

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



Efektywna komunikacja w biznesie

dr Joanna Szydło

Politechnika Białostocka
Wydział Inżynierii Zarządzania
 17 MARCA 2021 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

1



Dlaczego
 szczególnie
 badamy działanie,
 które towarzyszy
 nam co dzień przez
 całe życie?



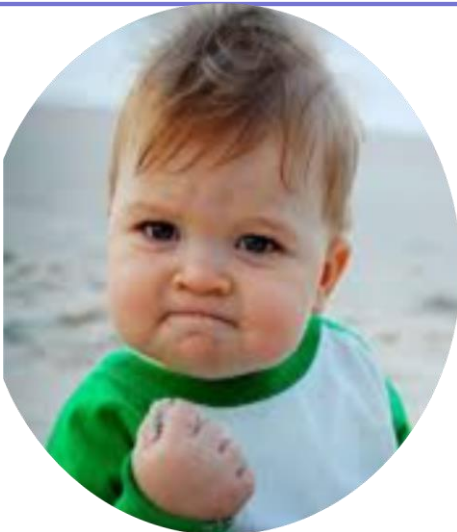
EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

2



Jacy jesteśmy, dowiadujemy się stąd, jak inni na nas reagują;
Porozumiewanie się pomaga nam w określeniu kim jesteśmy;
Dzięki porozumiewaniu powstają wszelkie relacje.



Umiejętności komunikacyjne to często decydujący czynnik mający wpływ na nasze postrzeganie na rozmowie kwalifikacyjnej;
Badania wykazują, że są nawet ważniejsze od pozostałych umiejętności;
Wiedza + Doświadczenie + Umiejętności Interpersonalne = SUKCES.




Piramida potrzeb A. Maslowa



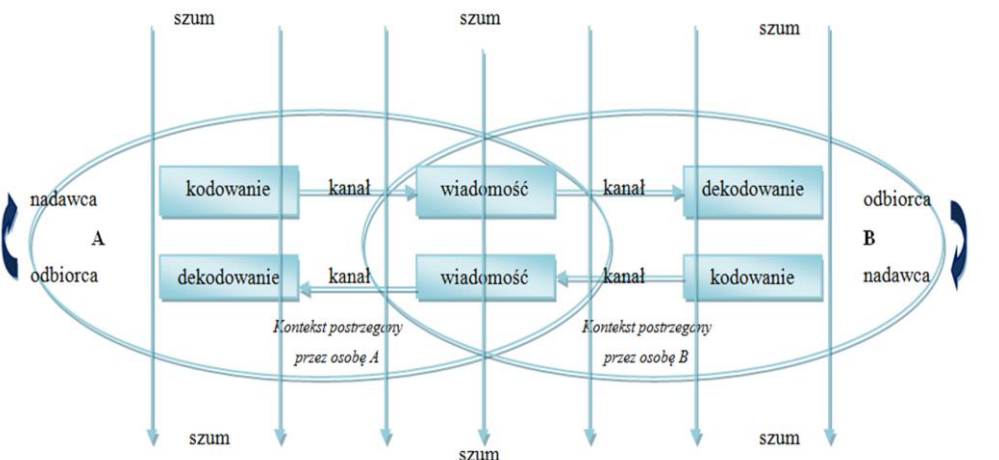
Zastanówcie się, dlaczego porozumiewanie się jest niezbędne do zaspokojenia każdej potrzeby!

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

5



Model porozumiewania się



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

6

Rola środowiska w porozumiewaniu się



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7

Kanał komunikacyjny



Rozmowa twarzą w twarz

Rozmowa telefoniczna

List

E-mail (poważny adres)

Komunikatory

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

Reguły rządzące porozumiewaniem się



- **Komunikacja jest transakcyjna** (wzajemny wpływ partnerów interakcji), np. człowiek nie może być liderem bez ludzi.
- **Porozumiewanie się może być zamierzone lub niezamierzone**
- **Porozumiewanie się zawiera komponent relacyjny, który wyraża uczucia mówiącego**
- **Nie da się cofnąć bolesnych słów**

