

3 LEKCJA

Komunikacja w pracy biurowej

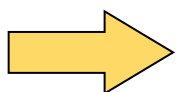
Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Wyjaśnić przebieg procesu komunikacji.
- ❖ Wymienić rodzaje komunikacji.
- ❖ Wyjaśnić znaczenie komunikacji w pracy biurowej.

Komunikacja interpersonalna odgrywa kluczową rolę w naszym codziennym życiu, będąc fundamentem wielu naszych interakcji. Zastanówmy się przez chwilę: ile razy dziennie komunikujemy się z innymi? W domu, w pracy, podczas spotkań towarzyskich czy nawet podczas przypadkowych rozmów z nieznanymi – wszędzie tam pojawia się **komunikacja międzyludzka**.

Komunikacja jest podstawą wszelkich relacji pomiędzy ludźmi oraz ma ogromne znaczenie w życiu prywatnym i zawodowym.



Wprowadzenie do tematyki komunikacji interpersonalnej

W literaturze przedmiotu spotykamy się z różnymi wyjaśnieniami pojęcia komunikacji. Dla jednych stanowi wymianę informacji, przez innych ujmowane jest szerzej - jako znaczący element relacji interpersonalnej, coś co tę relację buduje.

Nie ma uniwersalnej definicji komunikacji interpersonalnej, gdyż termin komunikacji posiada wiele znaczeń i trudno go jednoznacznie wyjaśnić.



W literaturze przedmiotu czytamy, że:

-  komunikowanie interpersonalne to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania (Necki, 2000).
-  poprzez komunikowanie interpersonalne najczęściej należy rozumieć przekazywanie i odbieranie informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą lub w małej grupie osób pozostających ze sobą w bezpośrednim kontakcie. Pełny proces komunikowania się powinien odbywać się w dwóch kierunkach. Po jednej stronie nadawca przekazuje swój komunikat, a po drugiej odbiorca reaguje tak, że zwrotnie przesyła wiadomość nadawcy (Podgórski, 2008).
-  komunikacja interpersonalna to proces nadawania i otrzymywania informacji, których źródłem mogą być zarówno zachowania werbalne, jak i zachowania niewerbalne (Czyżowska, 2005).
-  komunikacja interpersonalna to proces symbolicznej interakcji pomiędzy ludźmi, którzy są świadomi swojej obustronnej obecności (Boland, 1995).

Cele komunikowania się

Jakie są cele komunikowania się? Komunikowanie się ma wiele celów, w tym przekazywanie informacji, wyrażanie emocji, wpływanie na innych i budowanie relacji. Poprzez komunikację możemy dzielić się informacjami, wyrażać nasze emocje, przekonywać innych i nawiązywać głębsze relacje. Komunikacja jest nieodłączną częścią naszego życia i odgrywa kluczową rolę w naszych interakcjach z innymi ludźmi.

Zdaniem Wiszniewskiego wyróżniamy następujące cele komunikowania się:

- przekazywanie informacji i doświadczeń,
- budowanie modelu służącego do wyjaśniania świata,
- prezentacja własnej osoby i poznawanie innych,
- rozwój własnej osobowości



- nawiązywanie związków z innymi ludźmi,
- wpływanie na postępowanie innych ludzi,
- kształtowanie przekonań i postaw innych ludzi,
- porównywanie idei i pomysłów,
- organizowanie poczynań i współpracy,
- uzgadnianie transakcji,
- zapewnienie innym przyjemności i rozrywki,
- uleganie pokusie, by mówić o sobie (Wiszniewski, 2003).

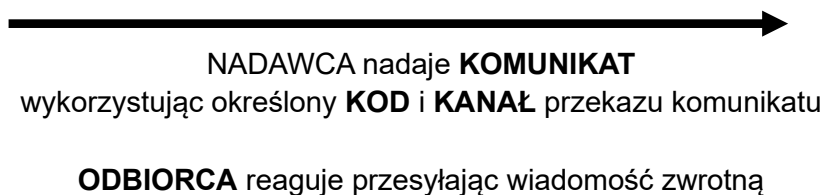


Przebieg procesu komunikacji interpersonalnej

W procesie komunikacji interpersonalnej uczestniczą dwie osoby – **nadawca** i **odbiorca** informacji. Proces komunikowania się pozwala na rzeczywiste porozumienie, wówczas, gdy przebiega on w dwóch kierunkach, co oznacza, że w jego trakcie zmieniają się role nadawcy i odbiorcy – nadawca informacji staje się ich odbiorcą, a odbiorca – ich nadawcą.

