

Akademia Młodego Ekonomisty



Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w biznesie

dr Katarzyna Mikołajczyk

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

13 marca 2018 r.



Co to jest komunikacja?

MODEL PROCESU KOMUNIKACJI



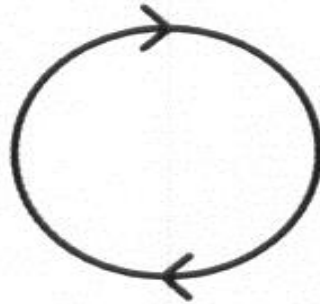
Kto co mówi
Jakim kanałem
Do kogo
Z jakim skutkiem*

*Definicję tę zaproponował w latach '80 Harold Lasswell

Sprzężenie zwrotne

Udzielenie informacji zwrotnej – odwrócenie procesu komunikowania się.

Reakcja odbiorcy na komunikat nadawcy.



Skuteczna komunikacja



Zamierzony komunikat



Kodowanie



Dekodowanie



Zamierzony komunikat



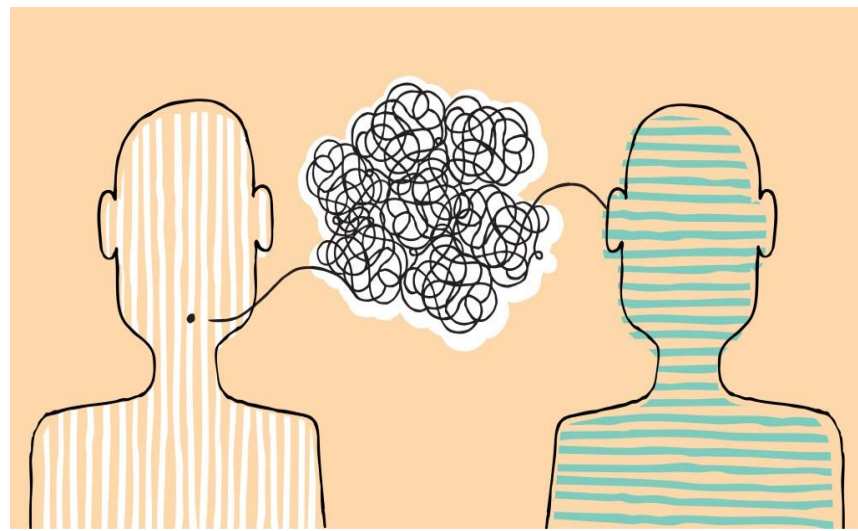
Czy komunikacja zawsze przebiega bezproblemowo?

Przekonajmy się – ćwiczenie „głuchy telefon”

Na każdym z etapów komunikacji, zarówno bezpośredniej, jak i wirtualnej, mogą wystąpić określone przeszkody/zakłócenia, utrudniające osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

Bariery komunikacyjne

- Przeszkody zewnętrzne
- Emocje, specyficzne doświadczenie
- Nastawienie, stereotypy
- Różnice w postrzeganiu, różnice językowe i kulturowe
- Niezgodność komunikatu werbalnego z niewerbalnym (niespójność)
- Brak zaufania, empatii i asertywności
- Dominacja jednego z rozmówców, decydowanie za innych



Sposoby przezwyciężania barier w komunikowaniu się

ZACHOWANIA OBRONNE	ZACHOWANIA WSPIERAJĄCE
Wartościowanie	Opis
Kontrola	Orientacja na problem
Strategia	Spontaniczność
Neutralność	Empatia
Wyższość	Równość
Pewność	Warunkowość

Komunikacja niewerbalna

słowa		głos		mimika		ogólne wrażenie
	+		+		=	
10%		15%		75%		100%

**gesty, mimika, zachowania, wygląd, głos, otoczenie,
poruszanie się, dystans, organizacja przestrzeni**

*Badania opisane przez D. Lewisa, *How To Get Your Message Across...* (1996)

Słuchanie i słyszenie

*Natura dała nam dwoje oczu, dwoje uszu,
ale tylko jeden język po to, abyśmy więcej
patrzyli i słuchali, niż mówili.*

Sokrates

SŁUCHANIE I SŁYSZENIE – TO NIE TO SAMO!

**SŁUCHANIE JEST PROCESEM AKTYWNYM,
SŁYSZENIE BIERNYM.**

Techniki aktywnego słuchania

- Patrzymy na twarz swojego rozmówcy;
- Okazujemy zainteresowanie tym, co mówi;
- Wybierzmy odpowiedni dystans;
- Odzwierciedlajmy jego postawę i gesty;
- Nie przerywajmy, bądźmy cierpliwi;
- Trzymajmy się tematu, który podjął rozmówca.

Techniki aktywnego słuchania cd.

Parafrazowanie

Potwierdzenie



Odzwierciedlanie

Klaryfikacja

Dowartościowanie

Jaki jest Twój styl komunikowania się?

Warsztaty

Obejrzyjcie teraz trzy scenki komunikacyjne. Waszym zadaniem jest ich przeanalizowanie i określenie:

1. Na czym polegał problem w komunikacji?
2. Jakie bariery komunikacyjne wystąpiły?
3. W jaki sposób można przezwyciężyć owe bariery?
4. Zaproponujcie, jak powinien prawidłowo przebiegać proces komunikacji, by była ona skuteczna?

Dziękuję za uwagę.