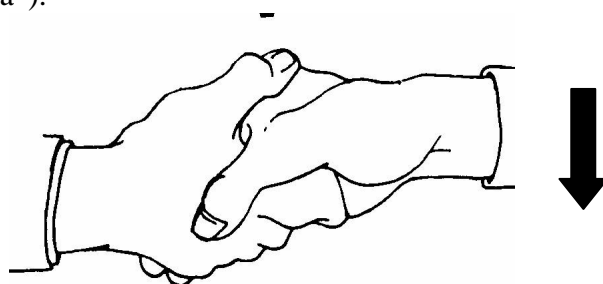
Istnieje sześć głównych rodzajów mimiki odpowiadających następującym emocjom: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, gniew, pogarda. Główną rolę odgrywają tu oczy, usta i brwi. Podczas rozmowy 43% uwagi rozmówców skupia się na oczach. Twarz może wyrażać różne emocje.



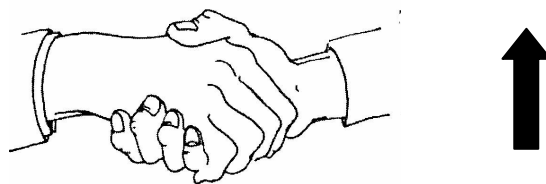
**Rys. 5.** Emocje wyrażane za pomocą mimiki twarzy: a- radość, b – smutek, c – strach, d – gniew, e – podziw, f – zdziwienie [5]

Mowa ciała poprzez dotyk pozwala na wyrażenie postawy aktywnej, pasywnej, czy też wyrażającej wzajemność, bliskość itp.

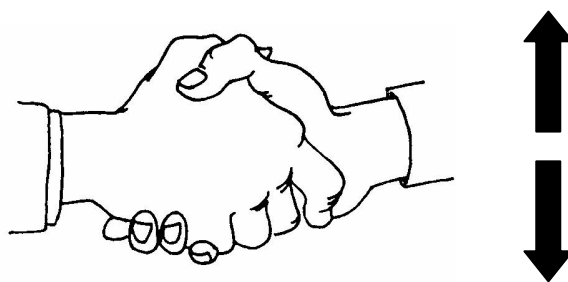
Najczęściej stosowaną formą komunikacji niewerbalnej są gesty. Ruchy głową, rękami i całym ciałem służą nie tylko wzmocnieniu przekazu słownego, lecz zazwyczaj zawierają informacje. Gesty umowne, oparte są na ustalonym kodzie bądź zwyczaju. Należą do nich m.in.: konwencjonalne sposoby witania się i żegnania (uścisk dłoni, machanie dłońmi), oddawanie honorów w wojsku (salutowanie), gesty religijne (znak krzyża), oraz obraźliwe (słynny „gest Kozakiewicza”).



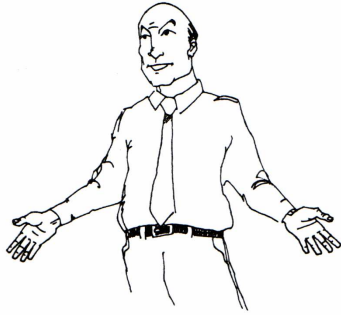
**Rys. 6.** Przejmowanie kontroli [5, s. 35]



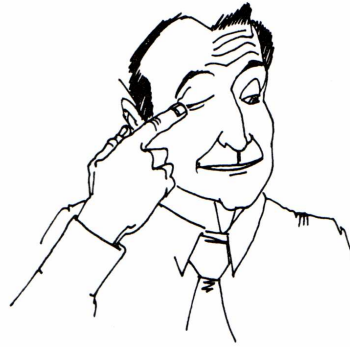
**Rys. 7.** Oddawanie kontroli [5, s. 35]



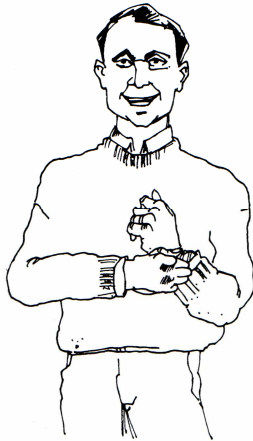
**Rys. 8.** Oddawanie szacunku i zrozumienia [5, s. 35]



Rys. 9. Zespół otwartych gestów [5, s. 149]



Rys. 10. Zespół oszustwa [5, s. 149]



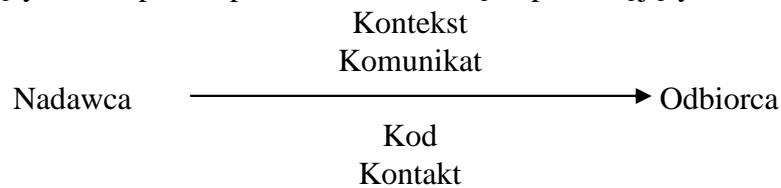
Rys. 11. Wyraźna niekonsekwencja gestów [5, s. 149]



Rys. 12. Wyraźna dezaprobata [5, s. 149]

### **Kontakt, kontekst, kod – komunikat**

Komunikacja językowa – proces porozumiewania się za pomocą języka;



Schemat aktu mowy – akt mowy – jednostkowa wypowiedź określonego nadawcy do określonego odbiorcy w konkretnej sytuacji, żeby akt porozumienia mógł zaistnieć muszą pojawić się elementy przedstawione na schemacie.

Kontekst – jest to rzeczywistość, o której mówi nadawca.

Komunikat – forma, jaką przybiera wypowiedź nadawcy, nagromadzenie informacji.

Kod – dostosowanie komunikatu nadawcy do odbiorcy.

Kontakt – nawiązanie więzi pomiędzy nadawcą i odbiorcą.

Każdemu z w/w elementów przyporządkowane są odpowiednie funkcje.

Kontekst – funkcja informatywna czyli informacyjna.

Komunikat – funkcja poetycka.

Kod – funkcja fatyczna.

Kontakt – funkcja metajęzykowa.

Funkcja komunikatywna			
Funkcja informacyjna czyli poznawcza – zdolność do powiadamiania o zjawiskach rzeczywistości pozajęzykowej. (nadawca)	Funkcja ekspresywna – nastawienie na nadawcę, wyrażanie opinii i własnych stanów ducha.	Funkcja impresywna – nastawienie na odbiorcę, formy trybu rozkazującego, wołacza np. przemówienia polityczne, pisma urzędowe, recenzje, reklamy itd.	Funkcja fatyczna – podtrzymanie kontaktu lub nawiązanie kontaktu między nadawcą a odbiorcą np. halo ! podnosząc słuchawkę tel.

Inne funkcje komunikatu:

- Funkcja generatywna: zdolność tworzenia nieokreślonej ilości tekstu.
- Funkcja kreatywna: funkcja artystyczna.
- Funkcja socjalizująca: wychowywanie, włączenie w obręb społeczeństwa poprzez język.
- Funkcja kulturotwórcza: wiedza zapisana w języku.
- Funkcja stanowiąca: ustawy, akty prawne.

#### 4.1.2. Pytania sprawdzające

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

1. Co to jest komunikacja?
2. Jakie funkcje posiada komunikowanie?
3. Jakie różnice występują pomiędzy komunikacją ustną a pisemną?
4. Jak można dokonać klasyfikacji komunikacji?
5. Scharakteryzuj trójdzielny podział komunikacji na style.
6. Jakie są warunki skutecznej komunikacji?
7. O czym powinien pamiętać nadawca komunikatu?
8. Jakie style komunikacji wyróżniają psycholodzy?
9. Co to jest komunikacja niewerbalna?
10. Co można wyrazić za pomocą mowy ciała?
11. Jakie są style komunikacji niewerbalnej?
12. W jaki sposób można odczytać mowę ciała?
13. Jakie elementy składają się na mowę ciała?
14. Co może wyrażać kontakt wzrokowy?
15. Co może wyrażać dotyk?
16. Jakie istnieją rodzaje relacji przestrzennych?
17. Co oznaczają poszczególne elementy mowy ciała?
18. Czym charakteryzuje się tendencja nominatywna?
19. Czym charakteryzuje się tendencja afiliatywna?
20. Co to jest komunikacja językowa?
21. Z jakich elementów składa się akt mowy?
22. Scharakteryzuj elementy składowe aktu mowy?
23. Jakie funkcje posiada komunikat?
24. Scharakteryzuj poszczególne funkcje komunikatu.

