



Grupy i style komunikacji

Grupa

- w psychologii społecznej i socjologii zaliczany do zbiorowości społecznej zbiór co najmniej trzech osób, którego członkowie współdziałają ze sobą na zasadzie odrębności od innych, w celu zaspokajania własnych potrzeb, charakteryzujący się trwałą strukturą i względnie jednolitym systemem norm i wartości.

Rodzaje grup

- grupy towarzyskie- spotkania przyjaciół lub znajomych
- seminaria- zebrania w celach edukacyjne
- grupy terapeutyczne i grupy wsparcia- specjalistyczne zebrania w celach poprawy aspektów zdrowotnych
- grupy zadaniowe- zebrania w celu rozwiązywania problemów, podejmowania inicjatyw lub zbierania pomysłów

Komunikacja w grupie zadaniowej

- wymaga szczególnej umiejętności
- wspólne osiągnięcie celu jest nadrzędne wobec potrzeb i celów jednostek grupy
- wymaga większej współpracy i lepszego dostosowania się
- struktura dyskusji opiera się na sztywnych zasadach co służy studzeniu emocji, pozwala dojść do głosu opozycji, systematycznie przybliża dyskusję do rozwiązania

Role w grupach zadaniowych

1. Członkowie

INICJATORZY

- zabierają głos pierwsi
- inicjują dyskusje
- dostarczają znanych im faktów
- dzielą się informacjami i doświadczeniem,
- wypowiadają swoje opinie

RESPONDENCI

- słuchają i reagują na to co usłyszą
- podsumowują i rozwijają dany temat
- oceniają informacje
- krytykują propozycje
- zadają pytania

Role w grupach zadaniowych

- obie role są równie ważne i niezbędne w dyskusji
- zaburzenie równowagi następuje gdy:
 - jest zbyt wysoka ilość inicjatorów - panuje wówczas chaos i niezgoda, grupa jest podzielona, nie ma możliwości podjęcia wspólnej decyzji
 - jest zbyt wysoka ilość respondentów - atmosfera zebrania jest zbyt grzecznościowa i nudna
- utrzymanie równowagi obu ról jest jednym z zadań lidera

Role w grupach zadaniowych

2. Lider

1. Role lidera (wg Krecha i Crutchfielda)

- organ wykonawczy - ustala zasady, plan i terminy spotkań
- ekspert
- przedstawiciel grupy na zewnątrz
- wpływa na relacje w grupie
- przykład wzorcowy, symbol dla członków grupy
- ideolog
- bierze na siebie całą odpowiedzialność za grupę

utrudniają skuteczną komunikację w grupie

1. AGRESORZY

- bezpodstawnie atakują innych członków grupy
- ważniejsza jest dla nich własna wygrana, niż sukces grupy



utrudniają skuteczną komunikację w grupie



2. DEFETYŚCI

- przekonani, że istniejących problemów nie da się rozwiązać
- przepętleni są złością
- wyrażają uczucia poprzez sabotowanie każdego postępu
- tryumfują gdy grupa ponosi porażkę



utrudniają skuteczną komunikację w grupie

3. GWIAZDY

- muszą być zawsze na scenie
- wygłaszają najlepsze scenariusze i posiadają najlepsze pomysły
- skupiają na sobie uwagę całej grupy
- bycie w centrum uwagi jest dla nich ważniejsze niż sukces grupy



utrudniają skuteczną komunikację w grupie

4. GAWĘDZIARZE

- nie wiedzą jaki jest cel danego spotkania
- zajmują się opowiadaniem o własnych problemach
- skupiają się na sprawach marginalnych i nie związanych z tematem



utrudniają skuteczną komunikację w grupie

5. KLOWNI

- uczestniczą w spotkaniach aby się pośmiać
- nie traktują poważnie celu zebrań
- bywają sarkastyczni



utrudniają skuteczną komunikację w grupie

6. ZWIERZCHNICY

- wolą rządzić niż rozwiązywać problemy
- sprawują władzę bez skutecznego działania



utrudniają skuteczną komunikację w grupie

7. FANATYCY

- odnoszą wszystko do swojej ulubionej obsesji niezależnie od tego czy ma ona związek z problemem

