

Akademia Młodego Ekonomisty



**Komunikacja interpersonalna
kluczem do sukcesu w biznesie**

Mgr Sylwester Pilipczuk

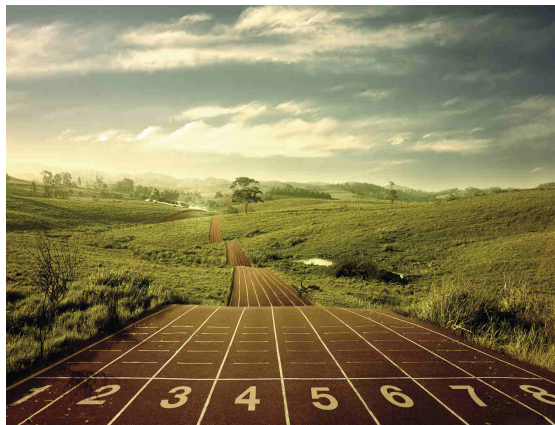
Uniwersytet w Białymstoku

19 listopada 2015 r.

Organizatorzy



- **Jaką umiejętność potrzebuję rozwinąć/nabyć dla swojej przyszłości – może być związane z tematem skutecznej komunikacji ale nie musi?**



Wracający do swojej rodowej posiadłości z długiego spaceru Chociemir - potomek hrabiego, szukając kluczy w spodniach, zauważył że zamek uległ zniszczeniu.

- Jaki zamek autor miał na myśli?

Konrad Lorenz

*„To, co **powiedziane**, nie musi być **wysłuchane**,
To, co **wysłuchane**, nie musi być **rozumiane**
To, co **rozumiane**, nie musi być **przyjęte**
To, co **przyjęte**, nie musi być **zastosowane**
To, co **zastosowane** nie musi być **zatrzymane**”*



Cztery kroki skutecznego słuchania

- 1) Słuchanie aktywne (parafrazowanie, precyzowanie, informacja zwrotna)
- 2) Słuchanie empatyczne
- 3) Słuchanie otwarte
- 4) Słuchanie świadome



Informację odbieramy przez wszystkie zmysły:

Wzrok-83%

Słuch-11%

Węch-3,5%

Dotyk-1,5%

Smak-1,0%

suma = 100%

Cztery kroki skutecznego słuchania

- 1) słuchanie aktywne (parafrazowanie, precyzowanie, informacja zwrotna)
- 2) słuchanie empatyczne
- 3) słuchanie otwarte
- 4) słuchanie świadome



Cechy „*Super – słuchacza*”

- utrzymuje kontakt wzrokowy,
- zadaje pytania, aby sprawdzić czy dobrze rozumie,
- wyraża zainteresowanie samopoczuciem rozmówcy,
- nie ponagla rozmówcy, dostosowuje się do jego tempa i rytmu,
- reaguje aktywnie, przytakuje głową,
- jest uważny,
- nie przerywa,
- używa słów np. hm, tak – pokazując że aktywnie słucha,
- parafrazuje,
- nie używa niezrozumiałego języka,
- cztery razy więcej słucha niż mówi,



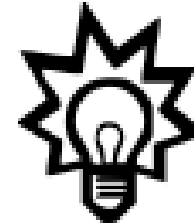
Komunikacja jednostronna

- **Komunikacja jednostronna** – to nadanie komunikatu (wiadomości) do odbiorcy bez pozyskania informacji zwrotnej, primo - odbiór informacji zwrotnej, secundo – właściwą jego interpretację.
- Pozostajemy z INTERPRETACJĄ, a nasza bujna wyobraźnia, wywodząca się z naszej wiedzy i doświadczeń, podpowiada nam przeróżne wersje interpretacyjne.
- **Uwaga!** Zazwyczaj odbiorca bardziej wyobraża sobie, co nadawca chce powiedzieć, niż odbiera i analizuje wysłane przez niego sygnały.

Pełne słuchanie

- 1) Utrzymuj kontakt wzrokowy
- 2) Nachyl się nieco w stronę mówcy
- 3) Wspieraj mówiącego kiwając głową
- 4) Upewnij się, czy dobrze rozumiesz, poproś o sprecyzowanie wypowiedzi zadając pytania
- 5) Zadbaj o to, aby nic nie odciągało Waszej uwagi
- 6) Nawet jeśli jesteś zły lub rozdrażniony zaangażuj się w słuchanie i zrozumienie wypowiedzi

Bariery utrudniające uważne słuchanie



- 1) Porównywanie
- 2) Domyślanie się
- 3) Przygotowywanie odpowiedzi
- 4) Filtrowanie
- 5) Osądzanie
- 6) Skojarzenia

