

dla Rozwoju Społecznego

Komunikacja międzypokoleniowa na uczelni wyższej

GreenTechEducation - - SGGW dla gospodarki przyszłości

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus
w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027

Priorytet 1 Umiejętności

Działanie 01.05 Umiejętności w szkolnictwie wyższym

Program szkolenia

DZIEŃ I

1. Charakterystyka pokoleń BB, X, Y, Z, Alfa
2. Rodzaje i techniki komunikacji – podstawy komunikacji interpersonalnej
3. Autorytet, granice, zrozumienie – kompetencje relacyjne
4. Język korzyści i informacja zwrotna – skuteczna komunikacja z różnymi pokoleniami

DZIEŃ II

1. Konflikty i nieporozumienia w komunikacji międzypokoleniowej
2. Błędy w komunikacji – jak je rozpoznać i jak im przeciwdziałać
3. Kompetencje kluczowe w komunikacji
4. Sesja podsumowująca – warsztaty rozwiązywania sytuacji trudnych i symulacje

Charakterystyka pokoleń BB, X, Y, Z, Alfa



Cechy i wartości charakterystyczne dla poszczególnych pokoleń

Pokolenie	Baby Boomers	Pokolenie X	Millennials (Y)	Pokolenie Z	Pokolenie Alfa
Rok urodzenia	1946–1964	1965–1980	1981–1996	1997–2012	Od 2013
Wiek obecnie	61–79 lat	43–58 lat	27–42 lat	13–28 lat	0-12 lat
Charakterystyka	Lojalność, szacunek do autorytetu, silna etyka pracy, przywiązanie do tradycji, ostrożność wobec technologii	Niezależność, pragmatyzm, work-life balance, sceptycyzm wobec autorytetów, umiejętność adaptacji	Poszukiwanie sensu w pracy, rozwój osobisty, elastyczność, technologia, autentyczność, otwartość na różnorodność	Natychmiastowość, mobilność, autentyczność, otwartość na różnorodność, oczekiwanie szybkiego feedbacku	Zanurzeni w technologii od urodzenia, Preferują obrazy, wideo, emoji, krótkie formy przekazu, Wysoka wrażliwość społeczna i emocjonalna

Różnice w stylach komunikacji i podejściu do pracy między pokoleniami

Obszar	Starsze pokolenia (BB, X)	Młodsze pokolenia (Y, Z, Alfa)
Komunikacja	Formalna, bezpośrednia, preferencja dla spotkań	Szybka, cyfrowa, skrótowa, komunikatory
Feedback	Okazjonalny, od przełożonego	Częsty, natychmiastowy, partnerski
Styl pracy	Stabilność, struktura, hierarchia	Elastyczność, multitasking, samoorganizacja
Technologia	Narzędzie pracy	Naturalne środowisko działania

**Warto dostosować formę współpracy do potrzeb różnych pokoleń,
zamiast oczekiwać jednolitego stylu.**

Uwarunkowania społeczne i kulturowe kształtujące dane pokolenie

**Baby
Boomers**

The diagram consists of an orange circle on the left containing the text 'Baby Boomers'. To its right is a light pink rectangular box containing three lines of text: 'Powojemna odbudowa, stabilność zatrudnienia', 'Praca = obowiązek, a nie pasja', and 'Technologia: radio, telewizja'.