Cechy skutecznego porozumiewania się



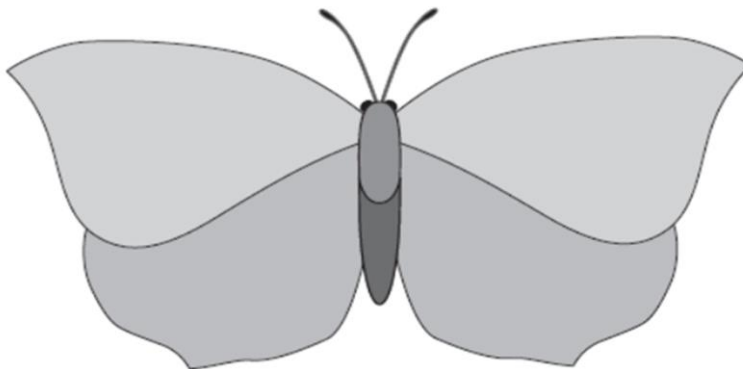
- Szeroki repertuar możliwości
- Zdolności przystosowawcze
- Umiejętność zachowania się – „praktyka czyni mistrza”
- Zaangażowanie
- Przyjęcie postawy empatycznej
- Złożoność poznawcza (zdolność tworzenia różnych interpretacji zachowania)
- Samoobserwacja (monitorowanie własnych zachowań; zachowaniu towarzyszy refleksja- oby nienadmierna)

KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA



1. Podnieś swoją kartkę papieru i trzymaj ją przed sobą.
2. Najpierw złoż kartkę papieru na pół.
3. Teraz oderwij prawy górny róg.
4. Ponownie złoż kartkę na pół oraz oderwij tym razem jej lewy górny róg.
5. Złóż ją na pół kolejny raz i oderwij prawy dolny róg kartki.
6. A teraz rozłóż kartkę i zobacz, co powstało :)

KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA





13

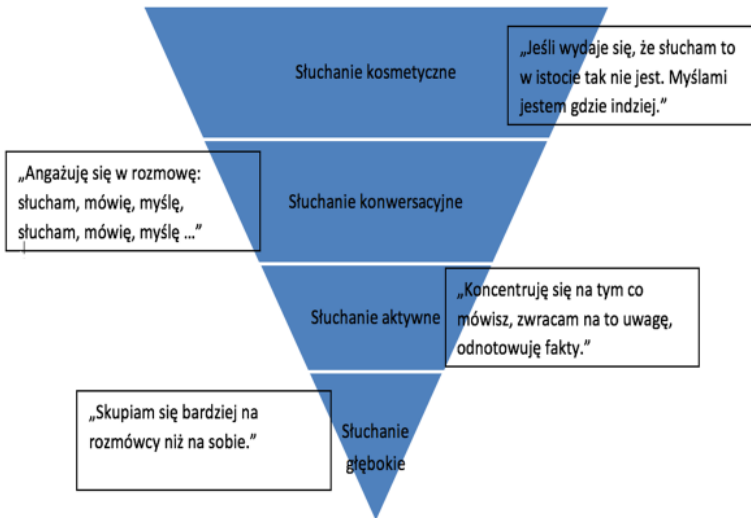
Dlaczego ludzie nie słuchają?



- Coś lub ktoś rozprasza naszą uwagę;
- Pochłaniają nas nasze myśli;
- Rozprasza nas mowa ciała;
- Mówca widmo, orator anemik;
- Rozmówca nie utrzymuje ze słuchaczem kontaktu wzrokowego;
- Oczekuję na zabranie głosu;
- Jesteśmy przeciążeni informacją;
- Permanentna abnegacja rozmówcy.

14

Dlaczego ludzie nie słuchają?



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

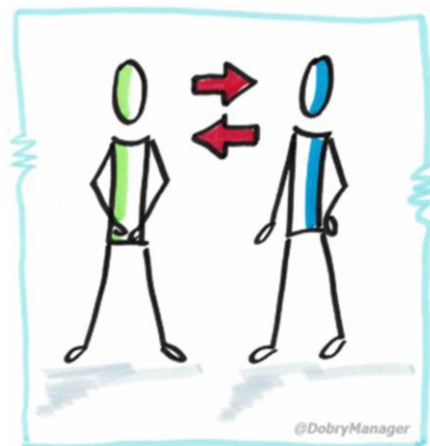
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

15

Składniki procesu słuchania



Słyszenie
Uczestniczenie
Rozumienie
Zapamiętywanie
Reagowanie



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

16

Jak słuchać by usłyszeć?