Zasady skutecznego funkcjonowania grup zadaniowych

1. Ustalenie celu spotkania:

- wcześniejsze szczegółowe opisanie danego problemu, zebranie faktów lub danych liczbowych

2. Określenie własnych opinii

- każdy z członków grupy powinien posiadać własne zdanie na dany temat zebrania
- wcześniejsze przemyślenia i przygotowania mogą znacznie skrócić długość spotkań

Zasady skutecznego funkcjonowania grup zadaniowych

3. Uważne słuchanie:

- pomaga to określić czy wszyscy dążą do tego samego celu oraz które sprawy są niejasne i wymagają wyjaśnienia

4. Czynny udział:

- dzielenie się swoimi opiniami i informacjami, które przybliżą grupę do sukcesu, przekazywanie pomysłów, wątpliwości i oczekiwań

Style komunikacji członków zespołu

- zespół cech osoby - wynikających z jej specyficznego charakteru, osobowości i potrzeb, a mający wpływ na skuteczność działania zespołu projektowego

Style komunikacji *(wg J. Luft i H. Ingram)*

1. Metoda okna Johari:

- metoda ta wyróżnia cztery typy osobowości:
otwarty, ukryty, nieznany i ślepy
- w zarządzaniu projektami, opierając się na tych typach, wyróżnia się 4 style komunikacji



Style komunikacji

1. Styl otwarty

- opisuje członków zespołu , którzy łatwo ujawniają informacje o sobie i swojej pracy; aktywnie poszukują nowych wiadomości

2. Styl zamknięty

- określa osoby, niechętne do poszukiwania, ale też ujawniania nowych informacji

Style komunikacji

3. Styl ukryty

- określa kogoś, kto raczej rzadko ujawnia informacje które posiada, a których nieustannie poszukuje (*jest doskonałym powiernikiem tajemnic*)

4. Styl ślepy

- opisuje członków zespołu, od których można się wiele dowiedzieć, ale którzy sami nie poszukują informacji gdyż wydaje im się, że je znają

Konfiguracje osobowości w grupach

- „otwarcy” i „ukryci” dążą do tego aby zdobyć jak najwięcej, jak najbardziej szczegółowych informacji, co ma im pomagać w podejmowaniu decyzji
- „zamknięci” i „ślepi” nie zabiegają o informacje, wystarcza im tylko te niezbędne, „podane na tacy”

Konfiguracje osobowości w grupach



- „otwarcy” i „ślepi” swobodnie dzielą się wiedzą, dlatego mogą ujawnić i rozpowszechnić rzeczy, których nie powinni
- „zamknięci” i „ukryci” nie posiadają potrzeby dzielenia się wiadomościami, nie satysfakcjonuje ich ujawnianie informacji

Oslabianie procesów komunikacji w grupach



1. Cechy i sytuacje osłabiające komunikację:
 - cechy nadawcy: niespójność lub sprzeczność komunikatów, niechęć do komunikowania się i brak wiarygodności
 - cechy odbiorcy: brak nawyku słuchania i uprzedzenia
 - różnice w percepcji nadawcy i odbiorcy
 - czynniki otoczenia: szумы i przeciążenia

Zasady skutecznej komunikacji w grupach

- formułowanie komunikatu w sposób zrozumiały dla odbiorców o różnych poglądach i doświadczeniach
- opanowywanie reakcji emocjonalnych
- minimalizowanie niezgodności między komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi (gesty, ubiór i postawa zgodne z treścią słów)
- zwiększanie wzajemnego zaufania
- efektywne wykorzystywanie spotkań członków projektu (integracja)
- stosowanie formy ustnej i pisemnej komunikacji