Powojemna odbudowa,
stabilność zatrudnienia

Praca = obowiązek, a nie pasja

Technologia: radio, telewizja

Uwarunkowania społeczne i kulturowe kształtujące dane pokolenie



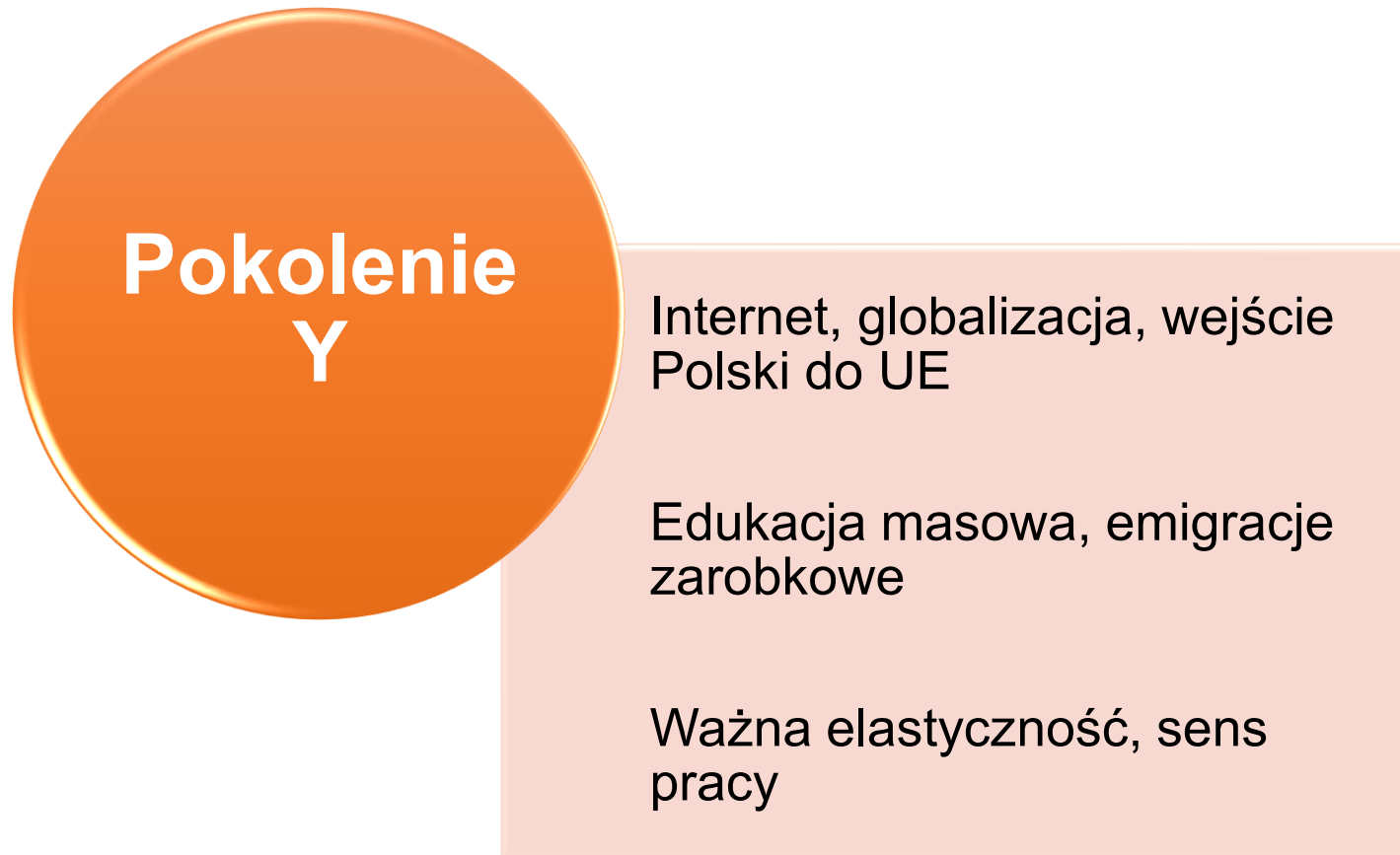
**Pokolenie
X**

- Transformacja ustrojowa w Polsce

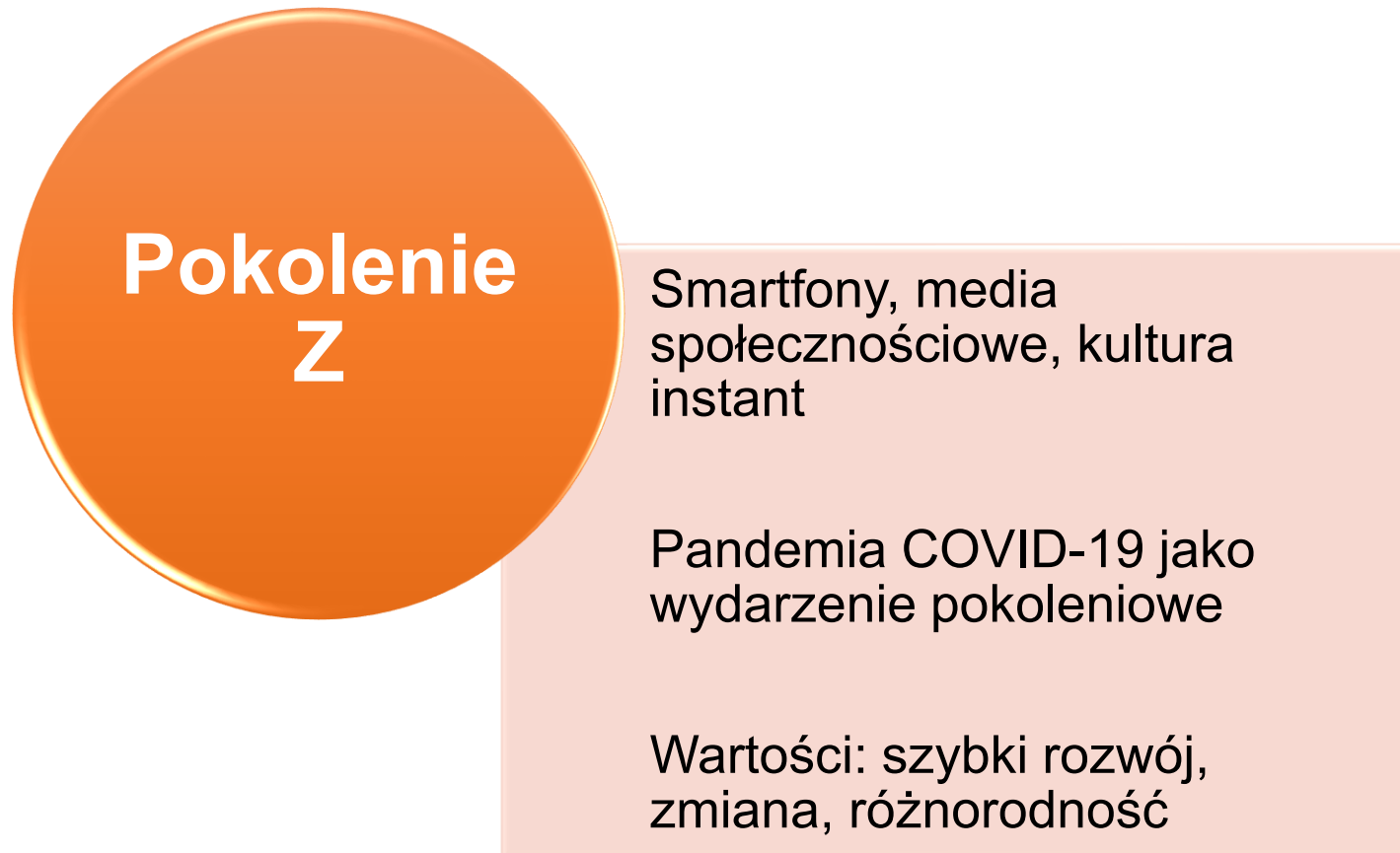
- Rozwój komputerów osobistych

- Wartości: bezpieczeństwo, niezależność

Uwarunkowania społeczne i kulturowe kształtujące dane pokolenie



Uwarunkowania społeczne i kulturowe kształtujące dane pokolenie



Uwarunkowania społeczne i kulturowe kształtujące dane pokolenie



Pokolenie Alfa

Wzrastają w erze AI, VR i personalizacji

Szkoła online jako norma

Jeszcze nie wchodzą masowo na uczelnie, ale warto ich poznać

Stereotypy a rzeczywistość – mit kontra fakt

Ćwiczenie interaktywne: "Mit czy fakt?"