- Utrzymuj kontakt wzrokowy;
- W szczególnych sytuacjach rób notatki;
- Okazuj, że słuchasz;
- Nie kończ myśli za innych;
- Słuchaj i mów, a nie odwrotnie;
- Unikaj przedwczesnego oceniania;
- Nie blokuj mówcy swoją pozycją i wpływami;
- Wzmacniaj swój przekaz werbalny środkami wizualnymi;
- W długiej rozmowie rób pauzy.

Wyrażanie siebie- komunikat JA



Komunikaty typu JA:

- akcentują nadawcę, jego stan emocji, sytuacji lub zachowań;
 - pozwalają na wyrażanie siebie i odnoszą się do relacji z inną osobą (pozytywnie lub negatywnie).
- *Czuję się fantastycznie, gdy nieoczekiwanie zabierasz mnie do kina.*
 - *Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem.*
- Komunikat JA to zdanie, które opisuje co się dzieje ze mną, gdy Ty.....
 - Komunikat JA składa się z dwóch elementów:
 - opisu wydarzeń, faktów,
 - opisu reakcji nadawcy na nie.

BŁĄD!!!!



Przejawem komunikatu TY jest etykietowanie i ocenianie:

Ty się wiesznie spóźniasz!

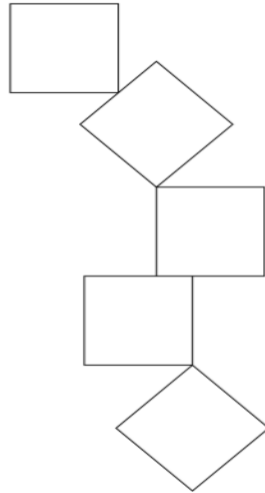
KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



Komunikacja niewerbalna to wszelkie zamierzone niezamierzone, pozasłowne przekazywanie informacji – inaczej, mowa naszego ciała.

ZAPRASZAM DO UDZIAŁU W ZABAWIE!!!!

