

# Akademia Młodego Ekonomisty



## Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w biznesie

Na czym polega skuteczna komunikacja  
Magdalena Wilman

Wyższa Szkoła Ekonomii i Prawa  
w Kielcach  
5 grudnia 2012 r.

Organizatorzy



AKADEMIA MŁODEGO EKONOMISTY

WWW.GIMVERSTY.PL

## KOMUNIKACJA MIĘDZYLUDZKA

- Termin „komunikacja” pochodzi z łaciny od słowa *communicatio* i oznacza łączność, wymianę, rozmowę.
- Komunikacja interpersonalna to zarówno przekaz informacji jak i zdolność do odbioru i rozumienia tego przekazu.

## PIERWSZE WRAŻENIE

- ◉ Pierwsze wrażenie robi się tylko raz
- ◉ Trwa kilka sekund
- ◉ Kilka słów, kilka gestów decyduje czy zrobimy dobre czy złe wrażenie
- ◉ Pierwsze wrażenie pozostaje w pamięci na zawsze i nie można go już zmodyfikować
- ◉ Najwięcej opinii negatywnych mamy o ludziach, których mało znamy

## CO SKŁADA SIĘ NA WYGLĄD - 55%

- ◉ Uśmiech
- ◉ Strój
- ◉ Fryzura
- ◉ Wygląd dłoni
- ◉ Mowa ciała
- ◉ Zapach

## JAK MÓWIMY - 38%

- ◉ Barwa głosu
- ◉ Tempo mówienia
- ◉ Dykcja

## CO MÓWIMY

- ◉ Logiczność wypowiedzi
- ◉ Wiedza
- ◉ Umiejętność odpowiadania na pytania
- ◉ Zasób słów
- ◉ Nie używanie przekleństw

## NA JAKIE TEMATY NAJCZĘŚCIEJ ROZMAWIAMY

- ◉ Co było w szkole?
- ◉ Zrobiłeś/zrobiłaś zakupy?
- ◉ Zjadłeś/zjadłaś obiad?
- ◉ Posprzątałeś pokój?

## DOWIEDZMY SIĘ WIĘCEJ

- ◉ Pytania otwarte - możliwość opowiedzenia o sytuacji, zdarzeniu, osobie
  - Co dobrego, ciekawego cię dzisiaj spotkało?
  - Jak minął ci dzień?
- ◉ Pytania zamknięte - uzyskanie krótkiej informacji zwrotnej

## RÓŻNICE W KOMUNIKACJI

- ◉ Ze względu na płeć
  - ◉ Kobieta mówi
  - ◉ Mężczyzna działa
- ◉ Ze względu na usposobienie
  - ◉ Typ rozmawiający
  - ◉ Typ milczący

## ROZMOWA CZY PRZESŁUCHANIE?

- ◉ Prowadzenie rozmowy jak przesłuchanie
- ◉ Komunikacja pionowa zmniejsza szansę na uzyskanie ważnych informacji
- ◉ Rozwiązywanie problemów za dziecko, kolegę, koleżankę, brata, siostrę...

## JAK MĄDRZE ROZMAWIAĆ

- ◉ Poświęcaj jak najwięcej czasu na rozmowę, a w trakcie niej bądź cierpliwy i spokojny
- ◉ Milczenie też jest dobre
- ◉ Unikaj zadawania pytań kiedy nasz rozmówca wyraźnie nie chce rozmawiać
- ◉ Rozmawiaj z poziomym rozmówcy

## NAJLEPSZY CZAS NA ROZMOWĘ

- ◉ Największa sprawność intelektualna i fizyczna 9-11 rano
- ◉ Pierwszy kryzys obiadowy
- ◉ 17 po południu kryzys
- ◉ Cudowna drzemka 😊

## ASERTYWNA ODMOWA

- ◉ Intencja z parafrazą
- ◉ Nie, bo....
- ◉ Zdarta płyta
- ◉ Alternatywa - *a może....*

## STAWIANIE GRANIC

- ◉ Intencja
- ◉ Nie życzę sobie, żebyś.....
- ◉ Bo....
- ◉ Zapowiedź sankcji
- ◉ Wprowadzenie sankcji

## AUTOPREZENTACJA

- ◉ Jest to proces kontrolowania sposobu, w jaki widzają nas inni. Stanowi nieunikniony aspekt codziennych kontaktów zawodowych i prywatnych.