Przykłady do wspólnej analizy:

Stereotyp	Fakt
„Pokolenie Z nie potrafi się skupić”	Z potrafi się skupić, ale na innych warunkach (np. szybkie przyswajanie treści w krótkiej formie)
„Millenialsi są roszczeniowi”	Oczekują sensu i elastyczności – to nie to samo co roszczeniowość
„Starsze pokolenia nie rozumieją nowych technologii”	Wielu przedstawicieli BB i X doskonale radzi sobie z technologią, ale potrzebują innego wsparcia
„Pokolenie Alfa będzie tylko patrzeć w tablety”	Technologia to dla nich narzędzie, nie cel – wszystko zależy od modelu edukacji i wychowania

Ćwiczenie: Mój obraz pokolenia

Instrukcja dla uczestników

1. **Podzielcie się na małe grupy** (2–3 osoby).
2. **Wybierzcie jedno z poniższych pokoleń**, które chcecie opracować:
 - Pokolenie X
 - Pokolenie Y (Millenialsi)
 - Pokolenie Z
 - Pokolenie Alfa
3. **Waszym zadaniem jest opisanie wybranego pokolenia w 4 konkretnych aspektach:**
 - 1) **Jak się komunikuje?**
 - preferowane kanały i styl komunikacji (np. bezpośredni, cyfrowy, skrócony)
 - 2) **Czego oczekuje od wykładowcy?**
 - styl prowadzenia zajęć, podejście, relacja wykładowca–student
 - 3) **Jak się uczy?**
 - preferowane metody, narzędzia, sposób przyswajania wiedzy
 - 4) **Co może być źródłem nieporozumień?**
 - różnice pokoleniowe, styl pracy, inne oczekiwania

Ćwiczenie: Mój obraz pokolenia

4. **Zapiszcie swoje ustalenia** (na wspólnej notatce, tablicy online lub kartce).
5. **Po zakończeniu pracy grupowej zaprezentujcie swój obraz pokolenia na forum** (3–5 minut na grupę).

Dyskusja wspólna po prezentacjach:

- 1) Na ile Wasz opis był oparty na faktach, a na ile na intuicji lub stereotypach?
- 2) Które elementy były zaskakujące lub warte dalszego zgłębienia?
- 3) Co możemy zmienić w naszym podejściu dydaktycznym, aby lepiej komunikować się z tym pokoleniem?

Rodzaje i techniki komunikacji – podstawy komunikacji interpersonalnej



Komunikacja interpersonalna



Werbalna

- Słowa – ich dobór, znaczenie, kontekst kulturowy i pokoleniowy
- Styl wypowiedzi – formalny vs. nieformalny
- Ton głosu, tempo mówienia, akcentowanie
- Dobór języka do odbiorcy (np. akademickiego czy pokolenia Z)

Niewerbalna

- Mowa ciała (gesty, mimika, postawa)
- Kontakt wzrokowy
- Dystans fizyczny (proksemika)
- Ubiór i jego symboliczne znaczenie
- Emotikony i emoji jako nowoczesna forma ekspresji emocji (ważne w komunikacji online!)

Kanały komunikacyjne w środowisku akademickim

- **Bezpośredni kontakt** – wykłady, ćwiczenia, konsultacje
- **E-mail** – najczęstszy formalny kanał
- **Platformy e-learningowe** – Moodle, MS Teams, Google Classroom
- **Komunikatory** – Messenger, WhatsApp, Discord (coraz częstsze narzędzie wśród studentów)
- **Social media** – jako tło komunikacyjne i źródło nieporozumień

Plusy i minusy wybranych kanałów

Kanał	Plusy	Minusy
E-mail	formalny, udokumentowany	opóźniona reakcja, może być zbyt sztywny
Rozmowa twarzą w twarz	bezpośredni kontakt, relacja	brak dystansu w czasie pandemii/online
Chat (Teams, Discord)	szybka wymiana, wygodna forma	ryzyko nieporozumień, brak tonu i kontekstu
Social media	nieformalny, „bliżej studenta”	przekroczenie granic relacji, zamieszanie w rolach

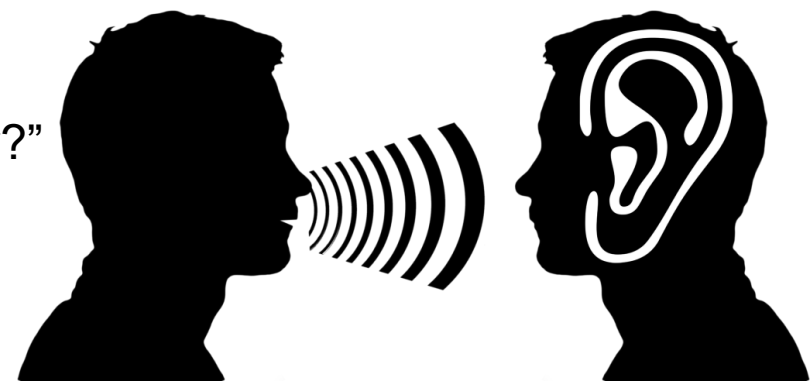
Techniki aktywnego słuchania

Aktywne słuchanie to **świadome, pełne zaangażowania odbieranie przekazu rozmówcy.**

Polega na skoncentrowaniu uwagi nie tylko na słowach, ale także na emocjach, tonie głosu i mowie ciała. Głównym celem jest zrozumienie intencji i punktu widzenia rozmówcy, co pozwala na budowanie relacji opartych na zaufaniu i wzajemnym szacunku.