NADAWCA

ODBIORCA



Początkiem procesu komunikacji interpersonalnej jest zamiar (chęć) przekazania przez nadawcę określonego komunikatu przeznaczonego dla odbiorcy informacji (np. prośby, polecenia, propozycji, opinii lub innej informacji). Następnie nadawca wybiera formę przekazu (ustną lub pisemną), która w danej sytuacji będzie według niego skuteczniejsza, oraz kanał komunikacyjny, który wykorzysta do przekazania informacji.

Kolejnymi czynnościami procesu komunikacji interpersonalnej są: kodowanie komunikatu, czyli sformułowanie jego treści (np. napisanie SMS-a, sformułowanie



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018-2030 PROO

wypowiedzi ustnej), oraz przekazanie komunikatu (np. wysłanie SMS-a, wypowiedzenie treści komunikatu). Następne czynności są już wykonywane przez odbiorcę, który po otrzymaniu informacji odkodowuje ją (odczytuje) i stara się ją zrozumieć. Ostatnią czynnością jest przekazanie informacji zwrotnej, czyli poinformowanie nadawcy o tym, co odbiorca zrozumiał z komunikatu i jak na niego zareagował.



Dlaczego komunikacja jest tak ważna?

- Skuteczna komunikacja jest kluczowa dla budowania i utrzymywania zdrowych relacji interpersonalnych, zarówno w sferze osobistej, jak i zawodowej. Budowanie relacji bez komunikowania się jest niemożliwe.
- Komunikacja jest głównym środkiem przekazywania informacji, co umożliwia współpracę, naukę, rozwijanie się i podejmowanie decyzji.
- Poprzez skuteczną komunikację ludzie są w stanie lepiej zrozumieć siebie i porozumienie nie są możliwe bez komunikowania się.
- Umiejętność skutecznej komunikacji jest kluczowa dla liderów i menedżerów, ponieważ pozwala im efektywnie zarządzać zespołem, motywować pracowników i osiągać cele organizacyjne.
- Poprzez komunikację ludzie mogą wyrażać swoje myśli, uczucia, potrzeby i cele, co przyczynia się do rozwoju osobistego i samopoznania.

W skrócie, komunikacja jest kluczowym elementem funkcjonowania społecznego, kulturowego i organizacyjnego, a umiejętność skutecznej komunikacji jest niezbędna dla efektywnego uczestnictwa w różnych sferach życia.



Cechy skutecznego komunikatu



PAMIĘTAJ!

W procesie komunikacji najważniejsze jest, aby odbiorca zrozumiał KOMUNIKAT.

Jasna komunikacja pomaga w osiągnięciu celów.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

Rodzaje komunikacji

Komunikację można podzielić według różnych kategorii. Literatura przedmiotu dzieli komunikację interpersonalną na jednokierunkową i dwukierunkową, pionową lub poziomą, w górę lub w dół, pośrednią i bezpośrednią.

Najczęściej jednak przyjmuje się podział na komunikację werbalną i niewerbalną. Zazwyczaj obie formy występują razem, uzupełniając się.

Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna - „obejmuje słowny przekaz komunikatu pomiędzy nadawcą i odbiorcą” (Aniszewska, 2007), czyli komunikacja poprzez wypowiedane słowa. W wypadku komunikacji werbalnej podstawowym środkiem jest język, który umożliwia wyrażenie znaczenia komunikowanych idei i uczuć. Dzieje się to jednak wtedy, gdy dźwięki i symbole rozumiane są przez wszystkich członków procesu komunikowania. Języka używa się w celu:

- określania myśli, uczuć, doświadczeń, aby wymieniać je z innymi ludźmi,
- oceniania rzeczy, ludzi, uczuć zgodnie z własnym systemem wartości,
- opisywania wyników swoich życiowych doświadczeń, wydarzeń z przeszłości, a także rozmawiania o teraźniejszości oraz ewentualnych sytuacjach, które wystąpią w przyszłości,
- mówienia o języku (Dobek-Ostrowska, 2006).



Formy komunikowania werbalnego

ustna- polega na wymianie informacji poprzez mówienie i obejmuje m.in. rozmowy bezpośrednie i telefoniczne oraz prowadzone za pośrednictwem różnego typu czatów i komunikatorów. Jest stosowana wtedy, gdy nadawcy zależy na uzyskaniu natychmiastowej informacji zwrotnej.

pisemna - polega na wymianie informacji w postaci zapisanych słów i obejmuje m.in. e-maile, listy, pisma, SMS-y i inne wiadomości tekstowe. Jest ona przydatna, ponieważ pozwala na zarejestrowanie informacji do późniejszego wglądu. Pismo jest powszechnie używane do udostępniania informacji za pośrednictwem książek, broszur, blogów, listów, notatek itp. Popularną formą komunikacji w miejscu pracy są wiadomości e-mail i czaty.

