

## **Komunikacja interpersonalna w nauczaniu podstaw przedsiębiorczości – propozycje ćwiczeń**

Zgodnie z programem nauczania, celem edukacyjnym podstaw przedsiębiorczości jest wspomaganie wszechstronnego rozwoju młodego pokolenia. Każdy człowiek w pewnym stopniu ma wrodzony instynkt przedsiębiorczości. Może go rozwijać, poznając samego siebie, wykorzystując wewnętrzny potencjał, doskonaląc umiejętności porozumiewania się z ludźmi. Ten, kto chce zostać menadżerem swojego życia i mądrze nim pokierować, powinien zacząć od poznania samego siebie. Warto poświęcić więcej czasu na refleksję nad sobą, swoim systemem wartości, przekonaniem, mocnymi i słabymi stronami.

Skuteczne komunikowanie się to coraz bardziej niezbędna umiejętność, ze względu na stale rosnącą liczbę różnorodnych kontaktów między ludźmi. Przydaje się w szkole, w domu, w pracy, w kontaktach towarzyskich i biznesowych. O życiowych sukcesach lub porażkach decyduje sposób nawiązywania kontaktów, treść przesyłanych komunikatów i ich odbiór. Komunikacja zależy od rodzaju relacji i siły związków między ludźmi. Realizacja życiowych celów, zaspokojenie potrzeb następuje poprzez ciągłe komunikowanie się z innymi osobami.

Umiejętności interpersonalne są ważne dla każdego. Niekiedy nabierają szczególnego znaczenia, np. wtedy, gdy organizuje się spotkanie absolwentów szkoły, wakacyjny spływ kajakowy czy zabawę taneczną, ale również wtedy, kiedy pełni się funkcje kierownicze.

Szef powinien być dobrze zorientowany w tym, co dzieje się w firmie. Do tego potrzebne są rzetelne informacje otrzymywane od wyznaczonych osób. Do zarządzania firmą warto w różnym stopniu włączyć wszystkich pracowników. Poprzez inicjatywy usprawniające pracę lub zgłaszanie uwag o nieprawidłowościach mogą oni przyczynić się do poprawy warunków pracy, a także lepszych relacji pomiędzy przełożonymi a podwładnymi. Udział pracowników w zarządzaniu firmą wymaga zapewnienia warunków sprawnego komunikowania się na wszystkich szczeblach (między dyrektorem a kierownikiem, między kierownikiem a pracownikami). Daje to szansę stworzenia emocjonalnych więzi pracowników z firmą, co korzystnie wpływa na atmosferę pracy, jakość produkcji oraz wizerunek zewnętrzny firmy.

Przekazywanie części kompetencji podwładnym powinno odbywać się w taki sposób, aby struktura zarządzania w firmie była dla wszystkich czytelna. Dzięki temu szybciej można osiągnąć cele grupowe. Precyzyjnie przekazywane informacje o tym, kto za co odpowiada, co dzieje się w firmie, pozwala wzmocnić dyscyplinę pracy, a także określić hierarchię podejmowania decyzji i odpowiedzialności. Przywódca, czyli szef, kontroluje i ocenia wykonywanie poleceń oraz całokształt pracy. Powinien rozmawiać o tym zarówno z poszczególnymi pracownikami (rozmowy indywidualne), jak również z całą grupą. Właśnie w ten sposób najlepiej omawiać i oceniać wykonanie postawionych zadań. Pozwala to na indywidualizację odpowiedzialności za wykonaną pracę i nagradzanie za dobre wyniki. Następnego dnia należy przekazać komunikat (na piśmie lub pocztą elektroniczną) podsumowujący to, co zostało przedyskutowane dzień

wcześniej. Ocena powinna mieć dwojaki charakter – indywidualny (w stosunku do każdej osoby biorącej udział w zadaniu) oraz grupowy (powinna być oceną za całość zadania)<sup>1</sup>.

Pojęcie komunikacji jest wieloznaczne. Przeważnie rozumiane jest jako transport, łączność, rozmowa, gesty. Komunikowanie się to proces. W trakcie tego procesu ludzie w różny sposób, werbalny i niewerbalny, przekazują sobie komunikaty (informacje). Komunikacja interpersonalna może przebiegać bez zakłóceń tylko wtedy, gdy odbiorca rozumie przekazywane komunikaty (informacje) zgodnie z zamierzeniami nadawcy. Badania procesów komunikacji wykazały, że w bezpośrednich rozmowach tylko:

- 15% znaczenia informacji zawarte jest w słowach,
- 30% znaczenia informacji zawiera brzmienie głosu (ton, modulacja),
- 55% – przedstawione jest w innej formie – niewerbalnej.

Komunikację interpersonalną porównuje się często do krwioobrotu w organizmach żywych, w których niewydolność układu krążenia prowadzi do ciężkich stanów chorobowych. Bez sprawnego systemu komunikacji działalność człowieka czy organizacji nie jest w stanie osiągnąć zamierzonych celów.

Umiejętności komunikacyjnych, czyli porozumiewania się, nie można opanować w ciągu kilku godzin czy nawet roku. Tej umiejętności człowiek uczy się permanentnie.

Wszyscy lubią mówić. Niewielu ludzi jest dobrymi słuchaczami, ale to oni są uważani za najmiłszych partnerów w rozmowie.