### 4.1.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Stwórz komunikat o funkcji motywacyjnej, kontrolnej, informacyjnej i fatycznej. Następnie napisz scenariusz scenki, w której wykorzystasz stworzone komunikaty oraz zaprezentujesz różne style komunikacji. Scenkę odegraj z partnerem na forum grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące technologii i techniki porozumiewa się,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) stworzyć komunikaty o odpowiedniej funkcji,
- 4) napisać scenariusz scenki z wykorzystaniem stworzonych komunikatów,
- 5) zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

#### Ćwiczenie 2

Dobierzcie się w pary i przeprowadźcie rozmowę w czasie, której swoje emocje i poglądy ujawniać będziecie za pomocą mimiki, pantomimiki oraz postawy ciała. Zaobserwowane reakcje u partnera zapiszcie w tabeli.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące mowy ciała,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) przeprowadzić rozmowę z partnerem z zastosowaniem w/w elementów,
- 4) zapisać wnioski w postaci tabeli,
- 5) zaprezentować wyniki w postaci tabeli na forum grupy,

Emocje	Środek wyrazu

- 6) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusze papieru A-4,
- arkusz papieru A-3.



#### 4.1.4. Sprawdzian postępów

##### Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) Zdefiniować czym jest komunikacja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Wymenić oraz scharakteryzować funkcje komunikowania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Wskazać istotne różnice pomiędzy komunikacją ustną i pisemną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) zastosować odpowiednią komunikację ustną i pisemną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) przedstawić podział komunikacji na style?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) scharakteryzować i zastosować odpowiednie style komunikacji w odpowiedniej sytuacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) wskazać jakie są warunki skutecznej komunikacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) przedstawić i scharakteryzować style komunikacji wyróżniane przez psychologów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) zastosować wiedzę o technikach porozumiewania w praktyce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) scharakteryzować mowę ciała?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) podać sposoby odczytywania mowy ciała?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) wymienić i scharakteryzować elementy składające się na mowę ciała?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) zastosować wybrane elementy mowy ciała w rozmowach, kontaktach z innymi osobami?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) scharakteryzować i rozpoznać poszczególne elementy mowy ciała w obserwowanych sytuacjach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) rozszyfrować mowę ciała partnera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) zastosować odpowiedni dystans do sytuacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) wyrażać za pomocą mimiki odpowiednie emocje oraz rozpoznawać je u innych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) wyrażać za pomocą pantomimiki odpowiednie emocje oraz rozpoznawać je u innych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) wyjaśnić pojęcie komunikacja językowa ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) wyjaśnić pojęcie komunikat, kod, kontekst ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) scharakteryzować funkcje fatyczną, informacyjną, ekspresywną, impresywną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) rozpoznać funkcje komunikatu i ułożyć komunikat o odpowiedniej funkcji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **4.2. Autoprezentacja, aktywne słuchanie, asertywność, etykieta zawodowa**

### **4.2.1. Materiał nauczania**

#### **Aktywne słuchanie**

Jednym z najważniejszych elementów dobrej komunikacji jest umiejętność słuchania nazywana aktywnym słuchaniem. Polega ono na:

- słuchaniu czynnym, a nie biernym;
- sporządzaniu notatek, zapisywaniu uwag, danych, liczb, ważnych pojęć, co pozwala utrzymać koncentrację;
- zachowaniu umożliwiającym swobodny przepływ informacji, czyli zachowaniu odpowiedniej mowy ciała;
- okazywaniu zainteresowania, jak również akceptacji bądź dezaprobaty mówiącemu;
- utrzymywaniu stałego kontaktu wzrokowego;
- stworzeniu atmosfery zaufania i otwartości;
- nie porównywaniu;
- nie bagatelizowaniu zagadnień;
- chęci udzielenia pomocy, wsparcia, zrozumienia;
- nie przerywaniu wypowiedzi.

Ważne zatem jest w procesie dobrej komunikacji zastosowanie technik aktywnego słuchania, do których należą:

- parafraza, czyli powtórzenie usłyszanych treści w celu potwierdzenia właściwego zrozumienia;
- wyjaśnienie polegające na zadawaniu pytań, porządkujących komunikat;
- współodczuwaniu poprzez mowę ciała, wyrażanie emocji;
- dowartościowanie, czyli podkreślenie zalet rozmówcy, odwołanie do pozytywnych doświadczeń bądź przeprowadzenie konstruktywnej krytyki;
- używanie komunikatu „ja” polegającego na wyrażaniu własnych sądów, emocji nie naruszających bezpieczeństwa rozmówcy, łagodzących wymowę przekazywanych treści i nie pozwalającym na uogólnianie.

#### **Techniki autoprezentacji**

Autoprezentacja to proces, którego intencją jest wywieranie wrażenia na innych osobach. Dlatego też jest niezwykle istotna nie tylko w codziennym życiu, ale także pracy, w negocjacjach, kiedy można zarówno stracić, jak i zyskać. Potrzebne jest wtedy selektywne odślonienie mocnych stron, pożądanych cech oraz zachowań.

Autoprezentację trzeba rozpocząć już od pierwszego wrażenia, którego niestety nie można powtórzyć. Dlatego też bardzo ważne jest poznać mowę ciała, która musi wyrażać pewność siebie, kompetencje, nieustępliwość, a jednocześnie otwartość i życzliwość. Ważne jest dopasowanie wyglądu do sytuacji oraz osób, z którymi się spotykamy, związane jest to również z dostosowaniem manier i zachowań. W korespondencji niezwykle istotną rolę odgrywa dobrze napisany list, a także CV czy list motywacyjny. Trzeba również pamiętać o tym, iż najlepiej zapamiętane zostanie to co zostało powiedziane jako pierwsze, dlatego też ważne kwestie negocjacyjne wyjaśniamy już na początku wystąpienia. Dodatkowo należy powtórzyć je na końcu przemówienia, aby mieć pewność, iż nie umknęły uwadze słuchaczy. Trzeba pamiętać o zasadzie, iż łatwiej zdobyć poparcie dla rzeczy, które znane są słuchaczom,

dlatego należy odwoływać się do sytuacji, które są im bliskie. Autoprezentacja to także odpowiednie na potrzeby innych, umiejętne przedstawienie swoich kompetencji, zalet, popartych stonowanymi argumentami.

Autoprezentacja niewerbalna:

- A) Ubiór świadczy o wiedzy z zakresu obowiązujących norm i obyczajów, o szacunku dla rozmówcy, o wyczuciu, o dopasowaniu.
- B) Układ ciała.
- C) Kontakt wzrokowy.
- D) Potakiwanie, zadawanie pytań w celu utrzymania kontaktu, zawieszanie głosu.

### **Asertywność**

Niezwykle istotną kwestią w prowadzeniu negocjacji jest asertywność.

Asertywność jest to umiejętność posiadania oraz wyrażania własnego zdania, niezależnie od sytuacji i presji wywieranej przez otoczenie.

Asertywność to:

- posiadanie świadomości własnej wartości oraz słabości,
- umiejętność krytykowania, ale również przyjmowania krytyki,
- umiejętność udzielania ocen i pochwał, a także ich przyjmowania,
- umiejętność odmawiania,
- umiejętność wyrażania własnych potrzeb i emocji,
- szacunek wobec siebie i innych.

Zachowania asertywne:

- zdecydowane używanie słów TAK/NIE,
- wyjaśnianie powodów postępowania bez zbędnego usprawiedliwiania i tłumaczenia,
- posługiwanie się komunikatem typu „ja”,
- nie wyrażanie skruchy i nie wygłaszanie przeprosin w sytuacji kiedy nie został popełniony błąd lub został popełniony przez kogoś innego,
- reagowanie na wyraźne ataki przeciwnika, podejmowanie obrony zamiast wycofywania,
- mówienie prawdy nawet w trudnych sytuacjach bądź w przypadku popełnienia uchybienia
- mówienie w sposób precyzyjny, jasny,
- zadawanie pytań o kwestie trudne i niezrozumiałe,
- mówienie o niewłaściwym traktowaniu, lękach, itd.

Asertywność przejawia się nie tylko w sferze werbalnej.

Oto przykłady asertywnej postawy:

- wyprostowana sylwetka,
- mocny uścisk dłoni,
- podniesiona głowa,
- patrzenie w oczy rozmówcy,
- obserwowanie przechodniów,
- uśmiech,
- staranny wygląd,
- równe tempo mówienia.

