



**Carrywater** *Consulting*

ON TIME PROJECT MANAGEMENT



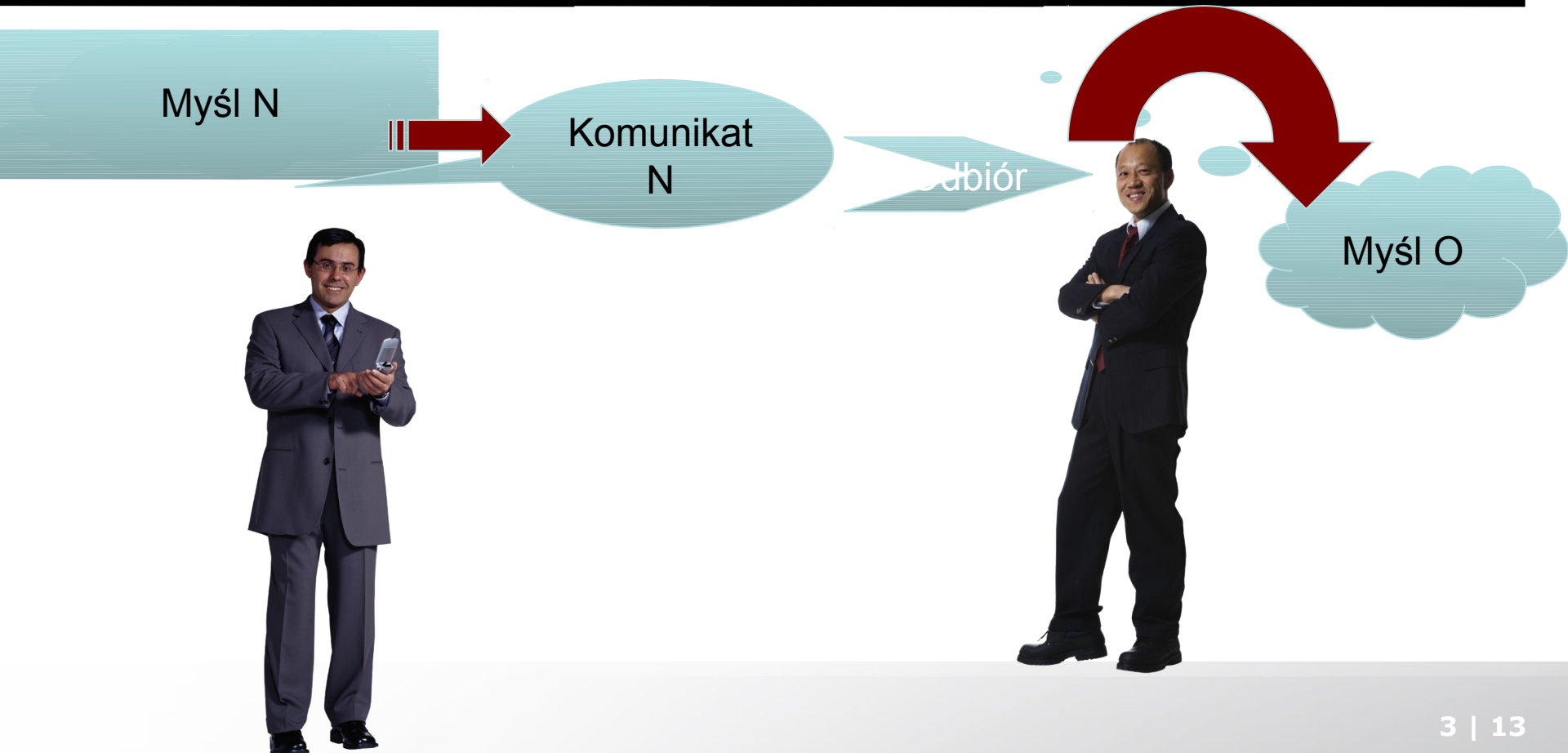
# Dialogi projektowe zaburzenia w komunikacji zespołu projektowego

dr Olgierd Annusewicz

## Analiza zaburzeń:

1. Model komunikacji interpersonalnej
2. Kwadrat komunikacyjny von Thuna
3. Składniki komunikatu wg. A. Mehrabiana
4. Meandry języka emocjonalnego
5. Łamanie zasad decorum i identyfikacji

## Recepta – czy jest?



### **Mechaniczne:**

hałas

kłopoty z dykcją

elementy rozpraszające

### **Psychologiczne:**

błędy atrybucji

przecenianie odbiorcy

niedocenianie odbiorcy

### Cztery płaszczyzny komunikacji:

- Fakt - co się stało?
- Apel – czego oczekujesz?
- Relacja – co o mnie myślisz i jak mnie traktujesz?
- Autoprezentacja – co mówisz o sobie?