Kluczowe techniki:

- **Parafraza** – „Jeśli dobrze rozumiem, chodzi Ci o to, że...”
- **Klaryfikacja** – „Czy możesz doprecyzować, co masz na myśli przez...?”
- **Odzwierciedlanie emocji** – „Widzę, że to dla Ciebie frustrujące.”
- **Zadawanie pytań otwartych** – „Jakie rozwiązania przychodzą Ci do głowy?”



Korzyści aktywnego słuchania

- Buduje zaufanie i poczucie bycia wysłuchanym
- Zmniejsza ryzyko nieporozumień
- Pomaga zrozumieć potrzeby studentów z różnych pokoleń



Ćwiczenie „Trójkąt słuchania”

Instrukcja dla uczestników

1. Podzielcie się na trójki.

2. W każdej trójce:

- **Osoba A** – opowiada przez **2 minuty** o sytuacji zawodowej związanej z komunikacją (np. konflikt, nieporozumienie, trudna rozmowa).
- **Osoba B** – **aktywnie słucha** i stosuje trzy techniki:
 - Parafraza** – np. *„Czy dobrze rozumiem, że...?”*
 - Klaryfikacja** – np. *„Co dokładnie masz na myśli, gdy mówisz...?”*
 - Odzwierciedlenie emocji** – np. *„Brzmi, jakby to było dla Ciebie frustrujące.”*
- **Osoba C** – obserwuje interakcję i **notuje**, które techniki zostały użyte, co działało dobrze, a co można poprawić.

3. Po 2 minutach zmieńcie role – tak, aby **każdy uczestnik był raz mówcą, raz słuchaczem i raz obserwatorem**.

4. Po zakończeniu rundy możecie wspólnie podsumować:

- 1) Co było najłatwiejsze, a co trudniejsze?
- 2) Jakie techniki przyniosły najlepszy efekt?
- 3) Czego się nauczyliście o słuchaniu?

Autorytet,
granice,
zrozumienie –
kompetencje
relacyjne



Budowanie autorytetu w relacjach ze studentami i współpracownikami

Co składa się na autorytet?

- **Kompetencje merytoryczne** – wiedza, doświadczenie
- **Spójność i przewidywalność zachowań**
- **Jasne reguły i konsekwencja**
- **Otwartość na dialog**
- **Szacunek dla drugiej strony** – niezależnie od wieku i pozycji



Pytania do refleksji:

1. Co dla Ciebie oznacza bycie autorytetem?
2. Czy młodsze pokolenia postrzegają autorytet tak samo jak Ty?

Autorytet tradycyjny vs. partnerski

Cecha	Tradycyjny autorytet	Partnerski autorytet
Styl komunikacji	Jednostronny, formalny	Dwustronny, dialogiczny
Relacja ze studentem	Dystans	Relacja z szacunkiem
Źródło siły	Pozycja, funkcja	Wiedza, spójność, zaufanie
Reakcja na wyzwania	Egzekwowanie	Wspólne rozwiązywanie

Asertywność i empatia jako narzędzia komunikacyjne

Asertywność to:

- Umiejętność **wyrażania swoich potrzeb, opinii i granic** bez agresji i uległości.
- Odmowa bez poczucia winy.
- Otwarta i szanująca komunikacja.

Empatia to:

- Umiejętność **rozumienia perspektywy drugiej osoby** (poznawcza)
- Współodczuwanie emocji (emocjonalna)

 **Obie postawy się uzupełniają** – empatia pomaga zrozumieć, asertywność pomaga komunikować.

Zasady asertywnej komunikacji

1. Używanie komunikatów „ja”

Wyrażanie swoich emocji i potrzeb bez oskarżania innych.

Przykład: „Czuję się zignorowany, kiedy nie odpowiadasz na moje e-maile” zamiast „Zawsze mnie ignorujesz”.

2. Wyrażanie potrzeb

Mówienie jasno, czego potrzebujemy, bez wstydu.

Przykład: „Potrzebuję, żebyś pomógł mi z tym projektem” zamiast „Byłoby miło, gdybyś pomógł”.

3. Ustalanie granic

Ustalanie zdrowych granic w relacjach interpersonalnych, szanując swoje potrzeby.

Przykład: „Chciałbym, żebyśmy skończyli spotkanie o godzinie 16:00, ponieważ mam inne zobowiązania”.



Ćwiczenie:

Stawianie granic i komunikowanie potrzeb

Instrukcja dla uczestników

1. **Praca w parach lub trójkach.**
2. Każdy uczestnik dostaje jedno z poniższych zadań:
 - Student przesyła wiadomości o 23:00 z oczekiwaniem natychmiastowej odpowiedzi.
 - Współpracownik ciągle przekracza ustalone terminy, co wpływa na Twoją pracę.
 - Prowadzący innego kursu przekierowuje swoich studentów do Ciebie z pytaniami.
3. Zadanie: **sformułuj komunikat**, który:
 - wyraża **Twoje granice**,
 - odnosi się do **Twoich potrzeb**,
 - zachowuje **szacunek i empatię**.
4. Partner/obserwator ocenia:
 - Czy komunikat był asertywny?
 - Czy zawierał elementy empatii?
 - Czy był zrozumiały i konkretny?
5. Następnie role się zamieniają.