Czy wiesz, że...

W komunikacji werbalnej coraz częściej wyróżnia się jeszcze jeden rodzaj tego procesu - **komunikację elektroniczną**. Jest to spowodowane rozwojem technologii komunikacyjnych, które umożliwiają kontakt z osobami znajdującymi się w znacznej od nas odległości. Komunikację elektroniczną umożliwiają urządzenia elektroniczne z dostępem do Internetu, przez który możemy przesłać komunikat oparty zarówno na słowie pisanym, jak i słowie mówionym oraz na obrazie (Budzanowska-Drzewiecka, 2016).

Komunikacja werbalna obejmuje różnorodne aspekty, w tym:

- **słownictwo i gramatyka**: poprawne użycie słów i zasad gramatycznych jest kluczowe dla zrozumiałej komunikacji.
- **ton głosu**: intonacja, tempo mowy i emocjonalny wydźwięk wpływają na sposób, w jaki przekazywane są komunikaty.
- **ekspresja twarzy**: mimika, gesty i inne wyrazy twarzy dodają głębi przekazywanym słowom.



Za dwie podstawowe zasady komunikacji werbalnej uznaje się przede wszystkim:

- ❖ aktywne i skuteczne słuchanie,
- ❖ retorykę, czyli umiejętność mówienia.

W komunikacji werbalnej istotną rolę odgrywają:

- **treść wypowiedzi** – jest związana z zasobem słownictwa zarówno nadawcy, jak i odbiorcy komunikatu. Np. innych słów używamy zwracając się do małego dziecka, a innych do zwierzchnika w pracy. By przekazać wiadomość należy dbać o poprawność językową i precyzję przekazu.
- **płynność mowy** – na odbiór komunikatu wpływa płynność mowy, np. wszelkie przerywniki mogą osłabić przekaz.
- **parafrazowanie** – ubieranie w inne słowa usłyszanego komunikatu, w celu upewnienia się, czy został on dobrze przez nas zrozumiany.
- **modulowanie i akcent** – czyli, tak, jak wspomniano powyżej, sposób, w jaki komunikat jest zaakcentowany, dla jego odbiorcy może mieć większe znaczenie, niż sama treść wypowiedzi.

Skuteczność komunikacji werbalnej zależy od kilku kluczowych elementów:

- **klarowność:** wiadomość powinna być jasna i zrozumiała, aby uniknąć nieporozumień,
- **empatia:** umiejętność wczucia się w sytuację rozmówcy pomaga zbudować pozytywną relację,
- **aktywne słuchanie:** to umiejętność, która jest równie ważna jak umiejętność mówienia. Słuchając uważnie, wykazujemy szacunek wobec drugiej osoby.



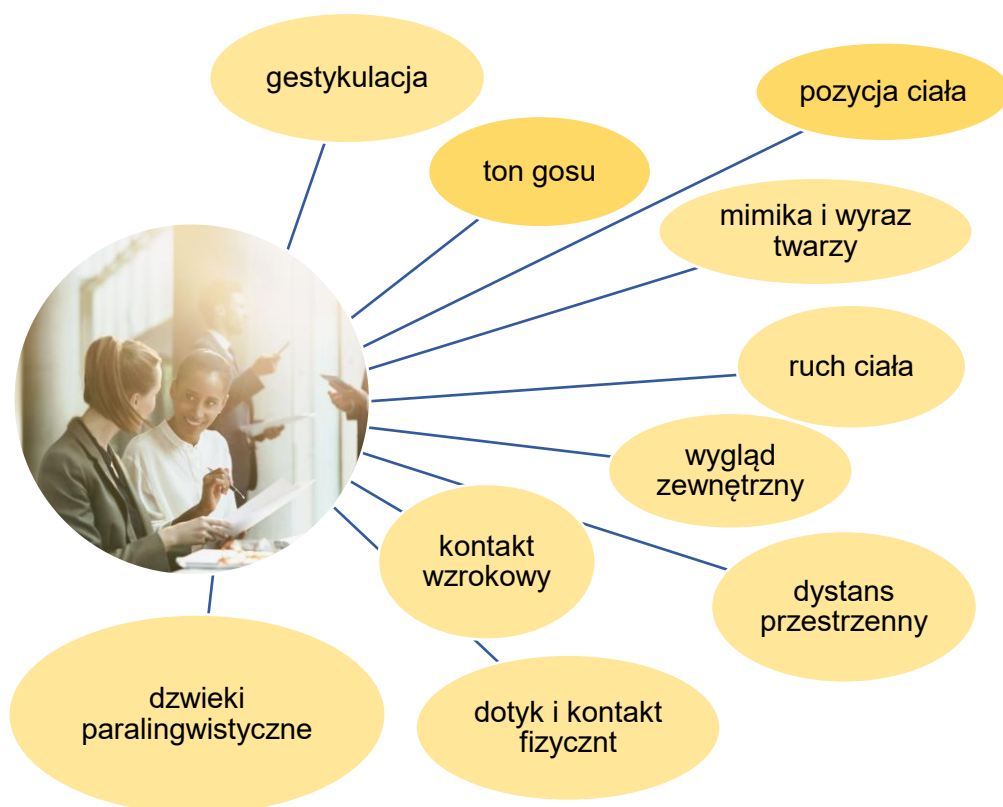
SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018-2030 PROO

