

# 02. komunikacja: wybrane narzędzia

Metodologia [design thinking](#) nawiązuje do dwóch metod poznawczych opisanych przez amerykańskiego psychologa J.P. Guilforda w 1956 roku. O tym, kiedy przyda się dywergencja (tu: myślenie rozbieżne) a kiedy konwergencja (myślenie zbieżne) przeczytasz [w tej części](#). W dużym skrócie, myślenie rozbieżne polega na odkrywaniu a myślenie zbieżne – na definiowaniu. Inaczej komunikujemy się ze sobą podczas szukania odpowiedzi na dane wyzwanie projektowe (problem, potrzebę), inaczej zaś podczas wyboru wiodących koncepcji. **Komunikacja w grupie zmienia się i rozwija w miarę postępu procesu projektowego.**

Równocześnie warto pamiętać o uniwersalnych wskazówkach i narzędziach, które ułatwiają komunikację i sprawiają że jest ona bardziej efektywna. Poniżej znajdziesz listę narzędzi ułatwiających "życie":

Wybrane narzędzia komunikacji, które są uniwersalne (aktualne bez względu na moment w procesie projektowym):

1. Dobra komunikacja w grupie dąży do równości, starając się unikać zdominowania rozmowy przez jedną osobę lub część osób. **Proporcje w zabieraniu głosu ze względu na płcie** możesz sprawdzić na <http://arementalkingtoomuch.com/>.
2. **Aby zachować równowagę w komunikacji możesz skorzystać z tzw. metody suwaka** gdzie wypowiedzi osób najbardziej aktywnych przeplatają się z wypowiedziami osób mówiących mało (jeśli te ostatnie chcą zabrać głos). Jest to popularny wariant włączającej rozmowy, w której przydaje się osoba moderująca kolejność i czas wypowiedzi.
3. Innym sprawdzonym sposobem jest **wypowiadanie się w ramach rundy, gdzie kolejne osoby zabierają głos** według przyjętego schematu (np. idąc przeciwnie do ruchu wskazówek zegara). Podczas takiej rundy warto ustalić ramy czasowe dla jednej wypowiedzi oraz skorzystać z przedmiotu, który "daje nam głos". Podczas takiej sesji często sprawdzają się **gesty**, poprzez które osoby słuchające komunikują się z mówiącą nie wchodząc jej przy tym w słowo – np. wyrażają swoją aprobatę poprzez **gest wkręcania żarówek**.
4. **Podczas pracy w grupie możesz spotkać łacińskie zwroty, które odnoszą się do różnych sposobów komunikacji (szczególnie w kontekście argumentacji)**. Zwłaszcza w sytuacjach spornych **staraj się odnosić ad rem, czyli do sedna sprawy. Rozmawiając o jakimś problemie, poruszaj kwestie związane bezpośrednio z tematem rozmowy**. Unikaj komunikatów personalnych, które nie dotyczą samego tematu, ale osoby, z którą dyskutujesz. To tzw. **ad personam, czyli forma argumentacji uznawana za błąd logiczny** (ponieważ nie dotyczy meritum).

5. **Mów w swoim imieniu. Zabieraj głos wtedy, gdy jest to potrzebne. Aprobata dla słów drugiej osoby możesz wyrazić na inne opisane tu sposoby :)**

**Wybrane narzędzia komunikacji na etapie twórczym:**

Etap myślenia rozbieżnego (dywergencji) w procesie projektowym to odkrywanie potrzeb oraz generowanie pomysłów. Zakładają one poszerzenie naszej perspektywy i jak największą ilość poczynionych obserwacji lub wygenerowanych pomysłów (w zależności od momentu w procesie projektowym). **Komunikacja na tych etapach powinna wspierać generowanie nowych pomysłów i wzmacnianie tych istniejących. Informacja zwrotna (tzw. feedback) jest tu konstruktywna a jej pozytywny charakter zachęca do dalszego rozwoju.**

1. **Metoda "I like, I wish, What if" polega na formułowanie trzech następujących po sobie rodzajów wypowiedzi** (w odniesieniu do danego pomysłu – kiedy np. musimy podsumować etap burzy mózgów):

I like... (Podoba mi się...)	I wish... (Chciał_bym...)	What if... (Co, jeśli...?)
Najpierw wskazujesz na elementy idei/pomysłu/prototypu, które Ci się podobają. Dzięki temu zespół otrzymuje pozytywny feedback dotyczący mocnych stron projektu.	Następnie dzielisz się pomysłami na ulepszenie lub wzbogacenie idei/pomysłu/prototypu. To sposób na udzielenie konstruktywnej krytyki, która skupia się na konkretnych pomysłach na zmianę (zamiast na potencjalnych problemach lub niedociągnięciach).	Na końcu sugerujesz nowe rozwiązania, które nawet jeśli nie mają bezpośredniego związku z omawianą ideą/pomysłem/prototypem, otwierają drzwi do innowacji i przyszłych iteracji.