Język korzyści
i informacja zwrotna –
skuteczna
komunikacja z różnymi
pokoleniami



Rodzaje informacji zwrotnej

Rodzaj feedbacku	Cel	Przykład
Konstruktywny	Poprawa działania, rozwój	„Twoja prezentacja była ciekawa, ale zabrakło źródeł – możesz je dodać, by wzmocnić przekaz.”
Pozytywny	Wzmocnienie dobrych działań	„Świetnie przygotowałeś zadanie – doceniam Twoje zaangażowanie!”
Rozwojowy	Inspiracja, wskazanie kierunku	„Zauważyłem, że dobrze czujesz się w pracy zespołowej – warto rozwijać te kompetencje dalej.”

Zasady skutecznej informacji zwrotnej:

- Konkretność (zamiast „to było słabe”, mów: „brakowało podsumowania”)
- Opis, nie ocena
- Sformułowanie propozycji: „*Co możesz zrobić inaczej?*”
- Natychmiastowość i regularność
- Dopasowanie tonu do osoby (np. pokolenie Z może źle znosić zbyt ostrą krytykę)

Model SBI

S

(Situation) – Opisz konkretną sytuację, kiedy wydarzyło się dane zachowanie.

B

(Behavior) – Opisz obserwowalne zachowanie, bez oceniania i interpretacji.

I

(Impact) – Wyjaśnij, jaki wpływ miało to zachowanie na zespół, projekt lub Ciebie.

Model pomaga dawać feedback precyzyjny i obiektywny.

Model FUKO

Fakt – Przedstaw obiektywne fakty, co się wydarzyło.

Uczucia – Opowiedz, jak się poczułeś w związku z tym zachowaniem.

Konsekwencje – Omów, jakie skutki miało to zdarzenie.

Oczekiwania – Wyraź, czego oczekujesz w przyszłości.

Model pomaga wyrazić feedback z perspektywy emocji i potrzeb.

Model kanapka



Jak radzić sobie z trudnymi reakcjami na feedback?



Motywowanie i docenianie studentów z różnych generacji

Pokolenie	Co ich motywuje?	Jak doceniać?
X	Odpowiedzialność, stabilność, jasne zasady	Konkretna informacja zwrotna, podkreślenie rzetelności i profesjonalizmu
Y (Millenialsi)	Możliwość rozwoju, elastyczność, sens działań	Partnerska relacja, uznanie w zespole, bezpośredni feedback
Z	Szybki efekt, poczucie wpływu, wizualna komunikacja	Krótkie, rzeczowe pochwały (wiadomości, czat), cyfrowy feedback, storytelling
Alfa	Grywalizacja, natychmiastowy efekt, interaktywność	Emotki, odznaki, pochwały audiowizualne, elementy gry

Ćwiczenie: „Język korzyści dla pokolenia Z vs Alfa”

Instrukcja dla uczestników:

1. **Podzielcie się na 2–3 osobowe grupy.**
2. Każda grupa wybiera jedno typowe zadanie dydaktyczne, takie jak:
 - przygotowanie prezentacji multimedialnej
 - napisanie eseju lub refleksji
 - udział w pracy zespołowej nad projektem
3. Waszym zadaniem jest:
 - **Sformułować komunikat motywujący** skierowany do:
 - Studenta z **pokolenia Z**
 - Studenta z **pokolenia Alfa**
 - Wykorzystajcie **język korzyści**, czyli pokażcie, co zyska student (wiedza, umiejętność, wpływ, nagroda, prestiż itd.)
4. Po 10 minutach grupy prezentują swoje komunikaty.

Konflikty i nieporozumienia w komunikacji międzypokoleniowej



Źródła konfliktów pokoleniowych na uczelni

- **Różne style komunikacji** – np. bezpośredniość vs. unikanie konfrontacji
- **Odmienne podejście do czasu i terminowości** (natychmiastowość vs. procesowość)
- **Inne oczekiwania wobec roli wykładowcy / studenta**
- **Zróżnicowany poziom „obycia” z technologią i kanałami komunikacyjnymi**
- **Inna definicja autorytetu i granic w relacjach dydaktycznych**
- **Niska świadomość różnic pokoleniowych i związanych z nimi napięć**

Style reagowania na konflikt (model 5 stylów wg Thomasa-Kilmanna)

Styl reakcji	Cechy	Kiedy się sprawdza?
Rywalizacja	Dążenie do wygranej	Szybkie decyzje, silne przekonanie o słuszności
Dostosowanie	Ustąpienie drugiej stronie	Budowanie relacji, niski poziom ważności tematu
Unikanie	Wycofanie się	Gdy sprawa jest błaha lub emocje zbyt silne
Kompromis	Wspólne ustępstwa	Gdy liczy się szybkie rozwiązanie
Współpraca	Szukanie rozwiązań wygrana–wygrana	Gdy zależy nam na relacji i jakości rozwiązania

Warto uświadomić sobie **preferowany styl własny** i jego wpływ na relacje między pokoleniami.

