



---

# Komunikacja i style komunikowania się

---

## Komunikowanie się Studium przypadku

---

2013

---



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Zachodniopomorska  
Szkoła Biznesu  
w Szczecinie

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY





## Cel

Celem case study jest uświadomienie znaczenia umiejętności skutecznego komunikowania dla budowania właściwych relacji interpersonalnych, a w szczególności dla powodzenia pracy zespołowej.

Ślimak, Maniek i Tomek szybko przekonują się, że dobry i ciekawy pomysł to tylko połowa sukcesu. Równie ważna jest dobra organizacja pracy i umiejętność komunikowania w sposób, który będzie sprzyjać wzajemnemu zrozumieniu poglądów i pomysłów osób, z którymi współpracujemy. Jeśli tego zabraknie, to zazwyczaj wspólna realizacja zadań skazana jest na niepowodzenie.

## Wstęp

To był kolejny słoneczny dzień tego lata, a wszystkie znaki na niebie wskazywały, że dobra pogoda utrzyma się do końca wakacji. Ślimak szybkim krokiem zmierzał na przystanek tramwajowy linii nr 7, kierunek: Krzykovo. Tego dnia postanowił założyć ostatnio upolowany w sklepie typu vintage brązowo-szary sweter oversize. Ślimak przez jednych nazywany był lalusiem i chłoptasiem, inni z kolei podziwiali jego odwagę i konsekwencję. Ale wszyscy zgadzali się, że ten chłopak nie boi się przeciwności losu i ma swój styl. Odkąd Ślimak zaczął prowadzić swój modowy blog ([slimak.blogspot.com](http://slimak.blogspot.com)), jego popularność w szkole rosła z dnia na dzień. Sceptycznie dotąd nastawieni koledzy z czasem zaczęli się przekonywać do tego pomysłu – dwóch z nich zaczęło nawet pomagać w obsłudze bloga.

## Otoczenie przedmiotu

Wyrastające jak grzyby po deszczu blogi modowe w ciągu ostatniego roku stały się tak powszechnym zjawiskiem, że co czwarta nastolatka marzyła, aby zostać sławną trendsetterką. Rzadko której jednak się to udawało, bo oprócz chęci potrzebna jest jeszcze ciężka praca i wyjątkowa determinacja. Nie wspominając już o konsekwencji oraz systematyczności. Takie właśnie cechy miał Ślimak, dlatego coraz częściej odnosił drobne sukcesy – ostatnio dostał nawet spodnie od znanego projektanta, co w świecie blogowych fashionistów uważane jest za duży awans społeczny.

Ślimak lubi szokować. Sam często nazywa się kreatorem, co odnosi nie tylko do świata mody, ale ogólnie do tworzenia nowej jakości. Nikogo nie zdziwiło, kiedy kilka dni temu na swoim blogu ogłosił, że razem z dwoma swoimi znajomymi pracuje nad stworzeniem sztucznego języka, który w ciągu kilku najbliższych lat stanie się przynajmniej tak znany jak esperanto...

## Problematyka

Ślimak, wchodząc do pokoju, zauważył, że wszyscy już na niego czekają. Czuł lekkie zdenerwowanie, a zarazem podniecenie, bo wiedział, że od tego spotkania wiele zależy. Za chwilę miało się rozpocząć pierwsze spotkanie dotyczące stworzenia nowego sztucznego języka.

Czy wiesz, że na świecie funkcjonuje obecnie około 500 sztucznych języków, czyli takich, które powstały w wyniku świadomej kreacji człowieka. Najbardziej znanym jest esperanto. Innym znanym sztucznym językiem jest klingoński – język, którym posługują się wojownicy serialu „Star Trek”. Obecnie istnieje słownik języka klingońskiego i podręcznik do jego nauki, istnieje też instytut promujący kulturę Klingonów.



## *Komunikacja i style komunikowania się*

– Nasz język musi się nazywać SHOUN i nie ma innej opcji – zaczął Ślimak. – Ale dlaczego to ty decydujesz? Przecież mieliśmy takie decyzje podejmować wspólnie! – Ja się nie zgadzam! Mi się nie podoba – ostro oponował Tomek. – Tobie się nigdy nic nie podoba! Wymyślisz sam coś lepszego? – kontynuował Ślimak. – Może wymyślę, a może nie... To moja sprawa. Ta nazwa mi się nie podoba i już! A poza tym myślisz, że jesteś taki mądry, bo prowadzisz jakiś blog... Ten cały SHOUN jest beznadziejny i brzmi jak jakaś chińska potrawa – nie dawał za wygraną Tomek. – Wiesz co, wiedziałem, że jesteś głupi, ale nie wiedziałem, że aż tak. Gdy słyszę te twoje komentarze, to nie wiem, czy śmiać się, czy płakać – wciąż nie dawał za wygraną Ślimak. – Chłopaki, przestańcie – krzyknął Maniek – bo za chwilę nic z tego nie wyjdzie. Ja już nie mogę was słuchać. Wychodzę! Idę do sklepu. – Poczekaj, idę z tobą – krzyknął Tomek i pobiegł za Mańkiem.

– Ten Ślimak myśli, że pozjadał wszystkie rozumy, a przecież to wszystko to jest jednak jakiś beznadziejny pomysł – zagadywał Mańka w drodze do sklepu Tomek. –Może nie powinienem się wtrącać, ale myślę, że tak nie jest do końca – zaczął nieśmiało Maniek. Te słowa nie pozostały bez echa, Tomek natychmiast mu przerwał: – Bardzo dobrze myślisz. Lepiej się nie wtrącaj, jak masz gadać takie głupoty... – Przepraszam! Chciałem tylko powiedzieć... – próbował przebić się Maniek. – Nie przepraszaj i nie gadaj – ostro uciął temat Tomek. – Mam nadzieję, że jak wrócimy, to będziesz trzymał moją stronę.

Tymczasem w głowie czekającego na kolegów Ślimaka coraz częściej pojawiały się myśli: „No, wiedziałem, że tak to się skończy... Nie wiem po co ich w ogóle w to angażowałem. Ja mam świetne pomysły i nie potrzebuję nikogo, kto nie jest w stanie ich ogarnąć”.

### **Główni aktorzy**

Ślimak jest uczniem prywatnej szkoły. W swojej szkole postrzegany jest jako osoba kontrowersyjna. Z tym, że sam Ślimak nigdy się tym specjalnie nie przejmował. Od dłuższego czasu wychodzi z założenia, że ktoś, kto nie rozumie jego stylu, jest po prostu głupi. Coraz częściej dostrzega w swoim otoczeniu osoby, które – jak sam twierdzi – po prostu mu zazdroszczą i źle życzą. Jednocześnie w kręgu swoich najbliższych znajomych to on decyduje, dokąd chodzą, czego słuchają i o czym aktualnie się rozmawia. Ślimak bardzo nie lubi, jak ktoś się z nim nie zgadza.

Maniek i Tomek chodzą ze Ślimakiem do tej samej klasy, znają się od kilku dobrych lat, jednak coraz trudniej znaleźć im wspólny język. Stało się to szczególnie widoczne podczas ich ostatniego spotkania.

### **Podsumowanie**

Agresja, lekceważenie, chęć dominacji czy wzajemne osądzanie się to tylko część błędów, jakie popełniamy podczas wzajemnej komunikacji. Niestety, zazwyczaj prowadzą one do konfliktów i sprawiają, że nie mamy ochoty współpracować z innymi, plotkujemy lub też sami stajemy się tematem plotek. O tym mieli szansę przekonać się właśnie nasi bohaterowie, którzy – jeżeli nie nauczą budować relacji opartych na wzajemnym szacunku, odwoływać się do faktów, a także słuchać tego, co mają do powiedzenia inni – nigdy nie zrealizują swojego planu.



## *Komunikacja i style komunikowania się*

### **Pytania do rozwiązania**

1. Zastanów się i odpowiedź, jaki styl komunikowania się charakteryzuje każdego z chłopaków?
2. Jak twoim zdaniem potoczy się dalsza rozmowa kolegów, jeżeli nie zmienią czegoś w swojej komunikacji? Jaki może być rezultat takiej rozmowy?
3. Co każdy z nich mógłby zmienić, aby sprawniej się komunikować?