### **Zasady etykiety zawodowej**

Przestrzeganie etykiety w kontaktach zawodowych, biznesowych, negocjacjach jest bardzo istotne. Należy zatem stosować ogólnie przyjęte zasady. Oto reguły do których należy się stosować:

1. Przywitanie – witamy się poprzez podanie ręki, trzeba pamiętać, iż zawsze dłoń wyciąga jako pierwsza osoba starsza, przełożony, ważniejsza. Odstępem od reguły jest podawanie ręki przez kobietę, ale w kontaktach służbowych również zachowuje się zasady hierarchii.
2. Dobrze widzianym elementem etykiety jest powstanie w czasie powitania z osobą umieszczoną wyżej w hierarchii, dodatkowo mężczyzna zawsze wstaje witając się z kobietą, podobnie jak kobieta w czasie powitania z inną kobietą.
3. Podwładny powstaje z miejsca, gdy do pomieszczenia wchodzi osoba stojąca wyżej w hierarchii służbowej.
4. Podwładny w czasie rozmów z przełożonym stoi, chyba że zostanie poproszony, by usiadł.
5. Należy również powstać, jeśli pomieszczenie opuszcza osoba stojąca wyżej w hierarchii zawodowej.
6. Do etykiety zawodowej zaliczany jest również strój, dopasowany do rodzaju pracy, spotkania, sytuacji. Nie może być ekstrawagancki, a preferowane są klasyczne stroje.
7. Ważnym elementem jest usadzenie w czasie negocjacji, obowiązuje zasada, iż gospodarz siedzi zawsze przodem do drzwi, a dekoracje nie mogą utrudniać kontaktu wzrokowego stronom rozmów.
8. W czasie bankietów i innych tego rodzaju przyjęć usadza się gości według hierarchii, panowie i panie na przemian.
9. Wizytówki należy zawsze wręczać na końcu spotkania.

#### **4.2.2. Pytania sprawdzające**

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

1. Dlaczego aktywne słuchanie odgrywa tak istotną rolę w procesie komunikowania się?
2. Na czym polega aktywne słuchanie?
3. Jakie zalety posiada aktywne słuchanie?
4. Jakie są techniki aktywnego słuchania?
5. Co to jest autoprezentacja?
6. Co składa się na autoprezentację?
7. Jak należy przygotować się do autoprezentacji?
8. Który moment autoprezentacji jest najważniejszy?
9. Co to jest asertywność?
10. Jakie są szczegółowe przejawy asertywności?
11. Jakie zachowania uznawane są za asertywne?
12. Czy asertywność potrzebna jest w życiu codziennym?
13. Czy asertywność potrzebna jest w negocjacjach?
14. Co to jest etykieta zawodowa?
15. Co składa się na etykietę zawodową?

#### **4.2.3. Ćwiczenia**

##### **Ćwiczenie 1**

Przeprowadź 5 minutową rozmowę z partnerem z zastosowaniem technik aktywnego słuchania, aby zdobyć jak najwięcej informacji. Następnie zamień się z partnerem a po wykonaniu tego samego polecenia zapiszcie wnioski, które zaprezentujecie na forum grupy

pytania, które pozwalają zdobyć informacje, zwroty, które pomagają uporządkować wypowiedź.

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące aktywnego słuchania,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) napisać scenariusz rozmowy,
- 4) odegrać scenkę,
- 5) zapisać pytania i zwroty,
- 6) zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 7) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusze papieru A-4,
- arkusz papieru A-3.

### **Ćwiczenie 2**

Napisz CV oraz list motywacyjny, w którym dokonasz autoprezentacji. Na forum grupy zaprezentuj wystąpienie, w którym przedstawiś swoje zalety i kompetencje.

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące technik autoprezentacji,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) napisać CV,
- 4) napisać list motywacyjny,
- 5) zaprezentować wystąpienie, wyniki na forum grupy,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

### **Ćwiczenie 3**

Napisz scenariusz i odegraj z partnerem scenkę, w której będziesz zachowywał się asertywnie i zastosujesz co najmniej 5 elementów takiego zachowania.

#### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące technik asertywności,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,

- 3) napisać scenariusz scenki,
- 4) odegrać scenkę, zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

#### Ćwiczenie 4

Stwórz tabelę, w której umieścisz opis odpowiedniego ubioru, postawy ciała oraz zachowania właściwe dla autoprezentacji w odpowiedniej sytuacji a także w zainscenizowanych w grupie scenkach wykorzystaj znajomość etykiety zawodowej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące technik autoprezentacji i etykiety zawodowej,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) stworzyć tabelę zawierającą określone sytuacje i dopasowane do nich elementy składowe autoprezentacji,
- 4) odegrać scenkę,
- 5) zaprezentować wyniki w postaci tabeli na forum grupy,
- 6) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Elementy autoprezentacji	Sytuacja

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusze A-4
- arkusz papieru A-3.

#### 4.2.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) wyjaśnić, dlaczego tak ważne jest aktywne słuchanie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) podać, na czym polega aktywne słuchanie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wymienić techniki aktywnego słuchania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) scharakteryzować techniki aktywnego słuchania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) zastosować w praktyce techniki aktywnego słuchania?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) wyjaśnić pojęcie autoprezentacja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) scharakteryzować czym jest autoprezentacja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) wymienić elementy autoprezentacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 9) dokonać autoprezentacji w czasie ćwiczeń praktycznych?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) wymienić swoje mocne strony?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) ocenić autoprezentacje innych osób?                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12) zaprezentować w odpowiedni sposób wybrane zagadnienie?     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) wyjaśnić pojęcie: asertywność?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) scharakteryzować zachowania asertywne?                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) scharakteryzować postawę asertywną?                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) wyjaśnić rolę asertywności w życiu codziennym?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) wyjaśnić rolę asertywności w negocjacjach?                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18) zastosować zachowania asertywne w ćwiczeniach?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19) przyjąć postawę asertywną w ćwiczeniach?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20) wyjaśnić pojęcie: etyka zawodowa?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21) wymienić jakie elementy składają się na etykietę zawodową? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22) scharakteryzować poszczególne elementy etykiety zawodowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23) wykorzystać zasady etykiety w ćwiczeniach?                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 4.3. Negocjacje

### 4.3.1. Materiał nauczania

#### Style negocjacyjne

Negocjacje, jako dwustronny proces komunikowania, mający na celu osiągnięcie porozumienia są połączeniem rozmaitych umiejętności np. bycia osobą asertywną oraz z drugiej strony kooperacji, czyli współpracy z drugą osobą. Wieloletnie doświadczenia licznych osób pozwoliły na wyodrębnienie stylów negocjowania, które związane są ze świadomym wyborem, ale również predyspozycjami osobowymi, czy też celem, do którego mają prowadzić.

We współczesnych negocjacjach możemy wyodrębnić następujące style negocjacyjne:

- dominacja,
- dopasowanie,
- unikanie,
- kompromis,
- negocjacje integratywne.

Style negocjacji nazywane są również strategią, metodą, techniką, predyspozycją a nawet grą.

Styl: Dominacja:

- cechuje działania mające na celu, dążenie do realizacji wyznaczonych celów kosztem potrzeb drugiej strony biorącej udział w negocjacjach. Jest to styl chętnie wykorzystywany przez osoby dążące do władzy absolutnej oraz osoby niezwykle wytrzymałe psychicznie i stawiające otoczeniu twarde warunki.

Główne cechy stylu dominacja:

- uczestnicy nie są partnerami, lecz rywalami, przeciwnikami,
- celem jest zwycięstwo niezależnie od ofiar,
- twarde podejście do innych osób biorących udział w negocjacjach,
- stałe, niezmiennie, twarde podejście do problemu, zagadnienia negocjacji,
- brak zaufania do umiejętności innych osób oraz ich samych,
- żądanie ustępstw od przeciwnika,
- nieustępowanie żądaniom przeciwnika,
- wprowadzanie w błąd,
- poszukiwanie rozwiązania korzystnego dla strony dominującej,
- jednostronne korzyści warunkiem zawarcia umowy,
- wywieranie presji a nawet stosowanie gróźb.

Styl: Dostosowanie się:

- cechuje działania, w których prowadzący negocjacje świadomie rezygnuje z zaspokojenia pewnych własnych interesów na rzecz korzyści drugiej strony negocjacji, a także w celu utrzymania z nią poprawnych stosunków, kontaktów. Do negocjacji styl ten wybierają zazwyczaj osoby, które ulegają wpływom i nie mają wykształconych i wypracowanych zachowań asertywnych.