6 kroków skutecznego rozwiązywania konfliktów

1. **Zidentyfikuj problem** – jasno określ, na czym polega konflikt i jakie są jego przyczyny.
2. **Wysłuchaj strony przeciwnej** – daj każdej osobie możliwość przedstawienia swojego punktu widzenia bez przerywania.
3. **Określ wspólne cele** – skup się na tym, co jest ważne dla obu stron i co chcą osiągnąć.
4. **Wymyśl możliwe rozwiązania** – wspólnie zaproponuj różne opcje rozwiązania konfliktu, bez oceniania ich na początku.
5. **Wybierz najlepsze rozwiązanie** – zdecydujcie razem, które rozwiązanie jest najbardziej satysfakcjonujące i realne do wdrożenia.
6. **Ustal plan działania i monitoruj efekty** – określ, kto, co i kiedy robi, a potem sprawdzajcie, czy konflikt został rozwiązany.

Ćwiczenie: „Mapa konfliktu”

Instrukcja:

1. **Podzielcie się na grupy 3–4 osobowe.**
2. **Każda grupa otrzyma opis krótkiej sytuacji konfliktowej**, która może pojawić się w środowisku akademickim (np. na linii student–wykładowca lub między współpracownikami z różnych pokoleń).
3. **Wasze zadanie:**

Wypełnijcie schemat tzw. *mapy konfliktu*, analizując sytuację w 3 krokach:

Krok 1: Zidentyfikujcie źródło konfliktu

- Co może być przyczyną nieporozumienia? (np. różne style komunikacji, inne oczekiwania, podejście do technologii)

Krok 2: Określcie możliwe style reakcji stron konfliktu

- Jakie postawy mogą przyjąć osoby zaangażowane w sytuację? (np. unikanie, współpraca, kompromis...)

Krok 3: Zaproponujcie możliwe rozwiązania

- Co może pomóc w zażegnaniu napięcia i odbudowaniu porozumienia?
- Które działania mogą zapobiec podobnym sytuacjom w przyszłości?

Ćwiczenie: „Mapa konfliktu”

Sytuacja 1: Praca zespołowa i samodzielność

Student z pokolenia **Z** nie angażuje się w projekt zespołowy. Woli pracować samodzielnie, przesyła pliki bez konsultacji z grupą i nie uczestniczy w spotkaniach. Pozostali studenci z pokolenia Y czują się pomijani i sfrustrowani.

Sytuacja 2: Starszy wykładowca a e-learning

Wykładowca z pokolenia **BB** nie korzysta z uczelnianej platformy e-learningowej i odsyła studentów do materiałów drukowanych. Studenci (Z) są zdezorientowani i uważają to za przestarzałe oraz utrudniające naukę.

Sytuacja 3: Publiczna krytyka

Wykładowczyni z pokolenia **X** udziela studentowi z pokolenia **Z** krytycznego komentarza na forum grupy. Student odbiera to jako brak szacunku i wycofuje się z aktywności. Oczekiwał bardziej indywidualnej, delikatnej formy informacji zwrotnej.

Sytuacja 4: Komunikacja między pracownikami

Asystentka dydaktyczna (pokolenie **Z**) ustala zmiany terminów zajęć, wysyłając informację tylko przez czat na MS Teams. Starsi wykładowcy (pokolenie **X** i **BB**) nie otrzymują jej na czas i dochodzi do chaosu organizacyjnego.

Błędy w komunikacji – jak je rozpoznać i jak im przeciwdziałać



Najczęstsze błędy komunikacyjne

- **Etykietowanie**

Nadawanie drugiej osobie etykiety zamiast opisu zachowania.

Przykład: „Ten student jest leniwy” zamiast „Ten student nie oddał pracy na czas”.

- **Generalizowanie**

Używanie uogólnień („zawsze”, „nigdy”, „wszyscy”, „nikt”), co często budzi opór i defensywność.

Przykład: „Dzisiejsi studenci w ogóle się nie angażują”.

- **Brak dopasowania formy do odbiorcy**

Komunikat nieadekwatny do wieku, doświadczenia, kompetencji cyfrowych lub stylu komunikacji rozmówcy.

Przykład: Mail pełen akademickiego żargonu wysłany do pierwszorocznego studenta.

Najczęstsze błędy komunikacyjne

- **Zbyt szybkie wnioski i brak pytania o intencje**

Ocenianie zachowania bez próby zrozumienia jego przyczyny.

Przykład: Zakładanie, że milczenie studenta oznacza brak wiedzy – zamiast np. tremy.

- **Ignorowanie kontekstu pokoleniowego**

Zakładanie, że „wszyscy rozumieją to samo” – np. styl pracy zespołowej, sposób używania czatu, zasady komunikacji w mailu.

Studium przypadku: „Co poszło nie tak?”

Instrukcja dla uczestników:

1. **Podzielcie się na zespoły 3–4 osobowe.**
2. **Każda grupa otrzyma opis krótkiej sytuacji komunikacyjnej**, która wydarzyła się w środowisku akademickim (np. między wykładowcą a studentem, między współpracownikami z różnych pokoleń itp.).
3. Waszym zadaniem jest:
 - **Zidentyfikować błędy komunikacyjne**, które wystąpiły w przedstawionej sytuacji (np. etykietowanie, brak dopasowania języka, zbyt szybka ocena, generalizacja itp.).
 - **Zastanowić się, co mogło wpłynąć na powstanie tych błędów** – czy odegrały tu rolę różnice pokoleniowe? Styl pracy? Brak jasności?
 - **Zaproponować lepszy, bardziej skuteczny sposób komunikacji**, który pozwoliłby uniknąć problemu.
4. Na koniec przygotujcie krótkie podsumowanie:
 - Co poszło nie tak?
 - Dlaczego?
 - Jak można było inaczej rozwiązać tę sytuację?