ZADANIE



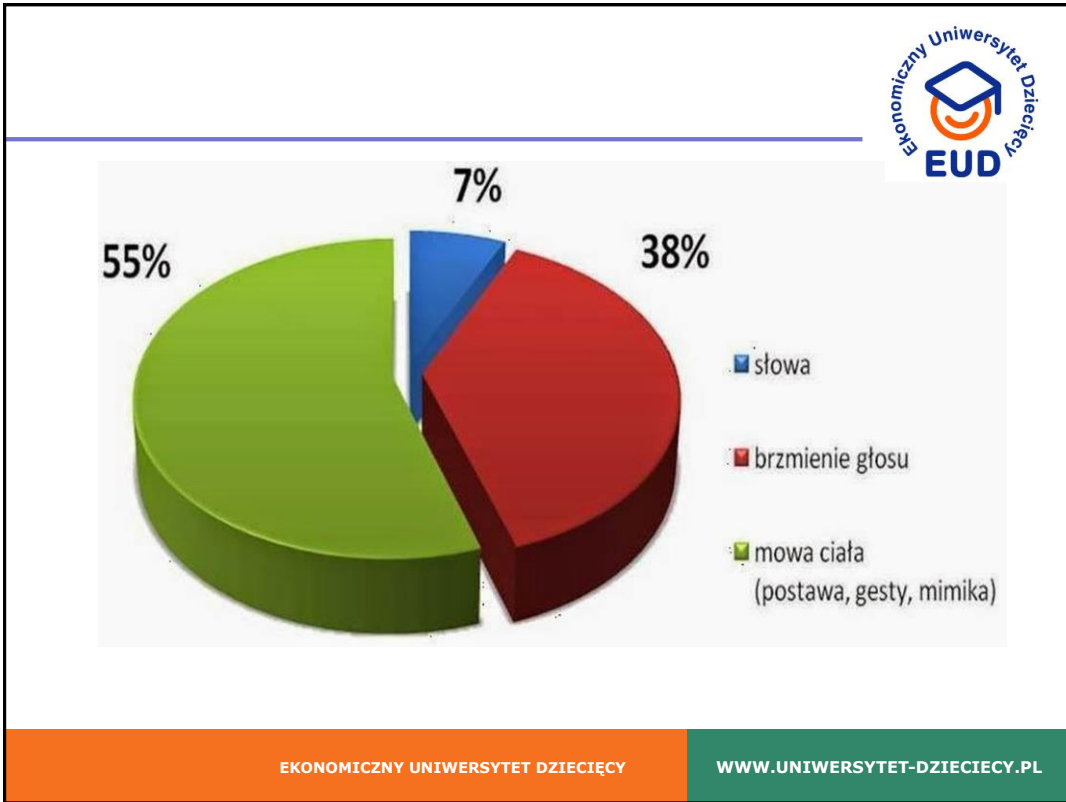
21

CECHY KOMUNIKACJI NIWERBALNEJ



- Często zachodzi na poziomie podświadomości.
W procesie komunikacji liczy się bowiem spójność przekazu. Jeśli ciało będzie wysyłało przekaz odwrotny do informacji zawartej w słowach, to rozmówca nieświadomie może zaufać komunikatowi niewerbalnemu. Brak spójności jest sygnałem ostrzegawczym dla otoczenia.
- Przekazuje informacje dotyczące sfery emocjonalnej nadawcy i odnosi się również do emocji osoby odbierającej sygnały.