## AUTOPREZENTACJA

- ◉ Sukces życiowy człowieka w ogromnym stopniu zależy od tego, jak postrzegają i oceniają go inni. Dlatego też często staramy się kontrolować wrażenie wywierane przez siebie i kierować nim.



## NAJWAŻNIEJSZY JEST WYGLĄD

- Jak Cię widzą, tak Cię piszą



## UŚMIECHAJ SIĘ!!!

- Co widzi zadowolony pies, który wchodzi do świątyni tysiąca luster?



## WYRAZ TWARZY

- ◉ Co widzi zły pies, który wchodzi do świątyni tysiąca luster?



## STRÓJ DLA NIEJ

- ◉ Odpowiedni do okoliczności
- ◉ Czysty i schludny
- ◉ Nie wyzywający
- ◉ Bluzki z rękawem
- ◉ Odpowiednia długość spódnicy i spodni
- ◉ Pamiętaj o rajstopach
- ◉ Czyste buty - zakryte palce i pięty
- ◉ Stonowane kolory
- ◉ Staranna i czysta fryzura
- ◉ Subtelny zapach
- ◉ Dyskretna biżuteria
- ◉ Odpowiednia higiena ciała

## STRÓJ DLA NIEGO

- ◉ Odpowiedni do okoliczności
- ◉ Odpowiednia długość rękawa
- ◉ Długie skarpetki
- ◉ Odpowiednia długość krawata i mankietów
- ◉ Zadbane dłonie
- ◉ Staranna fryzura
- ◉ Czyste buty
- ◉ Subtelny zapach
- ◉ Golić się czy nie, oto jest pytanie?

## SAVOIR VIVRE - CZYLI DOBRE MANIERY

1. Interesuj się szczerze ludźmi.
2. Uśmiechaj się.
  1. Pamiętaj, że dla każdego nazwisko jest najśladszym i najważniejszym z dźwięków.
  2. Bądź dobrym słuchaczem, zachęcaj innych bo opowiadali o sobie.
  3. Rozmawiaj z każdym o tym tylko, co jest mu znane i co go interesuje.
  4. Usiłuj wzmacniać w każdym poczucie jego wartości i czyn to szczerze.

## SAVOIR VIVRE - POWITANIE

- ◉ Uścisk dłoni z zachowaniem kontaktu wzrokowego
- ◉ Kolejność przedstawiania się
- ◉ Kto komu pierwszy mówi dzień dobry?

## SAVOIR VIVRE - TELEFON

- ◉ Jak przedstawiamy się rozmawiając przez telefon
- ◉ W jakich godzinach możemy do kogoś telefonować
- ◉ Kto do kogo oddzwania

## SAVOIR VIVRE - RESTAURACJA

- ◉ Gdzie siadamy
- ◉ Jak jemy
- ◉ Jak nakładamy na talerz

## MOWA CIAŁA

Słowa mają małe znaczenie w komunikacji między ludźmi, Nasze *ciało* potrafi powiedzieć dużo więcej.



## KILKA PROSTYCH RAD:

- ◉ Minimalizować częstotliwość dotykania twarzy - jest oznaką nieszczerości, zdenerwowania
- ◉ Nie zasłaniać ust dłonią podczas mówienia - poza oznaką kłamstwa, utrudnia zrozumienie przez partnera tego, co mówimy
- ◉ Lekko przechylić głowę na bok podczas słuchania - zachęca do kontynuowania wypowiedzi
- ◉ Dotyk - mieć zdecydowany, krótki uścisk dłoni
- ◉ Przyjmować otwartą postawę ciała

## KILKA PROSTYCH RAD:

### Zachowania, których należy unikać to:

- ◉ Nie podtrzymywanie kontaktu wzrokowego
- ◉ Obojętny wyraz twarzy
- ◉ Ironiczny uśmiech
- ◉ Zamknięta pozycja ciała - skrzyżowanie rąk, nóg, ściskanie przedmiotu
- ◉ Wiercenie się na krześle

## NEGOCJACJE TO TEŻ KOMUNIKACJA

- ◉ Ustępstwo?
- ◉ Walka?
- ◉ Kompromis?
- ◉ Współpraca?

DZIĘKUJĘ ZA  
UWAGĘ!

Magdalena Wilman