Studium przypadku: „Co poszło nie tak?”

Przypadek 1: *Messenger to nie miejsce na uczelnię*

Opis sytuacji:

Doktorantka (pokolenie Z) wysyła do profesora (pokolenie BB) wiadomość przez Messenger z pytaniem o termin seminarium. Profesor nie odpowiada i publicznie komentuje: „Proszę pisać jak należy, nie jestem kolegą z Facebooka”.

Przypadek 2: *Za mało zaangażowania?*

Opis sytuacji:

Wykładowczyni (pokolenie X) przesyła studentom szczegółowy e-mail z opisem projektu zaliczeniowego. Jeden ze studentów (pokolenie Z) odpowiada jednym zdaniem: „Dobra, dzięki za info”. Wykładowczyni czuje się zlekceważona i nieprofesjonalnie potraktowana.

Przypadek 3: *Nowy format – stara reakcja*

Opis sytuacji:

Studentka przesyła prezentację zaliczeniową jako link do filmu na TikToku. Wykładowca (pokolenie BB) odmawia zaliczenia, pisząc: „To nie jest poważna forma pracy naukowej”.

Studium przypadku: „Co poszło nie tak?”

Przypadek 4: *Czat na wykładzie?*

Opis sytuacji:

Podczas wykładu online wykładowca (pokolenie BB) wygłasza dłuższy monolog bez interakcji. Studenci (pokolenie Z) zaczynają zadawać pytania na czacie. Wykładowca ignoruje czat i po wykładzie stwierdza: „Jak ktoś miał pytanie, mógł przerwać i powiedzieć na głos, a nie klikać”.

Przypadek 5: „*Niech pani włączy mikrofon*”

Opis sytuacji:

Starszy profesor (pokolenie BB) prowadzi wykład online. Gdy jeden ze studentów zadaje pytanie na czacie, profesor mówi: „Niech pani włączy mikrofon, nie będę czytał tych dziwnych wiadomości”. Studentka nie chce się odezwać głosowo i przestaje się udzielać.

Refleksja: Jak uniknąć błędów?



Dobre praktyki:

- Opieraj się na **konkretnych zachowaniach**, nie na ocenach.
- Staraj się **dopasować styl komunikacji do rozmówcy**.
- Zanim zareagujesz, **zadaj pytanie, nie oceniaj**.
- Daj sobie prawo do pomyłki – i drugiemu człowiekowi również.
- Buduj **mosty zamiast murów** – przez pytanie, aktywne słuchanie i otwartość.

Kompetencje kluczowe w komunikacji



Inteligencja emocjonalna w komunikacji

Co oznacza?

- Świadomość własnych emocji i stanów emocjonalnych innych.
 - Umiejętność zarządzania emocjami – szczególnie w sytuacjach konfliktowych lub stresujących.
 - Rozwijanie empatii i aktywnego słuchania.
-
- **Dlaczego jest ważna?**
 - Pozwala budować relacje oparte na szacunku i zaufaniu.
 - Zmniejsza ryzyko nieporozumień wynikających z impulsywnych reakcji.
 - Wspiera lepsze rozumienie perspektywy innych pokoleń.



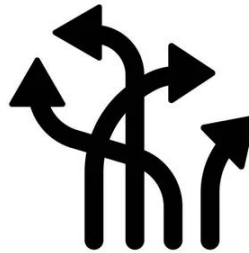
Elastyczność komunikacyjna

Co to jest?

- Umiejętność **dostosowania stylu i języka** do rozmówcy, kontekstu i celu komunikacji.
- Gotowość do zmiany podejścia, gdy dotychczasowe nie działa.
- Otwartość na nowe formy kontaktu i technologie (np. czat, Teams, maile, platformy LMS).

Przykłady zachowań:

- Zmiana tonu komunikatu w zależności od rozmówcy (student X vs student Z).
- Przekładanie skomplikowanych instrukcji na prostszy język.
- Stosowanie różnych kanałów komunikacji w zależności od potrzeb grupy.



FLEXIBILITY

Ćwiczenie: „Plan działań osobistych”

1. **Otwórz nowy dokument tekstowy** w Wordzie, Google Docs lub innym edytorze.

2. Nadaj mu tytuł:

Plan rozwoju kompetencji komunikacyjnych – [Twoje imię]

3. Skopiuj poniższą tabelę do swojego dokumentu i uzupełnij ją zgodnie z własnymi refleksjami:

Obszar kompetencji	Gdzie jestem teraz?	Co chcę poprawić?	Jak to zrobię?	Od kiedy?
Inteligencja emocjonalna	np. łatwo się frustruję	chcę rozpoznawać emocje szybciej	ćwiczenie pauzy przed reakcją	od poniedziałku
Elastyczność komunikacyjna	używam zawsze maila	chcę częściej stosować MS Teams do komunikacji ze studentami	jeden test w nowym semestrze	od października

4. Możesz dodać własne wiersze z innymi kompetencjami, które są dla Ciebie ważne.

Ćwiczenie: „Plan działań osobistych”

5. Czas na samodzielną pracę: ok. 10–15 minut.

6. Po wypełnieniu tabeli:

- Zostaniesz zaproszony do pokoju breakout.
- W 2–3-osobowych zespołach omówcie Wasze plany:
 - Co planujesz rozwijać?
 - Co może być trudne?
 - Jakie wsparcie mogłoby Ci pomóc?

