

Akademia Młodego Ekonomisty



Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w biznesie

Na czym polega skuteczna komunikacja?
dr Maria Buszman-Witańska

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

19 października 2015 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

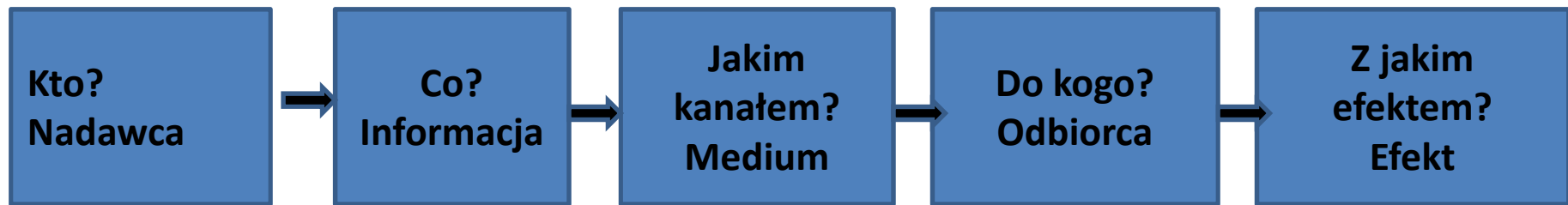
Komunikacja interpersonalna

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 i 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.

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 wysłowieniu 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 (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.