



Słowa-klucze do wykładu

„Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w biznesie.

Na czym polega skuteczna komunikacja?”

Beata Tatomir

Wrocław, 16 kwietnia 2018 r.

Komunikacja interpersonalna (łac. „*communicatio*”) – rozmowa, wymiana, łączność. Komunikacja oznacza wymianę informacji między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa, gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe.

Elementy procesu komunikacji:

- źródło – nadawca komunikatu
- kodowanie – przekształcenie w symboliczną postać
- komunikat – zakodowana wiadomość
- kanał – środek przekazu (komunikacja ustna, pisemna)
- dekodowanie – przełożenie komunikatu na zrozumiałą formę
- odbiorca – adresat komunikatu
- sprzężenie zwrotne – informacja zwrotna o zrozumieniu przekazu.

Komunikacja werbalna – komunikacja interpersonalna, której środkiem jest język mówiony. Aby komunikacja werbalna mogła mieć miejsce, muszą istnieć osoby: mówiąca i słuchająca. Posługują się one kodem (językiem), który musi być znany obu osobom.

Bariery komunikacyjne – to wszystko to, co zakłóca efektywne porozumienie pomiędzy nadawcą a odbiorcą komunikatu, np.:

- brak aktywnego słuchania
- używanie innych kodów, np. żargonu
- nastawienie do rozmówcy
- przeciążenie wiadomościami i złożoność
- samopoczucie stron, np. zmęczenie
- różnice kulturowe
- zakłócenia w otoczeniu, np. hałas.

Elementy skutecznej komunikacji:

- **Aktywne słuchanie** – polega na empatii (zdolność do wczucia się w sytuację innej osoby) oraz akceptacji (pozytywna reakcja na zachowanie rozmówcy)
- **Parafraza** – umiejętność powtórzenia własnymi słowami tego, co ktoś powiedział, np.: „*Czy dobrze rozumiem, że....*”, „*Z tego co mówisz zrozumiałem, że...*”, „*O ile dobrze zrozumiałem, twierdzisz, że...*”
- **Odzwierciedlenie** – polega na sprawdzaniu, czy właściwie zrozumieliśmy komunikat, a zwłaszcza uczucia mówiącego, np.: „*Widzę, że jesteś bardzo zadowolona*”, „*Czuję, że smutno jest Ci z tego powodu*”, „*Widzę, że Cię zdenerwowałam*”
- **Klaryfikacja** – wybranie, skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej; prośba o bardziej precyzyjne wyjaśnienie problemu, np. „*Która z tych spraw, o których mówisz, jest dla Ciebie najważniejsza?*”, „*Jak planujesz to zrobić?*”, „*Powiedz, co najpierw powinniśmy zrobić?*”
- **Komunikat „JA”** – mówi o reakcji jaką w nas wywołało zachowanie drugiej osoby, o tym co nas boli i jakie są nasze uczucia, np. zamiast powiedzieć: „*Kolejny raz spóźniłeś się na spotkanie*” mówimy: „*Złoszczę się, kiedy spóźniasz się na umówione spotkanie, ponieważ czekam tu od 15 minut. Chcę, byś w przyszłości umawiał się ze mną na realną dla ciebie godzinę*”.
- **Komunikacja niewerbalna** – dotyczy wszystkich ludzkich zachowań, postaw i obiektów, innych niż słowa, które komunikują wiadomości i posiadają wspólne społeczne znaczenie. Obejmują wygląd fizyczny, ruchy ciała, gesty, wyraz twarzy, ruchy oczu, dotyk, głos. Nie zawiera jednak gestów, które oznaczają słowa, takich jak w języku migowym, ani słów napisanych lub przekazywanych elektronicznie.

Przykłady mowy ciała:

Postawa otwarta:

- postawa wyprostowana
- plecy wyprostowane
- łopatki ściągnięte na plecach
- głowa podniesiona
- wzrok skierowany prosto przed siebie
- ręce swobodnie opuszczone wzdłuż ciała

Postawa zamknięta:

- ciało lekko pochylone
- plecy przygarbione
- skulone ramiona
- opuszczona głowa
- spuszczone wzrok
- ręce zaplecione na piersiach

Sygnaly kłamstwa:

- zakrywanie ust
- dotykane nosa
- pocieranie oka
- pocieranie ucha
- drapanie szyi
- palce na ustach