Główne cechy stylu dostosowania się:

- uczestnicy negocjacji są przyjaciółmi,
- pielęgnowanie, utrzymanie poprawnych, dobrych wzajemnych stosunków,
- celem jest przede wszystkim porozumienie,
- negocjator ufa partnerom a także jest do nich pozytywnie nastawiony,
- zmiana stanowiska wobec omawianego problemu, zagadnienia,



- podawanie minimalnych korzyści dla osiągnięcia porozumienia,
- brak licznych i twardych wymagań,
- poszukiwanie rozwiązania korzystnego dla przeciwnika negocjacji,
- poddawanie się presji oraz unikanie otwartego konfliktu.

Styl: Unikanie:

- cechuje działania, w których tłumaczy się niepodejmowanie działań negocjacyjnych kosztami, które mogą za sobą pociągnąć i niewspółmiernymi korzyściami. Styl ten nazywany jest często ucieczką, izolowaniem, bądź obojętnością.

Główne cechy stylu unikanie:

- niepodejmowanie rozmów, mające być karą za poprzednie działania,
- skrzywdzenie drugiej strony negocjacji.

Styl ten nie jest odpowiedni do prowadzenia owocnych negocjacji, bowiem pociąga za sobą liczne straty, a także niechęć partnerów w interesach.

Styl: Kompromis:

- cechuje założenie, iż w procesie negocjacji zawsze pojawiają się, oprócz zysków, również częściowe straty i ustępstwa. Ma na celu przede wszystkim utrzymanie kontaktów partnerskich, które mogą zaowocować w przyszłości.

Główne cechy stylu kompromis:

- podtrzymanie poprawnych stosunków partnerskich,
- celem jest przede wszystkim porozumienie,
- przedstawienie ustęp i obustronnych korzyści.

Styl: Negocjacje integratywne:

- cechuje nastawienie osób przygotowujących się do prowadzenia negocjacji, które zakładają zależność: wygrana–wygrana, co oznacza, iż poszukuje się rozwiązanie korzystnego dla obu stron negocjacji.

Główne cechy stylu negocjacje integratywne:

- celem jest przede wszystkim porozumienie,
- koncentracja nad interesem negocjacji a nie prezentowanym stanowisku,
- wypracowanie sytuacji, w której pojawiają się korzyści dla obu partnerów w negocjacjach,
- stosowanie obiektywnych kryteriów, wskaźników itp.

### **Triki negocjacyjne.**

Podstawowym celem wszystkich negocjacji jest osiągnięcie celu, który przyniesie korzyści, dlatego też w czasie prowadzenia rozmów często stosowane są środki mające na celu wymuszenie pewnych zachowań. Środki te nazywane są sztuczkami negocjacyjnymi bądź trikami negocjacyjnymi.

Triki negocjacyjne:

- nieznaczna zmiana – polega na wprowadzeniu w czasie negocjacji celowej pomyłki, która wnosi nieznaczną zmianę w przedmiocie dyskusji, stosowana jest niezwykle często i chętnie poprzez wprowadzanie do pisemnych zapisów kontraktów niewielkich korekt, które są jednak korzystne dla jednej ze stron;
- oskubywanie – polega na wymuszaniu niewielkich ustępstw od strony przeciwnej, które jednak w końcowej fazie okazują się niezwykle istotne;
- zmiękczenie – polega na wystąpieniu w roli negocjatora znanej osoby, posiadającej wykształcenie, tytuł naukowy, bądź też opinię osoby nieulegającej żądaniom;
- eskalacja żądań – polega na groźbie zerwania rozmów, kiedy żądania zbyt gwałtownie rosną, bądź są bardzo inwazyjne;

- presja psychiczna – polega na celowym wybraniu miejsca i warunków negocjacji, tak aby odwracały one uwagę od głównego tematu prowadzonych rozmów, pozwalały na dodatkowe ustępstwa bądź pominięcie zobowiązań;
- presja czasu – polega na ustaleniu nieprzekraczalnego i niezmiennego terminu negocjacji, a także celowym opóźnianiu rozmów, tak aby przedstawione warunki stały się ostatecznymi;
- oszustwo – polega na wykorzystaniu fałszywych, błędnych informacji przez co wprowadzona zostaje w błąd przeciwna strona negocjacji;
- atak – bezpośrednia krytyka działań, środków, metod, wykazująca błędność postępowania, trik bardzo rzadko stosowany w negocjacjach;
- składanie obietnic – polega na wskazaniu korzyści jako wyniku zakończonych rozmów, obietnice skłaniają partnerów do ustępstw;
- nawiązywanie wspólnoty psychicznej – polega na pozyskiwaniu sympatii przeciwników, budowaniu nastrojów poprzez zaakcentowanie podobieństw między stronami negocjacji;
- odwrócenie ról – polega na ukazaniu przeciwnikowi niemożności zastosowania ustępstw poprzez postawienie go w naszej sytuacji, trik ten wykorzystuje empatię;
- ograniczone pełnomocnictwo – polega na wskazaniu bezsilności w podejmowaniu decyzji o ustępstwach lub korzyściach ze względu na osoby nadzorujące pracę;
- nacisk strony nie biorącej bezpośredniego udziału w negocjacjach – polega na odwoływaniu się do kompetencji osób nadzorujących negocjację i odpowiadających za całość działań.

### **Psychomanipulacja w negocjacjach i techniki obronne**

Psychomanipulacja jest oddziaływaniem na partnera, rozmówcę, które ma na celu przyniesienie określonych korzyści temu, który ją stosuje. Jest to metoda nieetyczna, ale niestety często stosowana i dlatego istnieje duża konieczność przyswojenia pewnych technik, które pozwolą się przed nią obronić. Manipulacji mogą podlegać zarówno treści, jak i sposób przekazania informacji.

Środki psychomanipulacji:

- tworzenie nastroju chwili, poprzez stosowanie aktywnych technik psychologicznych;
- składanie obietnic, które jednak nie mają pokrycia w rzeczywistości, bądź też wiążą się z kosztami zdecydowanie mniejszymi niż korzyść;
- wyszukiwanie słabych punktów przeciwnika i bezwzględne ich wykorzystywanie w strategicznym momencie;
- podsuwanie gotowych rozwiązań, tak aby nie znalazły się tam treści, które mogły mieć niekorzystny wymiar dla strony stosującej psychomanipulację;
- niepozostawianie wyboru.

### **Obrona przed psychomanipulacją**

Niezwykle istotne w podjęciu działań mających na celu obronę przed psychomanipulacją jest uwierzenie i poznanie wszystkich swoich dobrych i mocnych stron. Postawa ta nie pozwala na wpajanie nam przez osobę stosującą metodę psychomanipulacji kompleksów oraz nierealnych pragnień. Dobrą obroną przed tą techniką jest również kodeks zasad moralnych, który sprawia, iż bierzemy odpowiedzialność za wszelkie decyzje i działania, a przez to uważniej je realizujemy. Należy również pamiętać, iż doskonałą metodą obronną jest panowanie nad emocjami i niepodejmowanie żadnych decyzji w stanie uniesienia, nie kierowanie się sugestiami rozmówcy. Warto często przedłużyć czas zastanowienia, aby decyzja okazała się sukcesem. Należy również, w celu obrony przed psychomanipulacją

kształcić i udoskonalać myślenie krytyczne i przyjmowanie postawy badacza, które pozwolą nam na obiektywną ocenę rzeczywistości i nieuleganie nadziejom lub pesymizmowi.

Pomocne okazuje się również świadome wyznaczanie celów i niemodyfikowanie ich w czasie negocjacji, utrzymywanie kontaktu z osobami, które mogą być wsparciem oraz świadomość własnych praw.

Przykładem psychomanipulacji są wszelkiego rodzaju triki negocjacyjne, które mają doprowadzić do sukcesu.

### Różnice kulturowe w negocjacjach

Sposób prowadzenia negocjacji, oprócz wyboru jak najbardziej korzystnego stylu uzależniony jest również od kontekstu kulturowego. Odmienność kulturowa wpływa na sposób prowadzenia negocjacji. Trzeba dostosować się do kultury obowiązującej w danym państwie, regionie a także do sposobu postrzegania czasu. Przed podjęciem działań negocjacyjnych należy więc zapoznać się z wyżej wymienionymi elementami, związanym z partnerem w negocjacjach.