Aktywnie słuchać to znaczy:

- utrzymywać kontakt wzrokowy z osobą mówiącą;
- stosować gesty i dźwięki potwierdzające słuchanie (np. kiwanie głową);
- nachylić ciało w stronę rozmówcy;
- stosować parafrazy, czyli streszczenia wypowiedzi osoby mówiącej.

Opanował umiejętności komunikacyjne ten, kto:

- potrafi aktywnie słuchać;
- zachowuje proporcje między mówieniem a słuchaniem;
- umiejętnie łączy elementy komunikacji niewerbalnej i werbalnej;
- wczuwa się i rozumie uczucia, potrzeby, interesy innych;
- zachowuje się asertywnie, tzn. posiadał umiejętności pełnego i otwartego wyrażania samego siebie w kontakcie z innymi;
- wywiera wpływ na innych, aby zachęcić ich do zaangażowania się w jakiejś dziedzinie;
- właściwie posługuje się mową ciała, głosem, słowami, elementami wizualnymi;
- potrafi zrozumiale, sugestywnie i interesująco wyrażać swoje myśli i uczucia w formie pisemnej.

Jak ważny jest prawidłowy proces komunikowania się, jak powstają bariery, jak zamienić słabe strony osobowości w atuty, w jakim stopniu nauczyć się kompromisu podczas negocjacji, a także inne problemy związane z wymianą informacji uczniowie odkrywają podczas ćwiczeń – zabaw. Oto propozycje ćwiczeń, które można zastosować na lekcji.

### **Głuchy telefon**

W zabawie biorą udział wszyscy uczniowie. Jeden z nich wymyśla komunikat i jego treść szepcze do ucha siedzącemu obok koledze, ten przekazuje następnemu itd. Ostatni uczestnik

<sup>1</sup> Z. Makiela, T. Rachwał, *Podstawy przedsiębiorczości – poradnik metodyczny*, Wydawnictwo Nowa Era, Warszawa 2005, s. 41–44.

zabawy głośno powtarza treść informacji, która do niego dotarła. Wersja początkowa komunikatu w efekcie końcowym okazuje się mniej lub bardziej zmodyfikowana. Uczniowie podają powody tych zmian, np. niewyraźne mówienie, brak koncentracji, zaburzenia słuchu.

### **Kopia – oryginał**

Uczniowie dobierają się parami, siadają odwróceniem do siebie tyłem. Każdy uczestnik gry otrzymuje czystą kartkę, ołówek. Każdej parze nauczyciel wręcza kserokopię wzorcowego rysunku. Osoba, która ma rysunek, tłumaczy partnerowi, co ma rysować. Partner stara się odtworzyć rysunek. Nie można odwracać się do siebie twarzami; osoba rysująca nie może zadawać pytań.

Następnie osoba rysująca otrzymuje kserokopię innego wzorcowego rysunku i uczniowie zamieniają się rolami. Po wykonaniu zadania uczniowie porównują wzorcowy rysunek z rysunkiem wykonanym przez siebie. W efekcie końcowym uczniowie stwierdzają zazwyczaj, że najbardziej brakowało im możliwości zadawania pytań.

### **„Z minusa w plus”, czyli jak słabe strony zamienić w mocne**

Każdy uczeń obrysowuje kształt swojej prawej i lewej dłoni na kartce papieru. Do każdego odrysowanego palca lewej dłoni wpisuje 5 słabych stron swojej osobowości. Każdą słabość zamienia w atut i wpisuje w odrysowane palce prawej dłoni, np. jeśli w kciuku lewej dłoni wpisuje: lenistwo, to w kciuku prawej dłoni: odpoczynek fizyczny.

### **„Wycieczka”, czyli jak rozwiązać konflikt**

Nauczyciel przedstawia uczniom opis sytuacji konfliktowej. Klasa planuje wspólną wycieczkę. Część uczniów proponuje wyjazd do schroniska młodzieżowego w góry, kierując się niskimi kosztami noclegów i wyżywienia. Pozostali woleliby wyjazd droższy, ale ciekawszy, np. do Pragi i Wiednia, zorganizowany przez biuro podróży.

Nauczyciel dzieli uczniów na dwa zespoły – każdy zespół prezentuje jedną z podanych w opisie propozycji. Uczniowie na forum klasy podają argumenty, które mają przekonać drugą stronę. Ćwiczenie uczy argumentacji i obrony swoich przekonań.

Przedmiot podstawy przedsiębiorczości wymaga od nauczyciela nie tylko wyboru odpowiedniego podręcznika, ale również pomocy dydaktycznych.

Uczniowie bawiąc się, jednocześnie się uczą i uświadamiają sobie, jak ważny, a czasami trudny jest proces komunikowania się, jak istotna jest relacja między odbiorcą a nadawcą, jak przydatna jest ta umiejętność podczas rozmowy kwalifikacyjnej, poszukiwania pracy, nawiązywania kontaktów, zakładania własnej firmy.

## **Interpersonal Communication in Teaching Entrepreneurships**

Teaching entrepreneurship in secondary schools plays an important role in preparing young people to make decisions concerning their future life and to plan their career. An essential element of teaching the bases for entrepreneurship is interpersonal communication. The ability to communicate is particularly important in the society of knowledge. It is also a manifestation of assertiveness.