F: są wytyczne i oczekiwania biznesu wobec IT

Au: tylko Biznes  
zna się na rzeczy

Chciałbym, aby IT  
zrealizowało  
zamówienie według  
wytycznych biznesu

Ap: Rób, co  
mówię

R: Jesteście tu po to, aby robić, to czego wymagamy

F: są wytyczne i oczekiwania biznesu wobec IT

Au: wiemy, co jest  
ważne dla biznesu

Chciałbym, aby IT  
zrealizowało  
zamówienie według  
wytycznych biznesu

Ap: chciałbym,  
żeby projekt  
spełniał  
oczekiwania  
biznesu

R: bez Was nam się nie uda zrealizować projektu

- „Przerośnięte” ucho rzeczowe - niedostrzeżenie uczuć odbiorcy, koncentracja na faktach
- „Przerośnięte” ucho apelowe – koncentracja uwagi na intencji nadawcy
- „Przerośnięte” ucho relacyjne – poszukiwanie w wypowiedzi nadawcy informacji na swój temat
- „Przerośnięte” ucho terapeutyczne – koncentracja na tym, co nadawca mówi o sobie





**Popularna teoria: 93% komunikacji płynie z sygnałów niewerbalnych i parawerbalnych a jedynie 7% to treść wypowiedzi.**

**W rzeczywistości: Odpowiedź, co dominuje w przypadku sprzeczności w komunikacji werbalnej i pozawerbalnej.**

**W szczególności teoria Mehrabiana dotyczy postaw:**

$$A = 0,07 * A_{treść} + 0,38 * A_{ton} + 0,55 * A_{ciało}$$

A – postawa końcowa

**Proporcje te nie są stałe! Oddają jednak pewną tendencję – w sprzeczności wygrywa warstwa pozawerbalne.**

**Język przymiotnikowy vs. Język czasownikowy**

**Konotacje – denotacje**

**Ekspresywizmy**

**Emocje a relacje**

**Zasada identyfikacji**  
**Warunkiem koniecznym (choć nie wystarczającym) przekonania kogoś jest wyrażanie akceptacji dla jego osoby, jego poglądów, jego stylu życia itp.. Naruszenie zasady identyfikacji uniemożliwia przekonanie.**  
**Zasada decorum**  
**Przekaz musi być stosowny do tematu, mówcy i publiczności**

**Radzenie sobie z zarzutami**

**Radzenie sobie z obiekcjami budżetowymi**

**Radzenie sobie z niezrozumiałym (trudnym)  
komunikatem**

***Ten produkt jest totalnie zepsuty!***

**Odpowiedź standardowa:**

**Nie!**

**Odpowiedź sugerowana:**

**Dlaczego tak sądzisz?**

**Co spowodowało, że masz taką opinię?**

**Jak to powinno wyglądać Twoim zdaniem?**

***To nie może tyle kosztować!***

**Odpowiedź standardowa:**

**Taniej się nie da!**

**Odpowiedź sugerowana:**

**To nie może tyle kosztować?**

**Do czego porównujesz ten budżet?**

**Co trzeba zmienić w zakresie, żebyś zaakceptował ten budżet?**

***Zmienność poziomów retorycznych jest aksjologicznym testerem mowy!***

**Odpowiedź standardowa:**

**Uhm!**

**Odpowiedź sugerowana:**

**Ciekawe ujęcie, jak to Twoim zdaniem powinno wyglądać w praktyce?**



Dziękuję za uwagę

**Olgierd Annusewicz**  
**olgierd.annusewicz@carrywater.pl**  
**515 065 088**



Kliknij, aby edytować style wzorca tekstu

Drugi poziom

Trzeci poziom

Czwarty poziom

Piąty poziom

Bierzemy pod uwagę również to, czego nie widać