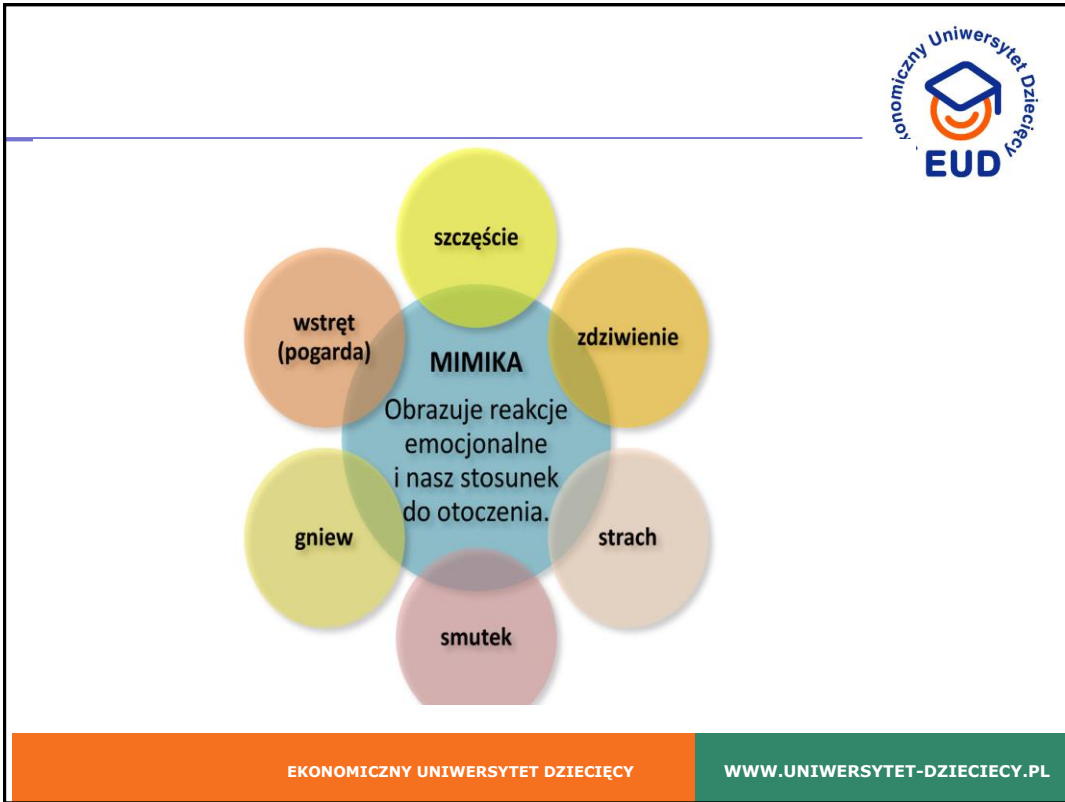
22



23



24



25



26



→ Mimika Twarzy

Zaciśnięte usta - złość, skrytość, koncentracja

- Otwarte lekko usta - zaskoczenie, zdziwienie lub znużenie
- Otwarte szeroko usta - przestraszyć lub radość
- Przygryzienie wargi - smutek, rozżalenie, zdenerwowanie, nieśmiałość, strach
- Zarumienienie twarzy, wypieki - lęk, wstyd, zakłopotanie
- Uniesione w górę brwi - zrozumiałość, niedowierzanie, przerażenie
- Brwi ściągnięte - gniew
- Powieki szeroko otwarte - strach, uleganie sugestii
- Powieki opuszczone - uwaga, nuda, skromność




EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

27



KONTAKT WZROKOWY



- Kontakt wzrokowy – osoby unikające kontaktu wzrokowego nie wzbudzają zaufania, więc podczas przyjacielskiego kontaktu patrzymy rozmówcy w oczy przez ok. 60% rozmowy.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

28

Wybrane zasady dotyczące kontaktu wzrokowego:



- utrzymuj kontakt wzrokowy przez około 30 – 60% czasu rozmowy, jeśli kontakt trwa poniżej 30% - ukrywanie czegoś, powyżej 60% - osoby są bardziej zainteresowani sobą niż rozmową;
- obserwuj punkt neutralny – na czole, u nasady nosa, czas 3-4 sekundy;
- obserwację ogranicz do twarzy;
- unikaj wpatrywania się, jak i rozbieganego wzroku;
- nie zakładaj ciemnych okularów - stwarzają barierę z rozmówcą;
- długie spojrzenie – oznacza wymuszenie uległości, zdobycie dominującej pozycji;
- unikanie kontaktu wzrokowego to oznaka dręczącego poczucia winy, antypatii, dodatkowo spojrzenie w bok może oznaczać lekceważenie rozmówcy.

KINEZYKA



Gestykulacja, czyli ruchy rąk, nóg, głowy, całego ciała

Przykładowe interpretacje gestów

Ramiona	
Wzruszanie ramionami	Lekceważenie lub brak zdecydowania
Wychylenie ramion do przodu	Otwarcie
Garbienie się	Brak motywacji do kontaktu
Skulenie ramion do przodu	Zamykanie się w sobie
Ręce i dłonie	
Ręce skrzyżowane, „zamknięte ręce”	Opór, niechęć, unikanie porozumienia
Dłonie drżące	Tłumiona złość lub lęk
Nadgarstki rozluźnione	Otwartość, zainteresowanie
Ręce sztywne, dłonie nieruchome	Napięcie, stres
Zaciśnięte pięści	Silna złość, hamowana agresja
Palce bębniące po stole	Lekceważenie lub pośpiech
Nogi i stopy	
Stopy spokojnie oparte o podłoże	Pewność siebie
Krzyżowanie lub szerokie rozstawienie nóg	Duża pewność siebie
Nerwowe ruszanie lub pukanie stopą	Niepokój, napięcie, zniecierpliwienie
Nogi i stopy usztywnione	Zamykanie się w sobie

31

POWITANIE

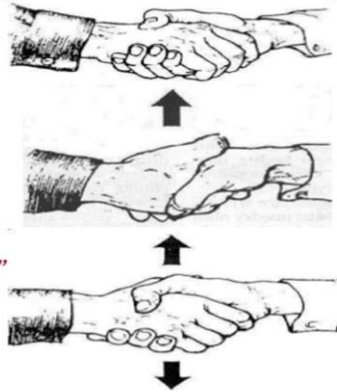


19

32

Uścisk (1)

- *Przejęcie kontroli*
- *Oddanie kontroli*
- *„Męski uścisk dłoni”*





EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

35



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

36

Ekonomiczny Uniwersytet Dzieciocy
EUD



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

37


Ekonomiczny Uniwersytet Dzieciocy
EUD















EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

38



 otwartość	 wycofanie	 oczekiwanie	 konsternacja
 ocenie	 podejrzliwość	 samokontrola	 nerwowość
 gotowość	 znudzenie	 pewność siebie	 obawa

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

39




EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

40

PROKSEMIKA





STREFA INTYMNA 15-45 CM

- dla najbliższych (m.in. rodziny)
- dla najważniejszych osób dla nas

STREFA OSOBISTA 46 CM-1,20 M

- przyjaciele,
- często środowisko pracy

STREFA SPOŁECZNA 1,20-3,6 M

- kontakty z osobami mniej nam znanymi
- podczas kontaktów formalnych

STREFA PUBLICZNA POWYŻEJ 3,6 M

- bezpieczny dystans, gdy znajdziemy się w tłumie nieznanym nam ludzi



MIĘKKO

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

41

Czy płeć ma znaczenie?