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna – obejmuje wszystkie pozasłowne sygnały pokazywane i przekazywane w trakcie rozmowy - zwana również **mową ciała**.

Komunikacja niewerbalna jest jednym z najważniejszych rodzajów komunikacji interpersonalnej. Daje wiele informacji o wzajemnych stosunkach między rozmówcami. Charakterystyczne są dla niej następujące elementy:

Elementy komunikacji niewerbalnej



❖ **Gestykulacja** – czyli ruchy rąk, dłoni, palców, głowy i korpusu ciała.

Poprzez gestykulację możemy: formułować strukturę wypowiedzi, kładąc nacisk na wybrane jej części, wskazywać ludzi i przedmioty, akcentować coś, obrazować rozmiary i kształty, zwłaszcza wtedy gdy niełatwo ująć je słowami. Gesty wyrażają też nasze stany emocjonalne; gdy kiwamy głową, okazujemy swoją akceptację lub przyzwolenie na kontynuowanie wypowiedzi; drapanie po głowie sygnalizuje zakłopotanie, zaciśnięte pięści – agresję, a poprzez klaskanie okazujemy swoje zadowolenie.

❖ **Mimika i wyraz twarzy** - uwypatnia stosunek mówiącego do wypowiadanych treści oraz stopień przekonania o ich prawidłowości, zdradzają emocje, np. złość, zdumienie, zakłopotanie, radość oraz wspierają werbalne komunikaty. Przez uśmiech wyrażamy radość, a wykrzywiając usta – wstręt; niezadowolenie zaś pokazujemy, zaciskając usta lub marszcząc brwi. Bogactwo ekspresji mimicznej jest ogromne.

Mimika wyrażająca emocje jest uniwersalna dla sześciu głównych emocji:

- szczęścia,
- smutku,
- strachu,
- zaskoczenia,
- gniewu,
- odrazy (pogardy, obrzydzenia).

Dowodem na to są badania Paula Ekmana i Waltera Friesena na Nowej Gwinei.

❖ **Dotyk i kontakt fizyczny** - np. trzymanie za ręce, głaskanie, podawanie ręki, kładzenie ręki na ramieniu itd. Komunikaty te pojawiają się w zależności od płci rozmówców, statusu społecznego oraz stopnia ich znajomości. Umożliwiają okazanie zażyłości z daną osobą, pomagają również w budowaniu wrażenia bliskości bądź dystansu. Najczęściej spotykanym źródłem informacji jest uścisk dłoni podczas powitania lub pożegnania – w ten sposób zauważamy takie sygnały, jak nacisk podanej przez kogoś dłoni, jej temperaturę itd.



❖ **Kontakt wzrokowy i wymiana spojrzeń** - to, gdzie i jak długo patrzymy oraz częstotliwość spoglądania. Jeżeli jakaś osoba patrzy w bok, spuszcza wzrok na dół, nie utrzymuje kontaktu wzrokowego, świadczy to o zakłopotaniu; wodzenie wzrokiem po ścianie odbierane jest zazwyczaj jako brak zainteresowania bądź lekceważenie; natomiast nachalne wpatrywanie się w drugą osobę świadczyć może o niechęci do rozmówcy.

PAMIĘTAJ!

Ważne, żeby to co mówią oczy i twarz, nie przeczyło wypowiadanym słowom.

❖ **Pozycja ciała** - sposób, w jaki osoba siedzi lub stoi zdradza niepokój lub odprężenie. Wskaźnikiem jest np. pochylony tułów lub skrzyżowanie nóg lub rąk. Zazwyczaj ramiona krzyżują i przybierają wychyloną pozycję osoby, które się nie znają.