Przykładowa informacja zwrotna - odpowiedź jednej osoby na pomysł: *Wspólny wyjazd edukatorek i edukatorów do Olsztyna w celu przeprowadzenia tam warsztatów wyjazdowych.*

I like... (Podoba mi się...)	I wish... (Chciał_bym...)	What if... (Co, jeśli...?)
<i>Pomysł przeprowadzenia warsztatów w Olsztynie brzmi świetnie! Wspólny wyjazd do pracy może być też szansą na integrację!</i>	<i>Chciałbym, żeby to było wiosną kiedy będzie już ciepłej i będzie można wypożyczyć kajaki.</i>	<i>Co jeśli zostaniemy tam na weekend i zrobimy sobie kreatywną sesję z wykorzystaniem możliwości tamtejszych maszyn?</i>

2. Innym wariantem powyższej metody jest **"Podobało mi się..., chciał\_bym ..."**, gdzie w **1-2 zdaniach punktujesz zalety omawianej idei/pomysłu/prototypu i od razu po tym zawierasz swoje sugestie które jej/jego dotyczą.** Tutaj również pomijasz punktowanie niedociągnięć, przechodząc od razu do szukania ulepszeń (dzięki którym – w domyśle – unikniemy potencjalnych problemów wynikających z idei/pomysłu/prototypu do których się odnosisz).
3. Szczególnie **podczas mówionej burzy mózgów warto skorzystać z narzędzia "Yes, and..." (Tak, oraz...)**, gdzie kolejne osoby (np. w ramach rundy) dodają do pomysłu/idei swoje "3 grosze". W ten sposób pomysły powstają w bardziej organiczny i kolektywny

sposób, a rozwiązania mogą zaskoczyć grupę swoją oryginalnością.

Przykładowa informacja zwrotna - odpowiedź na pomysł (w mówionej burzy mózgów):

osoba 1:	osoba 2:	osoba 3:	osoba 4:	osoba 5:	osoba 6:
<i>Pojedźmy w gronie edu do Olsztyna i zrobmy warsztaty!</i>	Tak! I chodźmy po pracy na kajaki żeby się zintegrować!	Tak! Zrobmy to wtedy, kiedy będzie ciepło!	Tak! Jedźmy tam w tygodniu, żeby zostać na weekend!	Tak! Róbmy takie wyjazdy częściej!	Tak! Następnym razem pojedźmy też do Wrocławia!

### Wybrane narzędzia komunikacji na etapie wyciągania wniosków:

Etapy myślenia zbieżnego (konwergencji, lejkowania) pomagają przejść od pomysłów do realizacji. Zawężamy perspektywę, aby skupić się na najlepszych rozwiązaniach, które odpowiadają na postawione wyzwanie projektowe (tzw. problem lub potrzebę). **Komunikacja na tych etapach powinna wspierać iteracyjność procesu (powstawanie kolejnych, coraz lepszych wersji) i kierować projekt na możliwie najlepsze "tory".**

1. **Metoda kropkowa** (ang. Dot Voting) – metoda głosowania, która polega na wyłonieniu najlepszych idei/pomysłów/prototypów spośród wielu propozycji. "Kropkowanie" odbywa się indywidualnie. Każda osoba ma określoną liczbę głosów w formie samoprzylepnych kropek – na 1 pomysł można oddać 1 głos. Głosowanie odbywa się poprzez przyklejenie kropek obok pomysłów, które uznajemy za najlepsze. Decyzje podejmujemy tu indywidualnie i w ciszy, a następnie – w jednym momencie – przyklejamy kropki. Dzięki takiemu działaniu można możliwie demokratycznie zawęzić wybór do najbardziej obiecujących opcji. Alternatywnie, zamiast samoprzylepnych kropek można skorzystać z kropek rysowanych markerem.

lista pozostałych narzędzi będzie w przyszłości rozwijana :)

---

Wersja #18

Utworzono 2025-03-13 14:39:14 UTC przez Małgorzata Załuska

Zaktualizowano 2025-03-26 14:33:47 UTC przez Małgorzata Załuska