W przygotowaniu do negocjacji, w których ważną rolę odgrywają różnice kulturowe pomaga również zapoznanie się ze stylami negocjowania i zarządzania przedstawicieli różnych nacji.

**Tabela 1.** Style negocjacji i zarządzania przedstawicieli różnych nacji

<b>Styl zarządzani firmą</b>	<b>Kraje, w których ma zastosowanie styl zarządzani i negocjacji</b>	<b>Styl negocjacji</b>
1) Azjatycki	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Japonia</li> <li>– Chiny</li> </ul>	Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują partnerski styl negocjacji i nastawieni są na jak najszybsze zawarcie kompromisu. Jednocześnie wielkie znaczenie ma dla nich respektowanie wszelkich zobowiązań, nawet tych ustnych, jak również profesjonalne przygotowanie. Cechują się także dystansem w kontaktach partnerskich.
2) Europejski	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wszystkie skandynawskie kraje</li> <li>– Belgia</li> <li>– Holandia</li> <li>– Luksemburg</li> </ul>	Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują twarde negocjacje, w których znaczącą rolę odgrywa nieustępliwość i dużo stawianych warunków. Zawsze są doskonale przygotowani od strony merytorycznej negocjacji i cenią profesjonalizm. Są zwolennikami krótkich i konkretnych negocjacji, dlatego też cenią punktualność, respektują zaproponowane warunki.

3) Europejski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Włochy</li> <li>- Hiszpania</li> <li>- Francja</li> </ul>	<p>Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują konfrontację w negocjacjach i często podejmują niekonwencjonalne decyzje. Dodatkowo potrafią długo negocjować kolejne punkty umowy, prowadzić nawet wielogodzinne dyskusje. Szczególną wadą jest nieposzanowanie czasu, co przekłada się na niepunktualność oraz przedłużanie negocjacji.</p>
4) Europejski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wielka Brytania</li> </ul>	<p>Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują krótkie negocjacje, bowiem dużą wagę przykładają do zobowiązań pisemnych i ustnych, profesjonalizmu oraz efektywnego działania.</p>
5) Europejski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niemcy</li> </ul>	<p>Przedstawiciele tej nacji najczęściej preferują metodę konfrontacji w negocjacjach. Cenią profesjonalne przygotowanie i podejście, a sami są niezwykle punktualni, zaradni i kompetentni.</p>
6) Europejski	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polska</li> <li>- Rosja</li> <li>- Czechy</li> </ul>	<p>Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują swobodny styl negocjacji, często polegający na improwizowaniu. Często prowadzą przedłużające się negocjacje, które wymagają od nich kolejnych wyrzeczeń na rzecz partnerów. Nie potrafią w profesjonalny sposób zaplanować negocjacji.</p>
7) Amerykański	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stany Zjednoczone</li> </ul>	<p>Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują negocjacje polegające na konfrontacji. Cenią dotrzymanie wszelkich zobowiązań, terminów oraz zdecydowane i szybkie podejmowanie decyzji. Znani</p>

		są z nieformalnego i swobodnego traktowania partnerów. Cechuje ich duża wiara w umiejętności i sukces.
8) Arabski	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Egipt</li> <li>– Arabia Saudyjska</li> <li>– Inne muzułmańskie kraje</li> </ul>	Przedstawiciele tych nacji najczęściej preferują negocjacje, które nie wymagają konfrontacji. Negocjacje prowadzą w sposób powolny i przez to często ich czas ulega znacznemu wydłużeniu. Cechuje ich również renegecja warunków a nawet całych umów.

### Negocjacje merytoryczne

Prowadzenie negocjacji merytorycznych jest procesem bardzo złożonym, polegającym na doskonałym przygotowaniu nie tylko omawianego zagadnienia, ale również sytuacji w jakiej to nastąpi.

1. Szczegółowe opracowanie zagadnienia – zapewniające kompetencje.
2. Cel negocjacji – musi zostać szczegółowo określony, trzeba ustalać wysokie cele i dążyć do ich realizacji ale również określać poszczególne osiągnięcia, aby mieć możliwość wycofania się z pewnych żądań. Należy również określić cele alternatywne.
3. Wybór miejsca – jest bardzo istotny w procesie negocjacji, wiąże się z samopoczuciem negocjatora oraz dostosowaniem do miejsca bądź kulturowego kontekstu. Istnieją trzy warianty:
  - a) u siebie – doskonała znajomość terytorium, pewność siebie;
  - b) u partnera – całkowita koncentracja na negocjacjach, rola gościa;
  - c) miejsce neutralne – obie strony negocjacji stoją na takiej samej pozycji.
4. Wybór, ustalenie czasu – dostosowanie do kulturowego kontekstu oraz postrzegania czasu, do możliwości obu stron negocjacji.
5. Język negocjacji – zapewniający pełne porozumienie, dlatego należy starannie dobierać negocjatora, jak również chętnie korzystać z pomocy kompetentnych tłumaczy.
6. Wybór negocjatora – dopasowanie wyboru do spotkania, relacji pomiędzy stronami.

### Negocjacje w handlu

Jak można kogoś nauczyć sztuki handlowania oraz negocjacji, tak aby było to jak najbardziej zbliżone do realiów? Można, jeżeli użyje się odpowiednich środków.

Takim środkiem są prawdziwe pieniądze. Tak jak szkoli się żołnierzy, dając im do ręki prawdziwą broń, szkoląc handlowców - kupców - negocjatorów, trzeba im dać do ręki prawdziwe pieniądze.

### Gra handlowa

Szkolenie dla handlowców - Dwie uczestniczki sprzedają swoją osobistą biżuterię. Robią to po to, aby wygrać nagrodę w grze handlowej. Jest to dla nich forma INWESTYCJI. Niestety grę wygrała inna osoba.

## Szkolenia

Szkolenie dla kadry menedżerskiej - Uczestnik (dyrektor handlowy) sprzedaje za bardzo duże pieniądze 4 prezentacje multimedialne. Po otrzymaniu pieniędzy w swoim pędzie po więcej zupełnie się zapomina i obstawia te pieniądze w kasynie (element gry handlowej - sprawdzający skłonność do hazardu). Niestety wszystko traci, oddając tym samym palmę pierwszeństwa zupełnie przypadkowemu uczestnikowi gry.

Szkolenie dla kupców - Jedna z uczestniczek gubi swoją bardzo wartościową, osobistą rzecz. Inny uczestnik znajduje tą rzecz i sprzedaje jeszcze innemu uczestnikowi gry. Emocje jakie czuje uczestniczka podczas gry powodują, że nie jest już w stanie rzeczowo negocjować. Jej uwaga jest skupiona na odzyskaniu swojego osobistego przedmiotu. Odzyskuje go ale traci wszystkie swoje pieniądze. Stało się tak ponieważ tak poprowadziła własne negocjacje z innym uczestnikiem szkolenia.

Szkolenie dla handlowców - Uczestniczka gry (kierownik działu sprzedaży) prowadzi w grze. Suma zebranych pieniędzy pozwala jej na wygranie nagrody. Nagle sytuacja w grze zmienia się o 180 stopni. Pani kierownik wpada w histerie. Szantażem emocjonalnym wymusza walkowera na innym uczestniku gry.

Szkolenie dla sprzedawców - Aby zdobyć pieniądze potrzebne do wygrania gry handlowej, uczestniczka sprzedaje swój pierścionek zaręczynowy. Dla niej również jest to forma inwestycji. Wie o tym, że szanse na odzyskanie pierścionka są niewielkie! Szybko odnajduje się w grze, dobrze negocjuje, zdobywa główną nagrodę oraz odzyskuje pierścionek. Dzieje się tak ponieważ ma do tego talent.

Szkolenie dla windykatorów - Wszyscy uczestnicy zadłużają się w banku oraz względem siebie. Cześć uczestników traci pieniądze z pożyczki na chybione inwestycje. Aby grać dalej, musi ponownie pożyczyć lub zdobyć pieniądze. W połowie gry pozostaje tylko dwóch uczestników (z 10), którzy potrafili bezwzględnie odzyskać swoje należności od ludzi, którym je pożyczyci. Pozostali uczestnicy wiedzą już, że to czego się boją to konflikt z innymi. Wolą sami przegrać niż okazać bezwzględność w biznesie.