❖ **Dźwięki para lingwistyczne** - różnego rodzaju westchnienia, sapanie, płacz, śmiech, gwizdanie, przydźwięki w rodzaju – „eee”, „yyy”, „ach”, które nie tworzą słów. Czasami utrudniają one zrozumienie drugiej osoby i zakłócają rozmowę.

❖ **Dystans przestrzenny** – niewidoczna przestrzeń otaczająca człowieka, w której zachodzi większość jego kontaktów z innymi ludźmi. Odzwierciedlona charakter zależności między nimi. W sytuacji rozmowy jest to obszar między nadawcą i odbiorcą, który ma na celu poinformowanie o czymś – rozmówcy znajdują się w konkretnej odległości, która nie jest przypadkowa. Zależy ona od charakteru rozmowy oraz stosunków między nimi; dystans sygnalizuje więc o stopniu zażyłości partnerów oraz ich wzajemnych relacjach. Najmniejszy dystans odczuwamy zazwyczaj w kontaktach z najbliższymi osobami, trochę większy w czasie spotkań z przyjaciółmi, jeszcze większy, kiedy rozmawiamy z przełożonym, największy natomiast, gdy mamy kontakt z publicznością. Zwykle unikamy stawiania „twarzą twarz” z innymi ludźmi w autobusie lub windzie. Patrzymy w bok, lub spuszczaamy wzrok w dół. Nadmierne zbliżenie się może doprowadzić, na przykład do kłótni. Nawet, jeżeli jakaś osoba zareaguje pozytywnie na nasze gesty, to i tak zawsze



będzie dążyć do zwiększenia dystansu. Dlatego też powinniśmy szanować dystans, jaki jest możliwy do zaaprobowania przez drugą osobę po to, by nie wywołać odwrotnej reakcji niż zamierzona. Przykładem podświadomego sygnału wyznaczania przez nas minimalnego dystansu w sali, w czasie zajęć dydaktycznych, jest rozmieszczanie swoich rzeczy na wspólnie używanych ławkach. W innych sytuacjach zazwyczaj znajdujemy miejsca jak najbardziej oddalone od sąsiada np. w bibliotece (Sobczak i Jamrożek, 2000).

PAMIĘTAJ!

**Słowami możesz kłamać z powodzeniem
- mowa ciała trudniej jest oszukać.**

Komunikacja jednokierunkowa i dwukierunkowa

Komunikacja jednokierunkowa (jednostronna) - ma miejsce wtedy, gdy nadawca przekazuje komunikat bez oczekiwania na odpowiedź. Nie jest wówczas w stanie stwierdzić, jak odbiorca zrozumiał przesłane informacje. Taka komunikacja zabiera mniej czasu i jest bardziej uporządkowana. Ale skuteczna może być tylko w przypadkach drobnych i prostych spraw, znanych osobom rozmawiającym.

Komunikacja dwukierunkowa (dwustronna) - występuje wówczas, kiedy nadawca komunikatu oczekuje odpowiedzi (tzw. informacji zwrotnej). Nadawca widzi wtedy, jak jego komunikat został odebrany i rozumiany. Jest ona bardziej czasochłonna, ale za jej pomocą osiąga się większą dokładność. Trzeba umieć nad taką komunikacją dobrze panować, by nie wdarł się do niej chaos. W przypadku komunikacji dwustronnej odbiorcy są pewniejsi prawidłowego odbioru. Komunikacja taka jest najlepszym rozwiązaniem w przypadku bardziej skomplikowanych problemów, wymagających dokładnego zrozumienia. Dopuszcza, bowiem możliwość zadawania pytań, wyrażania wzajemnych opinii, postrzegania zachowań rozmówcy itp. Daje to



podstawę do tego, aby druga strona odebrała to, co mówimy, w takim znaczeniu, jakie jest zgodne z naszą intencją.

Komunikacja ustna i pisemna

Komunikacja ustna i pisemna jest forma komunikowania werbalnego. Pierwsza jest związana z rozwojem mowy, a druga pojawiła się wraz z wynalezieniem pisma.

Komunikacja ustna - stanowi najczęstszy sposób przekazywania informacji między ludźmi. Komunikujący się mogą łatwiej wyrażać swoje uczucia i myśli, ponieważ proces przekazu jest wzmacniany również przez środki komunikowania niewerbalnego. Ustna forma komunikowania stosowana w bezpośrednim sposobie porozumiewania pozwala na szybką reakcję uczestniczących stron, czyli sprzężenie zwrotne.