Bariery utrudniające ważne słuchanie

7. Utożsamianie się

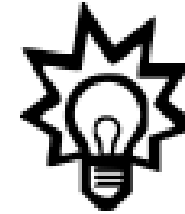
8. Udzielanie rad

9. Sprzeciwianie się

10. Przekonanie o swojej racji

11. Zmiana toru

12. Zjednywanie



Słuchanie dwustronne/aktywne

- **Parafraza** – to swobodna przeróbka tekstu, która modyfikuje treść oryginału, zachowując jego zasadniczy sens. Parafraza to dobry sposób na upewnienie się czy właściwie rozumiemy naszego rozmówcę, oraz na ukazanie mu naszego zainteresowania. Dzięki parafrazowaniu wielowątkowym, możemy upewnić się, który wątek jest najważniejszy.
- **Odzwierciedlenie** – dopasowanie się do nastroju i tempa drugiej osoby
- **Prowadzenie rozmowy** – polega na uściśleniu tematu (skupianiu się na ważnych sprawach, kierowaniu rozmową tak aby się jak najwięcej dowiedzieć).
- **Stosowanie techniki przechwytywania informacji** – bierzemy sprawy we własne ręce, przechodzenie od tematu do tematu.
- **Umiejętne stawianie pytań** – kierowanie rozmowę na właściwy temat, możemy odpowiadać pytaniem na pytanie.
- **Stawiając pytania** musimy wiedzieć jakie informacje chcemy uzyskać: stosując pytania otwarte – otrzymujemy większą ilość informacji niż **przy pytaniach zamkniętych**.

Umiejętności na poziomie zaawansowanym



- Język ciała
- Parajęzyk i komunikaty
- Sztuka radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych
- Zasady efektywnej komunikacji w zespole
- Kultura słowa

Język ciała

- **7 % sygnały werbalne (słowa)**
- **38 % głos (siła, wysokość, rytm)**
- **55 % ruchy ciała (głównie mimika twarzy)**



Sztuka występów publicznych

- **Trema** – napięcie fizjologiczne, których źródłem są nasze lęki i niepokoje. Często towarzyszą jej: napięcie mięśni w jamie brzusznej, klatce piersiowej, mięśni głowy, uczucie mdłości, drżenie ciała i nóg. Wyliczone objawy mobilizacji organizmu pierwotnego człowieka redukowały się bądź przez atak bądź przez ucieczkę.

Jak walczyć z tremą?

- Solidne przygotowanie przemówienia
- Stosowanie technik relaksacyjnych
- Pozytywne myślenie (autosugestia)
- Rozładowanie napięcia
- Zmniejszenie własnych ambicji i pretensji
- Mniej kawy i pikantnych potraw
- Początek na pamięć



Sztuka operowania słowem

- Melodyka języka - ożywia wypowiedź
- Tempo mówienia - dostosowane do odbiorców
- Wymowa - wyraźna, jednoznaczna (staranność również na polu zawodowym)
- Siła głosu - ciche mówienie może sugerować niepewność
- Akcenty - słowa kluczowe nabierają wyrazu
- Barwa głosu - świadczy o naszych emocjach
- Pauza retoryczna - steruje napięciem audytorium
- Oddech - źródło życia, siła ciała i głosu

Styl języka

- Jasny i prosty lecz obrazowy
- Unikaj modnych wyrazów
- Stosuj porównania
- Opowiadaj anegdoty
- Styl przekazu dostosowany do audytorium
- Odwołuj się do odbiorców – wciągnij audytorium w tok swojego myślenia

Estetyka żywego słowa

- Nie używać tzw. *zapełniaczy* typu generalnie, ogólnie
- Unikać y-kania (stosuj zamiennie pauzy)
- Odpowiednie odczytywanie „ę” i „ą”
- Akcentować logicznie
- Odpowiednia interpretacja tekstu (podział na frazy)
- Unikaj zbyt dużej ilości liczebników w tekście mówionym
- Sformułowania z żargonu urzędowo-kancelaryjnego są schematyczne i nienaturalne.

Indywidualny plan działania „Komunikacja interpersonalna”

Po zakończeniu dzisiejszej sesji szkoleniowej podejmę
następujące działania:

1. _____
2. _____
3. _____

Sprawdzę i skoryguję powyższy plan działania w dniu:

_____ (data)

_____ (podpis)

Bibliografia

- „Skuteczna komunikacja w biznesie” Cheryl Hamilton, Warszawa 2011
- „Sztuka skutecznego słuchania” Maththew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, Gdańsk 2002
- „Komunikacja niewerbalna” Lecz Tkaczyk 1998
- „Sygnały ciała” Vera F. Birkenbihl, Wrocław 1998
- „ Sztuka Przemawiania” Joan Detz, Gdańsk 2004
- „ Sztuka Mówienia” Andrzej Wiszniewski, Katowice 2003
- „ Przemawianie” Bary Gibbons, Poznań 2007
- „Empatia – co potrafią neurony lustrzane”, Joachim Bauer, Warszawa 2008
- „Asertywność jako proces skutecznej komunikacji” Antoni Benedykt, Wrocław 2011
- „Niewerbalna komunikacja interpersonalna”, Wiesław Sikorski., Warszawa 2011
- „Sztuka skutecznej komunikacji w praktyce” / red. nauk.: Monika Kaczmarek-Śliwińska i Witold Machura, Opole 2010
- „Mosty zamiast murów” : red. naukowa John Stewart ; [tł. Jacek Suchecki et al.]. Warszawa 2008
- „Relacje interpersonalne” : Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld, Russell F. Proctor II ; współpraca Neil Towne; Poznań 2007
- “Jak słuchać by ludzie do nas mówili” Mary Hartley ; przeł. Aleksandra Wejchert-Spodenkiewicz. Łódź 2007
- „ Porozumienie bez przemocy : Ingrid Holler ; z przedm. Marshalla B. Rosenberga, Warszawa 2007
- „Sztuka komunikacji”, Bernd Latour, Kraków 2007