KOMUNIKACJA NIEMWERBALNA



KOBIETY
MEŃCZYŹNI

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

42

KOBIETY / MĘŻCZYŹNI



- znacznie częściej i spontanicznej ujawniają swoje uczucia;
- intensywniej posługują się mimiczną ekspresją i są bardziej wyraziste niż mężczyźni;
- przywiązują zwykle większe znaczenie do stroju, koloru, aranżacji, przestrzeni, urządzenia wnętrza itp.

Czy wygląd w biznesie ma znaczenie?



???????



45

JĘZYK MANIPULACJI



46




JĘZYK MANIPULACJI






EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

47



ASERTYWNÓŚĆ

Komunikacja asertywna

- **otwarte wyrażanie siebie: bezpośrednie i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich myśli, uczuć i przekonań, bez lekceważenia uczuć i poglądów swoich rozmówców.**
- **ASERTYWNÓŚĆ TO UMIEJĘTNOŚĆ WYRAŻANIA SIEBIE BEZ NARUSZANIA PRAW INNYCH OSÓB!**

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

48

ASERTYWNOŚĆ



Ludzie asertywni potrafią powiedzieć „nie” bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku.

Asertywność jest czasem mylona z agresją.

Agresja – respektowanie praw własnych, lekceważenie innych

Uległość – respektowanie praw innych, lekceważenie własnych

Asertywność – respektowanie własnych praw, respektowanie praw innych

ASERTYWNA POCHWAŁA, czyli UF



U

Ustosunkowanie się pozytywne, wyrażenie aprobaty, uznania

Podoba mi się, kiedy.....

Dziękuję Ci za to, jak....

F

Fakty, konkretne zachowanie, które się chwali

ASERTYWNA INFORMACJA ZWROTNA, czyli FUKO



F

Fakty, konkretne zachowanie,

U

Ustosunkowanie się – emocje, postawy, opinie

K

Konsekwencje, opis efektów takiego zachowania

O

Oczekiwania, to co ma być zachowaniem pożądanym

*Np. Janku, od dwóch dni przychodzisz do pracy o godzinę później.
Irytuje mnie to, gdyż ma wpływ na znaczne opóźnienia w projekcie.
Oczekuję, że od jutra będziesz w pracy punktualnie.*

ASERTYWNA ODMOWA



Powinna zawierać w sobie 3 elementy:

- słowo **nie** na początku,
- określenie tego czego **nie chcę** wykonać,
- krótkie i prawdziwe **uzasadnienie** odmowy:

Nie zrobię dla Ciebie tej pracy, bo chcę w tym czasie wykonać swoją.

ASERTYWNE REAGOWANIE NA KRYTYKĘ



KRYTYKA OCENIAJĄCA, WYRAŻONA WPROST

Co robić?

Zgodna:

Podobnie myślę o sobie w tej sytuacji.

Niezgodna:

Zupełnie inaczej myślę o sobie w tej sytuacji.

KRYTYKA WYRAŻANA NIE WPROST (ALUZYJNA)

- Daj sygnał, że słyszysz co zostało powiedziane,
- Sparafrazuj treść tego komunikatu,
- Sformułuj pytanie klasyfikacyjne, które będzie zawierało zdanie krytyczne wyrażone wprost do Ciebie,
- Jeśli autor uwagi potrzyma komunikat, zareaguj zgodnie z modelem „wprost”.

Kompetencji w porozumiewaniu się można się nauczyć!!!

- Kompetencja w porozumiewaniu się to umiejętność uzyskania pożądanych rezultatów w relacjach z innymi przez budowanie wzajemnego kontaktu na zasadach akceptowalnych przez każdą ze stron.





Dziękuję za uwagę!