Komunikacja pisemna - znacznie częściej ma charakter formalny niż nieformalny i jest stosowana właściwie na wszystkich poziomach procesu porozumiewania się. Do form komunikatów pisemnych zalicza się między innymi: notatki, listy, telefaksy, e-maile, zawiadomienia. Ich zaletą jest to, że są materialne, sprawdzalne i mogą być przechowywane przez długi czas, co daje przewagę nad komunikatami ustnymi. Dużego znaczenia cechy te nabierają przy złożonych i obszernych komunikatach. W wielu sytuacjach możliwość przypomnienia treści rozbudowanego komunikatu w niezmienionej formie jest bardzo przydatna. Tworząc komunikat pisemny, zazwyczaj poświęca mu się więcej uwagi i czasu. Dzięki temu jest on bardziej precyzyjny od wypowiedzi w formie ustnej. Gdy chcemy szybko przekazać komunikat, forma pisemna staje się mniej przydatna od ustnej. Na przykład, wypowiedź trwająca trzydzieści minut może zawierać w sobie więcej informacji niż pisemny komunikat, którego przygotowanie zajęło tyle samo czasu. Inną wadą jest brak możliwości tworzenia bezpośredniego sprzężenia zwrotnego. Dlatego też często nie ma pewności, czy wiadomość dotarła do odbiorcy oraz czy właściwie ją zrozumiano (Frączek, 2012).





Bariery komunikacyjne

Proces komunikacji interpersonalnej przebiega prawidłowo, jeżeli odbiorca właściwie odczyta otrzymany komunikat i zrozumie zamiary nadawcy. Jednak zdarza się, że komunikaty w ogóle nie docierają do odbiorcy lub docierają w postaci zniekształconej. W związku z tym reakcja odbiorcy na komunikat jest inna od oczekiwanej przez nadawcę, co oznacza, że proces komunikacji jest nieskuteczny. Dzieje się tak dlatego, że osoby uczestniczące w procesie komunikacji nie znają **przeszkód**, jakie mogą wystąpić w trakcie komunikacji interpersonalnej, albo nie wiedzą, jak je usunąć.



Rodzaje barier w komunikacji interpersonalnej

W literaturze przedmiotu spotykamy się z różnymi klasyfikacjami barier występujących w procesie komunikacji interpersonalnej.

Według Marii Strykowskiej do najważniejszych oraz najczęściej występujących barier/przeszkód w komunikowaniu się ludzi należą:

- **różnice w spostrzeganiu** - ludzie o odmiennej wiedzy często patrzą na to samo zjawisko z różnych punktów widzenia,
- **różnice językowe** - ściśle związane z różnicami w indywidualnym postrzeganiu; np. zdarza się, że wypowiedane przez nas słowa mogą znaczyć coś zupełnie innego dla naszych rozmówców lub też są dla nich całkowicie niezrozumiałe,
- **emocje** (reakcje emocjonalne takie jak gniew, miłość, nienawiść, zazdrość, lęk, zaniepokojenie) wpływają na zrozumienie cudzych komunikatów i na to, jak nasze komunikaty oddziałują na innych,
- **niezgodność komunikatów werbalnych i niewerbalnych** - może być interpretowana przez odbiorcę jako nieszczerłość lub kłamstwo, albo wprowadzać co najmniej w zaniepokojenie,
- **nieufność** - wiarygodność komunikatu jest uzależniona w znacznym stopniu od tego czy uznajemy nadawcę za osobę wiarygodną, czy też nie w pełni wiarygodną, a to zależy od takich czynników, jak np. jego wiedza, wygląd zewnętrzny, stosunek do odbiorcy (Strykowska, 1995).



KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

Umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej można rozwijać i doskonalić. Sprzyjać temu będzie nie tylko unikanie określonych zachowań, ale także świadome kreowanie sytuacji komunikacyjnych sprzyjających **porozumieniu**.

Zachowania sprzyjające **POROZUMIENIU** to:

-  aktywne słuchanie,
-  asertywność,
-  konstruktywna informacja zwrotna.



Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej

Aby osiągnąć skuteczną komunikację interpersonalną, warto przestrzegać kilku podstawowych zasad:

- 1) **Uważne słuchanie:** słuchaj uważnie drugiej osoby, dając jej pełną uwagę i nie przerywając. To pokaże, że szanujesz jej zdanie i jesteś zainteresowany tym, co ma do powiedzenia.
- 2) **Jasność i klarowność:** wyrażaj swoje myśli i uczucia w sposób prosty i zrozumiały. Unikaj używania skomplikowanego języka lub zbyt wielu technicznych terminów.
- 3) **Empatia:** staraj się zrozumieć perspektywę drugiej osoby i jej uczucia. Wyrażaj empatię i okazuj zainteresowanie tym, co mówi.
- 4) **Unikanie agresji:** unikaj agresywnego tonu głosu, obraźliwych słów i gestów. Skup się na konstruktywnej rozmowie i rozwiązywaniu problemów.
- 5) **Wyrażanie szacunku:** traktuj drugą osobę z szacunkiem i uprzejmością. Unikaj krytykowania i osądzania.