7. Dokument zachowaj na później – będzie dla Ciebie punktem odniesienia do dalszego rozwoju komunikacji.

Sesja podsumowująca – warsztaty rozwiązywania sytuacji trudnych i symulacje



Symulacje i analiza sytuacji trudnych: Pokolenie Z i Alfa

1. Zostaniecie podzieleni na 3-osobowe zespoły.

W każdej turze:

- Jedna osoba odgrywa **wykładowcę/pracownika uczelni**.
- Druga – **studenta/studentkę z pokolenia Z lub Alfa**.
- Trzecia – **obserwatora**, który śledzi przebieg rozmowy i udziela informacji zwrotnej.

2. Każda grupa otrzyma krótki opis sytuacji problemowej.

3. Waszym zadaniem jest:

- Odegranie rozmowy (symulacji) z użyciem poznanych narzędzi i stylów komunikacyjnych.
- Po odegranej scenie: obserwator przekazuje feedback, a cała grupa omawia, co poszło dobrze, a co można było ulepszyć.

4. Każdy z uczestników przejdzie przez trzy role.

- 5. Zastosujcie techniki komunikacyjne poznane na szkoleniu (np. aktywne słuchanie, język korzyści, stawianie granic, elastyczność komunikacyjna)

Symulacje i analiza sytuacji trudnych: Pokolenie Z i Alfa

Scenariusz 1: Student Z kontra „przestarzałe” metody

Sytuacja:

Student z pokolenia Z przychodzi na konsultacje po zajęciach. Wprost mówi, że prowadzone wykłady są „nudne” i „oderwane od rzeczywistości”. Zwraca uwagę na brak multimediiów, zbyt długie monologi i nieczytelne wymagania.

Role:

- Wykładowca (pokolenie X lub Y)
- Student (pokolenie Z)
- Obserwator

Symulacje i analiza sytuacji trudnych: Pokolenie Z i Alfa

Scenariusz 2: Indywidualne podejście – czy przesada?

Sytuacja:

Student Z rzadko pojawia się na zajęciach, nie bierze udziału w ćwiczeniach zespołowych, ale wysyła e-mail z prośbą o indywidualny termin zaliczenia. W wiadomości sugeruje, że „inaczej pracuje” i potrzebuje „większej elastyczności”.

Role:

- Wykładowca
- Student (pokolenie Z)
- Obserwator

Symulacje i analiza sytuacji trudnych: Pokolenie Z i Alfa

Pokolenie Alfa to osoby urodzone po 2010 roku – nie są jeszcze studentami, ale mogą brać udział w wydarzeniach edukacyjnych, warsztatach, dniach otwartych, kołach zainteresowań.

Scenariusz 3: „Nie rozumiem, o czym mówicie...”

Sytuacja:

Podczas dnia otwartego uczeń z pokolenia Alfa bierze udział w pokazowych zajęciach prowadzonych przez wykładowcę. W trakcie zajęć wyraźnie się nudzi, nie zadaje pytań, na koniec mówi, że „nie rozumiał, o co chodziło, bo wszystko było poważne i nudne”.

Role:

- Prowadzący zajęcia (pokolenie X/Y/Z)
- Uczeń Alfa
- Obserwator

Symulacje i analiza sytuacji trudnych: Pokolenie Z i Alfa

Scenariusz 4: Z telefonem na warsztatach

Sytuacja:

Grupa uczniów z pokolenia Alfa bierze udział w warsztatach tematycznych organizowanych przez uczelnię. Jeden z uczniów przez większość czasu patrzy w telefon, gra w grę lub przegląda media społecznościowe. Prowadzący musi zareagować, nie tracąc kontaktu z grupą.

Role:

- Prowadzący warsztaty
- Uczeń Alfa
- Obserwator

Dziękuję za uwagę!

Agnieszka Świst - Kamińska

Doradca do spraw biznesowego wizerunku i pierwsza w Polsce Coolhunter i Style Coach.

Bierze pod lupę wybory konsumentów w dziedzinach takich jak: moda, motoryzacja, elektronika, dekoracja wnętrz, usługi, design itp. Jako profesjonalny łowca trendów pełni ona rolę doradcy, pomagając firmom w podjęciu właściwych decyzji odnośnie wprowadzenia na rynek nowych produktów oraz prezentując innowacyjne rozwiązania przy tworzeniu i wdrażaniu kampanii reklamowych.

Swoimi działaniami wspiera ona nie tylko nowo powstałe marki, ale również te, które funkcjonują na rynku od kilkunastu lat i wymagają odświeżenia wizerunku i wprowadzenia ich nowej komunikacji. Sekunduje także firmom nastawionym na optymalizację swoich działań zgodnie z oczekiwaniami konsumentów.

Absolwentka prestiżowego londyńskiego uniwersytetu Central Saint Martins i Szkoły Stylu Moniki Jaruzelskiej. Doradza klientom, jak korzystać z mody i sięgać po to, co jest w niej najlepsze dla nich samych. Współpracuje z biznesmenami w Polsce od 10 lat, w Londynie od pięciu.



Zapraszamy do współpracy

**Szkoła Męskiego Stylu
Agnieszki Świst Kamińskiej
tel. 513 125 202**

**Project Manager
tel. 734 474 521
e-mail: office@szkolameskiegostylu.pl**

Autor utworu: Agnieszka Świst-Kamińska



Materiał jest udostępniony na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa CC BY 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pl>

Materiał opracowany w związku z realizacją projektu „GreenTechEducation - SGGW dla gospodarki przyszłości” FERS.01.05-IP.08-0330/23



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



SZKOŁA GŁÓWNA
GOSPODARSTWA
WIEJSKIEGO