Zasady gry są proste. Żeby wygrać musisz handlować - negocjować. Na początek dostaniesz pewne zasoby. Te zasoby pozwolą Ci wystartować. Ale później musisz samemu zdobyć pieniądze! Żeby grę wygrać, musisz pokazać, że rozumiesz zasady gry rynkowej. Że umiesz zjednać sobie ludzi, że umiesz rozpoznać potrzeby innych, że umiesz rozpoznać gry manipulacyjne, że wiesz co to znaczy ostra konkurencja. Że umiesz zarabiać pieniądze.

To Ty ustalasz granice, do jakich się posuniesz podczas gry

To Ty je przekroczysz

to Ty zdecydujesz czy CEL UŚWIĘCA ŚRODKI

Gra prowadzona jest tak, aby najnaturalniej oddać zachowania na realnym rynku handlowym lub negocjacyjnym. Gra ma również tę zaletę, że wciąga uczestników, angażuje ich emocje i obnaża ich osobowość. Dla tych którzy grali w gry typu RPG, a chcą poczuć emocje prawdziwego biznesu i negocjacji handlowych jest to idealne narzędzie.

O przebiegu gry decydują uczestnicy gry - tak jak w prawdziwym biznesie!

Zaletą gry jest jej naturalny klimat i charakter. Pieniądze są prawdziwe - a jak dużo ich jest zależy tylko od uczestników szkolenia.

Gra zawiera w sobie elementy finansów, biznesu, negocjacji i sprzedaży. Nie zawiera w sobie gumowych pieniędzy ani „case study”. Jeśli potrzebujesz pieniędzy, to masz do wyboru pożyczkę w banku albo układ z uczestnikami gry na zasadzie spółki lub pożyczki. Nie ma niczego losowego. Osoba ze zmysłem biznesowym zabłyśnie - osoba leniwa polegnie.

Jeżeli jesteś dyrektorem zarządzającym albo właścicielem firmy, to zapewne chcesz wiedzieć kim są ludzie, którzy dla Ciebie pracują?

Przypatrz się jak Twoi pracownicy biorą udział w prostej grze handlowej, którą stworzyłem na potrzeby szkoleń dla handlowców - kupców - negocjatorów.

Kiedy gra się skończy, będziesz wiedział kto w Twoim zespole jest prawdziwym negocjatorem a kto się do tego nie nadaje!

### 4.3.2. Pytania sprawdzające

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

1. Czy znasz style negocjacji? Czym są negocjacje?
2. Czy potrafisz scharakteryzować style negocjacji?
3. Który ze stylów negocjacji wydaje Ci się najbardziej korzystny dla obu partnerów negocjacji?
4. Co to są triki negocjacyjne?
5. Jakie są najpopularniejsze triki negocjacyjne?
6. Na czym polegają poszczególne triki negocjacyjne?
7. W jaki sposób rozpoznawać triki negocjacyjne?
8. Co to jest psychomanipulacja?
9. Dlaczego stosowana jest psychomanipulacja?
10. Jakimi środkami posługuje się osoba stosująca psychomanipulację?
11. W jaki sposób należy bronić się przed psychomanipulacją?
12. Jakie mogą być przyczyny różnic kulturowych w negocjacjach?
13. Jak należy przygotowywać się do negocjacji z partnerem reprezentującym odmienną kulturę, kraj?
14. Czym charakteryzuje się styl negocjacji amerykański?
15. Czym charakteryzuje się styl negocjacji azjatycki?
16. Czym charakteryzuje się styl negocjacji arabski?
17. Na jakie grupy państw podzielić można styl europejski?
18. Jakie są elementy przygotowywania negocjacji?
19. Dlaczego warto korzystać z pomocy tłumaczy?

### 4.3.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Napisz scenkę, w której zastosujesz w rozmowie z partnerem różne style negocjacyjne. Odegraj na forum grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące stylów negocjacyjnych,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) napisać scenariusz rozmowy,
- 4) zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

## **Ćwiczenie 2**

Przeprowadź symulację negocjacji z zastosowaniem poszczególnych trików negocjacyjnych. Następnie obserwując rozmowy innych grup, rozpoznaj stosowane triki negocjacyjne.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące trików negocjacyjnych,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) napisać scenariusz negocjacji z wykorzystaniem trików negocjacyjnych,
- 4) przeprowadzić rozmowę,
- 5) zapisać wnioski z obserwacji,
- 6) zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 7) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

## **Ćwiczenie 3**

Wypisz wszystkie swoje mocne strony, które pozwolą Ci uwierzyć w swoje możliwości, a także wszystkie swoje słabe punkty, aby odkryć słabości i nie dać ich wykorzystać przeciwnikowi. Zastanów się jak możesz im zaradzić.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące psychomanipulacji i technik obronnych,
- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) wypisać mocne strony i słabe strony,
- 4) znaleźć sposoby zwalczania słabych stron,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

## **Ćwiczenie 4**

Opracuj starannie wybrane zagadnienie, które wykorzystasz do symulacji negocjacji. W czasie rozmowy z partnerem ustal wszystkie warunki uwzględniając żądania obu stron.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treści dotyczące negocjacji merytorycznych,



- 2) przeanalizować przeczytany materiał i odwołać się do zagadnienia występującego w ćwiczeniu,
- 3) opracować wybrane zagadnienie,
- 4) zaprezentować wyniki na forum grupy,
- 5) dokonać oceny poprawności wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- przybory do pisania,
- arkusz papieru A4.

#### 4.3.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) wyjaśnić pojęcie: negocjacje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) scharakteryzować style negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zastosować w ćwiczeniach różne style negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) rozpoznać w czasie obserwacji ćwiczeń i zachowań innych osób zastosowane style negocjacyjne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) wskazać najbardziej korzystny styl negocjacyjny?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) wyjaśnić triki negocjacyjne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) wymienić triki negocjacyjne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) scharakteryzować triki negocjacyjne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) rozpoznać i zastosować triki negocjacyjne ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) nie ulegać trikom negocjacyjnym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) wyjaśnić pojęcie: psychomanipulacja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) wskazać przyczyny tak częstego wykorzystywania psychomanipulacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) wymienić i scharakteryzować środki służące do psychomanipulacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) scharakteryzować metody obrony przed psychomanipulacją?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) zastosować w praktyce psychomanipulację?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) rozpoznać psychomanipulację i zastosować obronę przed psychomanipulacją?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) wyjaśnić różnice kulturowe w negocjacjach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) wymień przedstawicieli poszczególnych grup stylu europejskiego?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) rozpoznać styl negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) przygotować się do negocjacji uzależnionych od różnic kulturowych?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) wyjaśnić pojęcie: negocjacje merytoryczne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) wyjaśnić co składa się na negocjacje merytoryczne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23) wyjaśnić od czego uzależnione jest ustalanie elementów negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4.4. Rola komputera w komunikacji

### 4.4.1. Materiał nauczania

Wiek XX przyniósł prawdziwą rewolucję komputerową. Pierwsze komputery pojawiły się jako wielkie i kosztowne urządzenia przeznaczone do wykonywania obliczeń naukowo-technicznych. Początkowo zakres wykorzystania był bardzo wąski, dopiero z biegiem lat komputery zaczęły wykazywać przydatność. Obecnie znalazły zastosowanie w różnych dziedzinach życia. W przodujących pod względem rozwoju gospodarczego krajach skomputeryzowany jest niemal cały przemysł i gospodarka.

Edukacja, jak każdy obszar działalności człowieka w społeczeństwie, we wszystkich swoich sferach powinna uwzględniać warunki, w których się odbywa, w tym również techniczne warunki życia społeczeństwa. Współczesna technologia informacyjna, która wyrosła na komputerach, ma obecnie olbrzymi wpływ na życie człowieka i całych społeczeństw. Powinno to znaleźć odbicie w procesie wychowania i nauczania, aby właściwie przygotować przyszłe pokolenia świadomych odbiorców i użytkowników tej technologii, przyszłych obywateli społeczeństwa informacyjnego.

Dawniej do wyszukiwania informacji wystarczyła znajomość kolejnych liter alfabetu i liczb, natomiast obecnie umiejętność wyszukiwania, dekodowania i rozumienia informacji multimedialnych na stronach WWW w Internecie.

Technologia informacyjna służy wszechstronnemu posługiwaniu się informacją i komunikowaniu się. Informacja w nauczaniu może pochodzić z dowolnej dziedziny kształcenia, być wykorzystywana w celach poznawczych i wychowawczych, a dzięki możliwościom współczesnej technologii informacyjnej – znajdować się w dowolnym miejscu na Ziemi.