Pierwsze wrażenie w komunikacji interpersonalnej

Z badań wynika, że opinię o rozmówcy wyrabiamy sobie w ciągu pierwszych 10-30 sekund spotkania. Ma ona znaczący wpływ na przebieg dalszego kontaktu. Pierwsze wrażenie może być pozytywne lub negatywne.

Pozytywne pierwsze wrażenie – wywołuje tendencję do przypisywania bardziej pozytywnych niż jest to w rzeczywistości właściwości i cech danej osobie i sprawie; twojemu miejscu pracy; instytucji, którą reprezentujesz.

Negatywne pierwsze wrażenie - zniechęca klienta/interesanta do osób oraz przebywania w danym miejscu.

Efekt pierwszego wrażenie tworzony jest niemalże natychmiast, jest często nieświadomy, intuicyjny. Mimo to badania wskazują na jego trwałość!

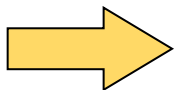
PAMIĘTAJ!

Pierwsze wrażenie to:

- pierwsze 20 sekund kontaktu
 - pierwsze 20 gestów
- pierwsze 20 wypowiedzianych słów.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018-2030 PROO



Komunikacja w pracy biurowej

Komunikacja w pracy biurowej odgrywa kluczową rolę w sprawnym funkcjonowaniu organizacji. Obejmuje ona zarówno przekazywanie informacji, jak i budowanie relacji pomiędzy pracownikami, przełożonymi, klientami oraz innymi instytucjami. Można wyróżnić kilka istotnych aspektów komunikacji biurowej.

Rodzaje komunikacji

- **Komunikacja wewnętrzna** – odbywa się w obrębie organizacji, np. między pracownikami, działami czy kadrami kierowniczą. Może mieć formę ustną (rozmowy, zebrania) lub pisemną (e-maile, notatki służbowe, raporty).
- **Komunikacja zewnętrzna** – dotyczy kontaktów z klientami, kontrahentami, urzędami czy innymi podmiotami i najczęściej ma charakter formalny.

Formy komunikacji

- **Ustna** – rozmowy bezpośrednie, telefoniczne, wideokonferencje; pozwala na szybkie przekazywanie informacji i bieżące wyjaśnianie wątpliwości.
- **Pisemna** – korespondencja biurowa, e-maile, pisma urzędowe; zapewnia trwałość informacji i często ma znaczenie dowodowe.
- **Elektroniczna** – komunikatory, systemy obiegu dokumentów; usprawnia i przyspiesza przepływ informacji.
-

Zasady skutecznej komunikacji biurowej

- jasność i precyzja przekazu,
- dostosowanie stylu do odbiorcy i sytuacji,
- zachowanie zasad kultury języka i etykiety zawodowej,
- terminowość oraz kompletność przekazywanych informacji.



Znaczenie komunikacji w pracy biurowej

Dobra komunikacja wpływa na efektywność pracy, ogranicza ryzyko błędów, sprzyja współpracy zespołowej oraz buduje profesjonalny wizerunek organizacji. Natomiast nieprawidłowa lub niejasna komunikacja może prowadzić do nieporozumień, konfliktów i obniżenia jakości pracy.

Podsumowując, komunikacja w pracy biurowej jest podstawowym narzędziem organizacji pracy i warunkiem jej sprawnego funkcjonowania.



Rozmowy telefoniczne i kontakty mailowe jako forma komunikacji

Rozmowy telefoniczne oraz kontakt mailowy stanowią podstawowe formy komunikacji w pracy biurowej. Umożliwiają szybkie przekazywanie informacji, koordynowanie działań oraz utrzymywanie relacji zarówno wewnątrz organizacji, jak i z jej otoczeniem zewnętrznym.

Rozmowy telefoniczne w pracy biurowej



Kontakt telefoniczny pozwala na bezpośrednią i natychmiastową wymianę informacji. Jest szczególnie przydatny w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji, wyjaśnienia wątpliwości lub ustalenia szczegółów. W pracy biurowej istotne znaczenie mają kultura osobista oraz profesjonalny sposób prowadzenia rozmowy. Pracownik powinien jasno się przedstawić, uprzejmie powitać rozmówcę, uważnie słuchać oraz formułować wypowiedzi w sposób zwięzły i rzeczowy. Ważne jest również notowanie kluczowych ustaleń oraz przestrzeganie zasad poufności przekazywanych informacji.



**KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO**



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

Kontakt mailowy w pracy biurowej

Poczta elektroniczna jest jedną z najczęściej wykorzystywanych form komunikacji pisemnej w biurze. Umożliwia przekazywanie informacji, dokumentów oraz ustaleń w sposób trwały i możliwy do archiwizacji. Wiadomości e-mail powinny być pisane w formalnym stylu,



z zachowaniem zasad poprawności językowej i etykiety zawodowej. Istotne jest stosowanie odpowiednich zwrotów grzecznościowych, jasnego tematu wiadomości oraz czytelnej i logicznej treści. Należy również dbać o terminowe odpowiadanie na wiadomości oraz właściwe adresowanie korespondencji.

Rozmowy telefoniczne i kontakt mailowy i ich znaczenie komunikacji

Zarówno rozmowy telefoniczne, jak i kontakt mailowy mają istotny wpływ na sprawność pracy biurowej oraz wizerunek organizacji. Umiejętne korzystanie z obu form komunikacji sprzyja efektywności, ogranicza ryzyko nieporozumień i wspiera budowanie profesjonalnych relacji z klientami oraz współpracownikami.

Podsumowując, telefon i poczta elektroniczna są nieodzownymi narzędziami komunikacji w pracy biurowej, a ich właściwe stosowanie stanowi ważny element profesjonalizmu pracownika.

BIBLIOGRAFIA

1. Aniszewska, G.,(2007). Kultura organizacyjna w zarządzaniu, PWE, Warszawa.
2. Boland, H., (1995). Podstawy komunikowania w doradztwie. CDiEwR, Poznań.
3. Budzanowska-Drzewiecka, M.,(2016). Różnice kulturowe w komunikacji biznesowej, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.



4. Czyżowska, D., (2005). Hasło: Komunikacja interpersonalna, (w:) J. Siuta, (red.), Słownik psychologii, Kraków, Zielona Sowa.
5. Dobek-Ostrowska, B., (2006). Komunikowanie publiczne i polityczne, PWN, Warszawa.
6. Frączek, A., (2012). Komunikacja interpersonalna, Studia Gdańskie, Wizje i rzeczywistość, t.IX.
7. Gostkowska-Dźwig, S., Kempa, E., Mrozik, M., & Królik, R. (2024). Skuteczne Zarządzanie: Strategie i Narzędzia, Częstochowa.
8. Kowalska K., Łakoma A., Szymoniuk B. (2011). Wizerunek biznesowy, Politechnika Lubelska, Lublin.
9. Koźmiński, A.K. (2001). Zarządzanie. Teoria i praktyka, PWN, Warszawa
10. Mrozik, M., Wybrane aspekty organizacji pracy biurowej, w: Skuteczne Zarządzanie: Strategie i Narzędzia, Częstochowa.
11. Kuczyńska, M.G., (2023). Zasady pisania pism w gospodarstwie domowym, Warmińsko- -Mazurski Ośrodek Doradztwa ROLNICZEGO z siedzibą w Olsztynie, Olsztyn.
12. Łopacińska-Kupidura, L., (2006). Redagowanie pism urzędowych, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom.
13. Ossowska, M. (1985). Normy moralne. Próba systematyzacji, PWN, Warszawa.
14. R. A. Podgórski, R.A., (2008). Socjologia mikrostruktury (podręcznik akademicki), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Olsztyn.
15. Rozwadowska, A., (2005a). Organizacja pracy biurowej, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom.
16. Rozwadowska, A., (2005b). Wykonywanie prac biurowych, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom.
17. Sobczak, J., Jamrożek, B., (2000). Komunikacja interpersonalna czyli jak wspomagać swoją przedsiębiorczość, eMPI2, Poznań.
18. Sołtysiak, M., (2006). Wykonywanie prac biurowych, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom.
19. M. Strykowska, M., (1995). Proces komunikowania się w doradztwie, nr 1/95, CdiEwR, Poznań.
20. Tatarkiewicz, W. (2005). Historia filozofii, t. 3, PWN, Warszawa
21. Wiszniewski, A., (2003). Sztuka mówienia, Katowice.



22. Wojciszke, B., (2010). Psychologia społeczna, Wyd. Naukowe PWN
23. Wójcik, D., Sołtysiak M. (2007). Prowadzenie korespondencji biurowej, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom.
24. Nęcki, Z., (2000). Komunikacja międzyludzka, Oficyna Wydawnicza Antykwa, Kraków.
25. Ziółkowska, A., Gronkiewicz A. (2014). Organizacja pracy biurowej w administracji. Zagadnienia prawne, Wyd. Forma Studio s.c., Katowice.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO