



Kierunek studiów	Informatyczne Techniki Zarządzania
Profil	Praktyczny
Stopień studiów	1-go stopnia
Forma studiów	niestacjonarne

Sylabus przedmiotu Warsztaty komunikacji interpersonalnej

1. Dane podstawowe

Status programowy przedmiotu	Blok A: Organizacja i zarządzanie
Rodzaj przedmiotu	Obligatoryjny
Kod przedmiotu	TZI-WKI-ZG
Rok studiów	2
Semestr	4
Osoba odpowiedzialna za przedmiot	dr Beatricze Andrzejewska
Język wykładowy	polski

2. Wymiar godzin i forma zajęć

Rodzaj	Liczba godzin
Ćwiczenia	16
Konwersatorium	8
Razem godzin	24

3. Cele przedmiotu

Kod	Cel
CP1	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie i utrwalenie wiedzy i umiejętności z zakresu budowania skuteczności komunikacji biznesowej i interpersonalnej w kontekście różnic indywidualnych.
CP2	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie i utrwalenie wiedzy i umiejętności z zakresu wpływu społecznego, metod i taktyk wywierania wpływu i narzędzi komunikacji perswazyjnej.
CP3	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie i utrwalenie wiedzy i umiejętności oraz rozwój postaw w obszarze inteligencji emocjonalnej jako kluczowego czynnika skutecznej komunikacji.
CP4	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy, umiejętności oraz rozwój postaw w obszarze wykorzystania narzędzi konstruktywnej komunikacji komunikacji.
CP5	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy, umiejętności z zakresu asertywnej komunikacji i metod asertywności oraz rozwój postawy asertywnej.
CP6	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie i wiedzy, umiejętności i rozwój postaw w obszarze komunikacji wspierająca rozwiązywanie konfliktów.

4. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji

brak

5. Efekty uczenia się

Wiedza

Kod	Student zna i rozumie:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-W1	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie i utrwalenie wiedzy z zakresu b różnic indywidualnych i ich wpływu na efektywność osobistej komunikacji.	CP1	K2P_W08
EU-W2	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy z zakresu reguł wpływu społecznego, metod i taktyk wywierania wpływu.	CP2	K1P_W06
EU-W3	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy w obszarze kompetencji inteligencji emocjonalnej i metod jej rozwoju.	CP3	K1P_W08
EU-W4	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy na temat kluczowych narzędzi konstruktywnej komunikacji komunikacji.	CP4	K1P_W06

Kod	Student zna i rozumie:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-W5	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy na temat metod asertywnej komunikacji.	CP5	K1P_W06
EU-W6	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie wiedzy na temat komunikacji wspierającej rozwiązywanie konfliktów.	CP6	K1P_W06

Umiejętności

Kod	Student potrafi:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-U1	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności budowania skutecznych komunikatów z uwzględnieniem różnic indywidualnych.	CP1	K2P_U01
EU-U2	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności z zakresu stosowania metod i taktyk wywierania wpływu i narzędzi komunikacji perswazyjnej.	CP2	K2P_U01
EU-U3	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności kompetencji inteligencji emocjonalnej jako kluczowego czynnika skutecznej komunikacji.	CP3	K2P_U01
EU-U4	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności w obszarze wykorzystania narzędzi konstruktywnej komunikacji.	CP4	K2P_U01
EU-U5	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności stosowania metod asertywności.	CP5	K2P_U01
EU-U6	Pogłębienie, poszerzenie, zdobycie umiejętności wykorzystania komunikacji w procesie zapobiegania i rozwiązywania konfliktów.	CP6	K2P_U01

Kompetencje

Kod	Student jest gotów do:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-K1	Pogłębienie samoświadomości i autorefleksji w obszarze skuteczności komunikacji biznesowej i interpersonalnej w kontekście różnic indywidualnych i osobistej specyfiki.	CP1, CP6	K1P_K01, K1P_K03, K2P_K02
EU-K2	Rozwój postaw w obszarze inteligencji emocjonalnej jako kluczowego czynnika skutecznej komunikacji.	CP3	K1P_K01, K1P_K02, K1P_K03
EU-K3	Rozwój postawy asertywnej.	CP3, CP5	K1P_K01, K1P_K02, K1P_K03

6. Treści programowe

Kod	Tematyka	ćwiczenia	konwersatorium	Realizuje efekt
TP1	Komunikacja interpersonalna – definicja, kluczowe pojęcia i zjawiska. Treści: 1) Podstawowe pojęcia z obszaru komunikacji interpersonalnej i komunikacji w biznesie 2) Standardy komunikacji biznesowej. 3) Z czego wynika efektywność komunikacji: oczekiwania, bariery, zniekształcenia w procesie przekazywania i odbioru informacji. 4) Skuteczność komunikacji biznesowej jako osiąganie celu oraz budowanie i wzmacnianie relacji w komunikacji. 5) Różnice indywidualne w obszarze komunikacji interpersonalnej oraz w obszarze stylów komunikacji interpersonalnej na podstawie modelu E. Russo. 6) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa.	2	1	EU-K1, EU-U1, EU-W1

Kod	Tematyka	ćwiczenia	konwersatorium	Realizuje efekt
TP2	Taktyki wywierania wpływu jako narzędzia komunikacji perswazyjnej. Treści: 1) Lista Taktyk Wywierania Wpływu wg G. Yukl , C. M. Falbe – quiz. 2) Omówienie charakterystyki kolejnych taktyk: Apel osobisty, Ingracjacja, Inspiracja, Koalicja, Konsultacja, Legitymizacja, Presja, Racjonalna perswazja, Wymiana. 3) Konstrukttywne vs niekonstrukttywne techniki wywierania wpływu – różnice, zakres. 4) Odziaływanie określonych taktyk na długotrwałe motywowanie rozmówcy do zmiany zachowań i postaw. 5) Konsultacja jako taktyka będąca podstawą do budowania dojrzałego dialogu. 6) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa	2	1	EU-K1, EU-K2, EU-U2, EU-W2
TP3	Wpływ społeczny. Treści: 1) Wpływ społeczny – zjawisko, charakterystyka, badania. 2) Czym jest manipulacja w komunikacji – przejawy, zakres pojęciowy 3) Wpływ społeczny a manipulacja, obrona przed manipulacją w komunikacji. 4) Standardy komunikacji biznesowej a manipulacja. 5) Skuteczność i efektywność komunikacji biznesowej a zachowania manipulacyjne 6) Lista technik manipulacyjnych i ćwiczenie obrony przed manipulacją: - Reguła wzajemności Społeczny dowód słuszności, Reguła lubienia i sympatii Reguła niedostępności Reguła zaangażowania i konsekwencji Autorytet i posłuszeństwo. 7) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa.	2	1	EU-K1, EU-K3, EU-U2, EU-W2
TP4	Inteligencja emocjonalna i aktywne słuchanie jako filary konstruktywnej i skutecznej komunikacji: Treści: 1) Inteligencja a Inteligencja Emocjonalna wg D. Golemana. 2) Obszary Inteligencji Emocjonalnej i jej wpływ na efektywności komunikacji werbalnej i niewerbalnej. 3) Komunikacyjny panel sterowania: aktywne słuchanie, pytania – rodzaje pytań budujących skuteczność komunikatów, parafraza, klaryfikacja, podążanie, prowadzenie, zabezpieczanie relacji, zabezpieczanie zrozumienia itp. 4) Case study i role play – ćwiczenie do panelu sterowania komunikacją. 5) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa.	2	1	EU-K2, EU-K3, EU-U3, EU-W3
TP5	Konstruktywna komunikacja wzmacniająca empatie i współdziałanie. Treści: 1) Konstruktywna komunikacja w Modelu M. Rosenberga: „słowa kolce, kwiaty, liście” 2) „Komunikacja szakala vs komunikacja żyrafy” – różnice w obszarze konstruktywnej i niekonstruktywnej komunikacji 3) Informacja zwrotna i komunikat „Ja” jako podstawa konstruktywnej komunikacji oraz impuls do rozwoju zawodowego i osobistego: - w jaki sposób wpływać na zachowania innych, - jak korygować zachowania innych: „jednominutowa reprimenda”, - jak wzmacniać/doceniać: „jednominutowa pochwała” . 4) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa.	2	1	EU-K1, EU-U4, EU-W4

Kod	Tematyka	ćwiczenia	konwersatorium	Realizuje efekt
TP6	Narzędzia komunikacji Treści: 1) Postawy i zachowania asertywne: stawianie granic, asertywne wyrażanie odmiennego zdania, procedura konstruktywnego wyrażania gniewu itp 2) „Kwadrat komunikacji” Von Thuna 3) Kanały komunikacji nadawcy – płaszczyzna faktów, płaszczyzna ujawniania siebie, płaszczyzna relacji, płaszczyzna apelu 4) Kanały komunikacji odbiorcy: „ucho rzeczowe”, „ucho ujawniania”, „ucho relacji”, „ucho apelu”. 5) Narzędzia zapobiegania i radzenia sobie z problemami komunikacji w wymiarach: problemy z zawartością rzeczową i zrozumiałością, problem z ujawnianiem siebie, problem z kształtowaniem relacji, problem z manipulacją i wyrażaniem swoich pragnień.	2	1	EU-K1, EU-U4, EU-W1, EU-W4
TP7	Komunikacja asertywna. Treści: 1) Postawa asertywna 2) Reguły i prawa asertywności. 3) Asertywne metody i techniki – lista i ćwiczenia 4) Budowanie własnej wiarygodności – reguły, techniki. 5) Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami wymagającymi asertywności - symulacje. 6) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa.	2	1	EU-K3, EU-U5, EU-W5
TP8	Komunikacja wspierająca rozwiązywanie konfliktów. Treści: 1) Wprowadzenie: rodzaje sytuacji, w których potrzeba jest mediacja między stronami, rodzaje konfliktów poddających się mediacjom 2) Charakterystyka konfliktów – koło konfliktów . 3) Style rozwiązywania konfliktów w ujęciu Thomasa-Kilmana 4) Struktura spotkania mediacyjnego w konflikcie i katalog narzędzia na kolejnych etapach rozmowy 5) Co to znaczy „miętko wobec ludzi” i „twardo wobec problemu” 6) Ćwiczenia, kwestionariusze indywidualne, quizy, dyskusja grupowa	2	1	EU-K2, EU-K3, EU-U6, EU-W6

Razem godzin: 24

7. Metody kształcenia

Kod	Metoda
MK1	analiza przypadków
MK2	ćwiczenia indywidualne pod nadzorem
MK3	ćwiczenia zespołowe pod nadzorem
MK4	dyskusja
MK5	instruktaż
MK6	pogadanka
MK7	pokaz
MK8	praca ze źródłami literaturowymi
MK9	praca z materiałami dydaktycznymi
MK10	prezentacja multimedialna
MK11	sprawozdanie ustne
MK12	symulacja
MK13	trening indywidualny
MK14	trening zespołowy
MK15	wykład
MK16	wykład konwersatoryjny
MK17	wykład problemowy
MK18	wykład wsparty prezentacją komputerową

8. Nakład pracy studenta

Aktywność studenta	Obciążenie
Analiza literatury, badań - praca w oparciu o literaturę	25
Opracowywanie samodzielne i w zespole materiałów opartych na kwestionariuszach, testach psychologicznych i materiałów do autorefleksji i pracy nad postawami	11
Praca związana z: ćwiczenia	16
Praca związana z: konwersatorium	8
Liczba punktów ECTS (1 punkt=25h)	2
Procentowy udział pracy własnej studenta w sumarycznym obciążeniu studenta	60,00%
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	60

9. Status zaliczenia przedmiotu

Test w INSPERZE, zaliczenie online

Forma studiów	Egzamin	Praca egzaminacyjna	Zaliczenie	Praca zaliczeniowa
niestacjonarne			×	

10. Metody weryfikacji efektów uczenia się

Składowe oceny końcowej

Forma sprawdzenia	Wybrana forma	Punktacja	Realizuje efekt
Egzamin pisemny			
Egzamin ustny			
Sprawdzian pisemny			
Zaliczeniowy przegląd prac			
Referat pisemny			
Referat ustny			
Kolokwium	×	90	EU-U6, EU-U5, EU-U4, EU-U3, EU-U2, EU-U1, EU-W6, EU-W5, EU-W4, EU-W3, EU-W2, EU-W1
Praca domowa			
Miniprojekt			
Praca na zajęciach			
Projekt z dokumentacją			
Ustna prezentacja projektu			
Obecność na zajęciach			
Sprawdzian ustny			
Kartkówka			
Aktywność na zajęciach	×	10	EU-K1, EU-K3, EU-K2
Egzaminacyjny przegląd prac			
Sprawozdanie z praktyki zawodowej			
Prezentacja indywidualna			
Prezentacja zespołowa			

Zasady wyliczania oceny z przedmiotu

Zakres punktów	Ocena
0 – 50	2,0
51 – 60	3,0
61 – 70	3,5
71 – 80	4,0
81 – 90	4,5
91 – 100	5,0

11. Macierz realizacji przedmiotu

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-W1	CP1	TP1, TP6	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-W2	CP2	TP2, TP3	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-W3	CP3	TP4	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-W4	CP4	TP5, TP6	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-W5	CP5	TP7	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-W6	CP6	TP8	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-U1	CP1	TP1	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-U2	CP2	TP2, TP3	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-U3	CP3	TP4	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-U4	CP4	TP5, TP6	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-U5	CP5	TP7	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-U6	CP6	TP8	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-K1	CP1, CP6	TP1, TP2, TP3, TP5, TP6	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-K2	CP3	TP2, TP4, TP8	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9
EU-K3	CP3, CP5	TP3, TP4, TP7, TP8	MK1, MK10, MK11, MK12, MK13, MK14, MK15, MK16, MK17, MK18, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8, MK9

12. Odniesienie efektów uczenia się

Efekt uczenia się	Efekty kształcenia dla kierunku studiów	Charakterystyki drugiego stopnia w obszarze kształcenia
EU-W1	K2P_W08	P7S_WG
EU-W2	K1P_W06	P6S_WK
EU-W3	K1P_W08	P6S_WK
EU-W4	K1P_W06	P6S_WK
EU-W5	K1P_W06	P6S_WK
EU-W6	K1P_W06	P6S_WK
EU-U1	K2P_U01	P7S_UW
EU-U2	K2P_U01	P7S_UW
EU-U3	K2P_U01	P7S_UW
EU-U4	K2P_U01	P7S_UW
EU-U5	K2P_U01	P7S_UW
EU-U6	K2P_U01	P7S_UW
EU-K1	K2P_K02, K1P_K03, K1P_K01	P6S_KK, P6S_KR, P7S_KO
EU-K2	K1P_K03, K1P_K02, K1P_K01	P6S_KK, P6S_KO, P6S_KR
EU-K3	K1P_K03, K1P_K02, K1P_K01	P6S_KK, P6S_KO, P6S_KR

13. Literatura

Literatura podstawowa

1. Daniel Goleman, Inteligencja emocjonalna, Media Rodzina, Poznań 2020
2. Mark Leary, Wywieranie wrażenia na innych, GWP Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008
3. Matthew McKay, Davis Martha, Patrick Fanning, Sztuka skutecznego porozumiewania się, Wydawnictwo GWP, Sopot 2021
4. Robert Cialdini, WYWIERANIE WPLYWU NA LUDZI .TEORIA I PRAKTYKA, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne / GWP, Gdańsk 2020

Literatura uzupełniająca

1. Kevin Murray, Język Liderów, Jarosław Szulski & Co, 2014
2. Kevin Murray, Inspirująca komunikacja Podręcznik dla liderów, Jarosław Szulski & Co, 2014
3. Morreale Shewryn P Spitzberg Brian H. Barge J. Kevin, Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności, PWN, Warszawa 2022

Pozostałe

1. Beatricze Andrzejewska , Opracowania kwestionariuszy, testów psychologicznych, business case, ćwiczeń, symulacji
2. Beatricze Andrzejewska , Prezentacje Power Point do każdych zajęć
3. Beatricze Andrzejewska , skrypt dla studentów

14. Informacje o nauczycielach akademickich

Osoby odpowiedzialne za przedmiot

1. dr Beatricze Andrzejewska

Osoby prowadzące przedmiot

Brak osób.