Technologia informacyjna wspomaga zdobywanie wykształcenia oraz głębsze poznawanie i rozumienie świata przez umożliwienie i ułatwienie docierania do rzeczywistych zasobów informacji. Wzmaga tym samym twórczą aktywność uczniów, pomaga w ujawnianiu i rozwijaniu zainteresowań oraz kierowaniu własnym rozwojem.

Wiele szkół unowocześnia swe metody nauczania oraz wprowadza nowe środki dydaktyczne, wśród których dominuje komputer wraz z układami multimedialnymi. Wykorzystując komputer w nauczaniu, dzieci uczą się formułowania problemu i analizowania możliwości uzyskania jego optymalnego rozwiązania. Wypracowane przez dzieci konkluzje wyrabiają u nich nawyki myślenia twórczego i pojęciowego. Jest zatem realizowany cel procesu nauczania i uczenia się poprzez przyswajanie wiadomości, umiejętności i wartości oraz monitorowany jest proces dydaktyczno-wychowawczy. Poprzez korzystanie ze sprzętu informatycznego wyrabiany jest nawyk do skoncentrowania się i dobrego zorganizowania swej pracy. Wykorzystanie środka informatyki do opracowania nowego materiału, bądź samodzielnego wykonywania zadań przez uczniów przyczynia się do powstania pozytywnej motywacji w czasie nauki. Taka motywacja powinna być podtrzymywana w każdym momencie procesu dydaktyczno-wychowawczego. Rozbudza ona także aktywność poznawczą uczniów i umiejętność rozwiązywania przez nich sytuacji zadaniowych i problemów o różnym stopniu trudności.

Program komputerowy jest zwykle tylko jednym z wielu elementów procesu nauczania. Często praca z programem jest traktowana podobnie jak lektura przygotowująca do lekcji lub zadana jako powtórzenie i rozszerzenie wiadomości podanych na lekcji. Istotne jest spostrzeżenie, że taki sposób realizacji nauczania wspomaganego komputerem może być wykorzystany na każdym etapie nauczania.

Komputer jest narzędziem kształcenia, które może oferować i organizować nauczanie–uczenie się. Rola komputera w tym przypadku sprowadza się do wspomagania istniejącego programu kształcenia. W efekcie komputer może być użyty do odbioru tych samych treści programowych, jakie występują w uczeniu tradycyjnym. Występuje tu szereg korzyści jak np. wzrost efektów uczenia się. Praca z komputerem wymusza na uczącym się przestrzegania pewnych zasad w zakresie zbierania, przetwarzania i prezentowania wiadomości, sprzyja wzrostowi umiejętności logicznego rozumowania, jasnego wyrażania myśli, precyzowania problemów i hipotez. Nabycie tych umiejętności poszerza możliwości w obrębie całokształtu działań edukacyjnych, przyczyniając się do ogólnego rozwoju oraz do wzrostu skuteczności samodzielnego uczenia.

Przez ostatnie dziesięć lat szybkiego rozwoju informatyki w Polsce, która w oświacie sprowadzała się przede wszystkim do uczenia na lekcjach obsługi komputera i znajomości podstawowych programów użytkowych, przyszedł czas na zmianę myślenia. Jest to, paradoksalnie, wymuszone przez samych uczniów, specjalistów, fanatyków, ekspertów nie od biernego odtwarzania i wykorzystywania możliwości programów, ale ich przetwarzania, kreowania i tworzenia. Jednocześnie zaś w dobie łatwego dostępu do Internetu, programów multimedialnych, programów do stosowania twórczych i kreatywnych środków wyrazu rośnie rola szkoły w kształtowaniu umiejętności poszukiwania informacji. Komputery, wraz z nowoczesną technologią posługiwania się informacją, stanowią dla edukacji szanse odejścia od encyklopedyzmu, czyli od przekazywania przez nauczyciela i gromadzenia przez uczniów dużych zasobów informacji, ku tworzeniu u uczących się pewnych struktur poznawczych (umysłowych) na bazie niewielkiego zasobu podstawowych informacji oraz wyrabiania umiejętności ciągłego kształcenia się i radzenia sobie z pojawiającymi się nowymi zasobami informacji.

Systemy prezentacyjne i programistyczne stwarzają możliwość tworzenia aplikacji multimedialnych nauczycielom. Poprzez takie prezentacje przyswajanie wiadomości jest łatwiejsze i przyjemniejsze. Percepcja informacji przekazywanych w postaci graficznej jest o wiele szybsza i skuteczniejsza niż w postaci werbalnej. Po obejrzeniu na lekcji prezentacji multimedialnej okazuje się, że dzieci często kojarzą fakty poprzez przypomnienie sobie elementów graficznych. Tak jak i wiele osób dorosłych, tak też i dzieci mają bardzo dobrą pamięć wzrokową. Dotyczy to nie tylko procesu uczenia się. Często zapominamy jakieś dane, liczby, szczegóły, czy też wydarzenia historyczne, a bardzo dobrze pamiętamy obrazy. Programy graficzne służą doskonaleniu już zdobytej wiedzy i łączeniu jej z nową. W wielu systemach edukacyjnych spotykamy się z niemal entuzjastycznym podejściem do multimediiów, jako nowoczesnego, najbardziej uniwersalnego narzędzia wspomagającego proces zdobywania wiedzy. Na rynku programów edukacyjnych jest tam rzeczywiście bardzo wiele pozycji obejmujących szeroką tematykę: począwszy od kształcenia zawodowego, a na kształceniu artystycznym kończąc. Programy te w różny sposób wspomagają tradycyjne nauczanie, ale także umożliwiają samodzielne organizowanie procesu nauczania–uczenia się.

### **Internet, a komunikacja**

Rozwój usług internetowych wywiera istotny wpływ na proces komunikacji społecznej. Najbardziej rozwiniętą i popularną usługę stanowi WWW (World Wide Web). Jest to obecnie najintensywniej rozwijająca się usługa dostępna w sieci Internet, która w błyskawicznym tempie przekształca charakter sieci w kierunku powszechnego medium komunikacyjnego.

Dokumenty w WWW mogą mieć różny wygląd oraz zawartość. Mogą zawierać m.in.: tekst, obrazy, grafikę, dźwięki, animacje, czy filmy wideo. Pozwalają również na umieszczenie dowolnych informacji, które mogą być na bieżąco aktualizowane i poszerzane. Dotarcie do interesujących informacji umożliwiają wyszukiwarki, z których korzysta się bezpłatnie.

Kolejną powszechnie wykorzystywaną usługą jest e-mail, czyli poczta elektroniczna. Jest to obecnie najszybsza i najtańsza forma porozumiewania się użytkowników sieci. Za jej pomocą można przesłać do konkretnej osoby wszystkie informacje, które mogą być przedstawione w formie elektronicznej. Warunkiem jest posiadanie konta na serwerze poczty elektronicznej oraz programu obsługującego pocztę. Istnieje szereg możliwości, które pozwalają na usprawnienie sposobów korzystania z poczty elektronicznej. Korzystanie z poczty elektronicznej naraża jej użytkowników na otrzymywanie spamów. Spam to elektroniczne wiadomości rozsyłane do osób, które ich nie oczekują. Istotą spamu jest rozsyłanie dużej liczby informacji komercyjnych o jednakowej treści do nieznanymi osób. By wiadomość określić mianem spamu musi ona spełnić trzy warunki jednocześnie:

- 1) treść wiadomości jest niezależna od tożsamości odbiorcy,
- 2) odbiorca nie wyraził uprzedniej, zamierzonej zgody na otrzymanie tej wiadomości,
- 3) treść wiadomości daje podstawę do przypuszczeń, iż nadawca wskutek jej wysłania może odnieść zyski nieproporcjonalne w stosunku do korzyści odbiorcy.

