

Akademia Młodego Ekonomisty



Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w biznesie

Na czym polega skuteczna komunikacja?

dr Maria Buszman

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

12 marca 2018 r.

Organizatorzy



Co dziś?

1. Wykład:

- komunikacja interpersonalna
- proces komunikacji
- komunikacja werbalna
- komunikacja niewerbalna
- problemy w komunikacji
- aktywne słuchanie
- zasady skutecznej komunikacji

2. Warsztaty, czyli jak uniknąć głuchego telefonu oraz innych wpadek w komunikacji

Komunikacja interpersonalna

Porozumiewanie się co najmniej dwóch osób, których celem jest wymiana informacji,
Zwykle przybiera formę rozmowy.

Uwaga, słowo komunikacja ma podwójne znaczenie w języku polskim:

- porozumiewanie się,
- transport.

Proces komunikacji

Przekazywanie informacji między uczestnikami procesu komunikacji, czyli: **nadawcą** i **odbiorcą** (role są wymienne), poprzez użycie odpowiedniego **kanału** przekazu, w celu osiągnięcia zamierzonego **efektu**. Komunikacja odbywa się w określonym **kontekście**.



Model aktu perswazyjnego H. Lasswella

Komunikacja werbalna

Komunikacja, w której posługujemy się słowem -
językiem, dźwiękiem.

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja, w której posługuje się mową ciała – gestem, postawą czy przestrzenią. Na ogół odbierana bez konieczności użycia świadomości (myśli).

Są to:

- postawa i ułożenie ciała, gestykulacja,
- mimika twarzy, wzrok,
- dystans, czyli odległość między osobami,
- ubiór, wygląd zewnętrzny,
- gospodarowanie przestrzenią.

Problemy w komunikacji – co je powoduje?

- inny cel nadawcy i odbiorcy,
- kłamstwa i niedomówienia,
- zbyt trudne lub zbyt proste/nudne informacje, które przekazujemy,
- zagmatwany sposób przedstawienia informacji,
- trudne warunki np. hałas, problem z zasięgiem sieci,
- inne poczucie wrażliwości, empatii,
- inne doświadczenia życiowe, kultura,
- problemy w wystawieniu się,
- sprzeczność w komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- nieuważne słuchanie rozmówcy itd.

Aktywne słuchanie

- skupianie się na rozmówcy,
- wczucie się w to, jak czuje się rozmówca,
- powtarzanie własnymi słowami, tego co mówi nadawca (parafrazowanie),
- prowadzenie – ośmielanie, zadawanie pytań otwartych (na które odpowiedzią nie jest jedno słowo) itd.

Zasady skutecznej komunikacji

- słuchanie rozmówcy,
- wczucie się w sytuację rozmówcy, atmosfera zrozumienia,
- mówienie prawdy,
- dopasowanie stopnia trudności komunikatów do odbiorcy,
- staranność w doborze słów i ich wypowiedania,
- jasne przekazy,
- takie same komunikaty werbalne i niewerbalne,
- dopasowanie do odbiorcy i przekazu odpowiedniego kanału,
- dogodne warunki zewnętrzne/techniczne do rozmowy itd.

Warsztaty, czyli jak uniknąć głuchego telefonu oraz innych wpadek w komunikacji

1. Dzielicie się na grupy.
2. Wybieracie szefa grupy.
3. Przygotowujecie prezentację – macie na to 20 minut.
4. Wybieracie prezentujące osoby.
5. Prezentujecie na środku.

Zadanie: wymyślcie krótki scenariusz scenki, która pokazuje problem z porozumieniem się osób, i taką która pokazuje skuteczną komunikację. Publiczność zgadnie, jakie problemy w komunikacji i jakie zasady skutecznej komunikacji pokazujecie. Do dzieła 😊