Masowe e-maile dzielą się na dwie kategorie: pierwsza to tzw. Unsolicited Commercial Email (UCE), czyli spam komercyjny, o charakterze reklamowym, druga to tzw. Unsolicited Bulk Email (UBE) czyli maile o charakterze często niekomercyjnym, takie jak apele organizacji społecznych i charytatywnych, czy partii politycznych, prośby o pomoc, czy masowe rozsyłanie ostrzeżeń, np. o wirusach komputerowych. Kolejną usługą jest Usenet, Usenet news lub news, która stanowi alternatywną realizację tej samej idei, co listy dyskusyjne. O ile listy dyskusyjne używają do rozpowszechniania wiadomości zwykłej poczty elektronicznej – list wysyłany na adres listy dyskusyjnej zostaje automatycznie rozesłany do wszystkich użytkowników zapisanych do danej listy, o tyle w systemie news nie otrzymuje się wiadomości do swojej skrzynki pocztowej, lecz wiadomości rezydują na dyskach wydzielonych komputerów – serwerów news i aby je odczytać, trzeba połączyć się z tymi komputerami za pomocą specjalnego programu – klienta, tzw. czytelnika news (newsreader). Dużą popularnością wśród użytkowników Internetu w ostatnim czasie cieszy się kolejna usługa – IRC, będąc równie często używana jak e-mail, czy WWW. Przez lata rozwoju IRC stał się najłatwiejszym sposobem znalezienia odpowiedzi na interesujące zagadnienia, wymianę informacji, doświadczeń, zawarcie nowych znajomości lub porozmawianie.

#### 4.4.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jaka rolę spełnia komputer w komunikowaniu się ?
2. Jaką rolę spełnia Internet w komunikowaniu się ?

#### 4.4.3 Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Wyszukaj za pomocą Internetu informacje dotyczące roli komputera w komunikowaniu się, po czym prześlij je za pomocą poczty elektronicznej do 5 znajomych osób, poproś o potwierdzenie otrzymanych informacji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) opracowaną informację sprawdzić w celu wyeliminowania ewentualnych błędów,
- 2) przygotować krótkie pismo informujące o załączniku,

- 3) załączyć do e-maila informacje,
- 4) opracowaną informację wysłać pocztą elektroniczną.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer z dostępem do Internetu.

### Ćwiczenie 2

Opracowaną instrukcję jednego z urządzeń peryferyjnych komputera prześlij pocztą elektroniczną do 5 znajomych osób, poproś o potwierdzenie otrzymania informacji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) opracowaną instrukcję sprawdzić w celu wyeliminowania ewentualnych błędów,
- 2) przygotować krótkie pismo informujące o załączniku,
- 3) załączyć do e-maila instrukcję,
- 4) opracowaną instrukcję wysłać pocztą elektroniczną.

Wyposażenie stanowiska:

- komputer z dostępem do Internetu.

### Ćwiczenie 3

Wpisz w wyszukiwarkę potrzebne zagadnienie z dziedzin logistycznych, po wyszukaniu wydrukuj informacje i zaprezentuj grupie.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przygotować krótkie zagadnienia z dziedzin medycznych,
- 2) wpisać zaplanowane zagadnienie, wcisnąć przycisk „szukaj”,
- 3) zaprezentować wykonane ćwiczenie.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer z dostępem do Internetu,
- drukarka.

#### 4.4.4. Sprawdzian postępów

<b>Czy potrafisz:</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
1) Określić role komputera w komunikowaniu się?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Określić role Internetu w komunikowaniu się?	<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 prowadzenia negocjacji
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. Komunikacja jest to
  - a) przetwarzanie, pozyskiwanie, wytwarzanie informacji.
  - b) przetwarzanie informacji.
  - c) pozyskiwanie informacji.
  - d) wytwarzanie informacji.
2. Warunkiem skutecznej komunikacji nie jest
  - a) dostosowanie komunikatu do odbiorcy.
  - b) upodobnienie nadawcy do odbiorcy.
  - c) wyeliminowanie zakłóceń.
  - d) aktywne słuchanie.
3. Komunikacja pisemna jest
  - a) trwała.
  - b) ulotna.
  - c) nieprecyzyjna.
  - d) nie podlega korekcie.
4. Elementem mowy ciała nie jest
  - a) mimika.
  - b) powierzchowność.
  - c) sprawność językowa.
  - d) czynniki paralingwistyczne.
5. Odległość charakterystyczna dla utrzymania dystansu indywidualnego (osobistego) to
  - a) do 0,5 m.
  - b) do 1,2 m.
  - c) do 2,2 m.
  - d) do 3,5 m.

6. Ilustratory to
  - a) gesty pomagające odnaleźć się w rzeczywistości.
  - b) gesty towarzyszące rozmowie.
  - c) gesty, które można zastąpić komunikatem werbalnym.
  - d) gesty obrazujące wypowiedzi.
7. Styl dominacja charakteryzuje
  - a) jednostronne korzyści warunkiem zawarcia umowy.
  - b) celem porozumienie.
  - c) niepodejmowanie rozmów
  - d) podtrzymywanie poprawnych stosunków partnerskich.
8. Głównym celem negocjacji integratywnych jest
  - a) brak licznych i twardych wymagań.
  - b) stosowanie obiektywnych kryteriów i wskaźników.
  - c) celem zwycięstwo nie zależnie od ofiar.
  - d) unikanie otwartego konfliktu, poddawanie presji.
9. Podawanie minimalnych korzyści dla osiągnięcia porozumienia jest charakterystyczne dla stylu negocjacji
  - a) dominacja.
  - b) unikanie.
  - c) dostosowanie się.
  - d) kompromis.
10. Elementem aktywnego słuchania nie jest
  - a) słuchanie czynne a nie bierne.
  - b) utrzymywanie kontaktu wzrokowego.
  - c) sporządzanie notatek.
  - d) przerywanie wypowiedzi.
11. Technika aktywnego słuchania jest
  - a) pytanie retoryczne.
  - b) parafraza.
  - c) komunikaty „ty”.
  - d) ostra krytyka.
12. Elementem autoprezentacji niewerbalnej nie jest
  - a) sprawność językowa.
  - b) wystrój pomieszczenia.
  - c) strój/ubiór.
  - d) punktualność.
13. Przejawem asertywnej postawy jest
  - a) spuszczone głowa.
  - b) wyprostowana sylwetka.
  - c) unikanie wzroku rozmówcy.
  - d) szybkie i emocjonalne mówienie.

14. Asertywność to
- umiejętność krytykowania ale również przyjmowania krytyki.
  - zgadzanie się na wszystkie warunki.
  - nieumiejętność udzielania ocen i pochwał a także ich przyjmowania.
  - skrywanie własnych potrzeb i emocji.
15. Wyrażenia oznaczające triki negocjacyjne to
- oskubywanie, szczerość, odwrócenie ról.
  - nieznacząca zmiana, oszustwo, zerwanie rozmów.
  - pełne pełnomocnictwo, tak, oszustwo.
  - eskalacja żądań, składanie obietnic, presja czasu.
16. Psychomanipulacja jest oparta na
- szczerości.
  - tworzeniu nastroju chwili.
  - dotrzymywaniu obietnic.
  - pozostawianiu wyboru.
17. Reprezentantami stylu negocjacji azjatyckiego są
- Japonia, Arabia Saudyjska.
  - Chiny, Arabia Saudyjska.
  - Arabia Saudyjska, Kazachstan.
  - Japonia, Chiny.
18. Polska należy do grupy stylu negocjacji europejskich z
- Czechami.
  - Holandią.
  - Francją.
  - Niemcami.
19. Przełożony w czasie rozmowy z podwładnymi
- siedzi.
  - stoi.
  - siedzi pod warunkiem, iż siedzi podwładny.
  - każdy z rozmówców przybiera wygodną dla siebie pozę.
20. Wizytówki należy wręczać
- na początku spotkania.
  - w przerwie spotkania.
  - wyłożyć w ogólnie dostępnym miejscu.
  - na koniec spotkania.



# KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko.....

## Prowadzenie negocjacji

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	
Razem:					

## 6. LITERATURA

1. Handle T.: Skuteczne negocjowanie. Wiedza i Życie, Warszawa 2000
2. Krzyminiewska G.: Od walki do współpracy. Negocjacyjna sztuka zawierania porozumień. OPO, Bydgoszcz 1998
3. Lunden B., Rosell L.: Techniki negocjacji. Jak odnosić sukces w negocjacjach. BL Info Polska, Gdańsk 2005
4. Nierenberg G. I.: Sztuka negocjacji. Studio EMka, Warszawa 1997
5. Pease A.: Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów. Jedność, Kielce 2001
6. Salacuse J. W.: Negocjacje na rynkach międzynarodowych. PWE, Warszawa 1994
7. Sobiecki R (red.): Podstawy przedsiębiorczości w pytaniach i odpowiedziach. Difin, Warszawa 2003
8. Trocki M.: Zarządzanie projektami, 2003