

KOMUNIKOWANIE SIĘ sztuka i umiejętność

**1. ISTOTA I ZNACZENIE
KOMUNIKOWANIA SIĘ**

2. PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ

3. STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

4. PRZESZKODY W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. ISTOTA I ZNACZENIE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Skuteczne komunikowanie się jest ważne dla kierowników z dwóch powodów:

- 1) jest to proces, za pośrednictwem którego realizuje się kierownicze funkcje;

planowania, organizowania,
przewodzenia i kontrolowania.

1. ISTOTA I ZNACZENIE KOMUNIKOWANIA SIĘ

2) jest czynnością, której kierownicy poświęcają przeważającą część czasu.

PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ

Komunikowanie się to proces, w którym ludzie dążą do dzielenia się znaczeniami za pośrednictwem przekazywania symbolicznych komunikatów.

PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ

Skuteczne komunikowanie się to **proces** wysyłania wiadomości w taki sposób, że wiadomość otrzymana ma możliwie zbliżone znaczenie do wiadomości zamierzonej.

PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ

Proces komunikowania rozpoczyna się wtedy, gdy

jakaś osoba (**nadawca**) pragnie przekazać fakt, myśl, opinię lub inną informację

komuś innemu (**odbiorcy**):

zakodowanie treści (**znaczenia**) w formie odpowiedniej do sytuacji: w słowach, wyrazie twarzy, gestach lub nawet artystycznych środkach wyrazu i czynnościach fizycznych;

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

K. Obłój „Mikroszkółka zarządzania”

dwa podstawowe twierdzenia:

- każdy z nas ma swój własny styl komunikacji
- im więcej wspólnego jest w stylach komunikacji dwóch osób, tym łatwiej im będzie się dobrze porozumieć, a komunikacja będzie prosta i zrozumiała.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

dwa aspekty zachowania, które określają, w jaki sposób komunikujemy się.

- 1) stopień pewności siebie,**
- 2) stopień otwartości.**

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

W wyniku połączenia otrzymujemy cztery podstawowe style komunikacji:

- przyjaciela,
- doradcy,
- analityka,
- wodza.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Analiza stopnia pewności siebie.

Przyjaciele i analitycy, czyli osoby niepewne siebie;

- mają tendencje do niejednoznacznej komunikacji, w której niechętnie wyrażają swoje opinie.
- mówią w sposób cichy, poważny i przemyślany, modelując głos.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- chętniej słuchają niż mówią.
- rzadko kiedy gestykulują i utrzymują kontakt wzrokowy.
- ulubiony początek zdania to: "może powinniśmy", "moglibyśmy", "w mojej opinii", "jak wynika z doświadczeń" itd.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Doradcy i wodzowie

- Osoby pewne siebie i stanowcze, mają tendencje do jednoznacznej, szczerzej i wręcz dobitnej komunikacji.
- Jasno i swobodnie wyrażają swoje sądy (podkreślając, że to ich opinie).

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- Mówią głośno i wyraźnie, czasami w sposób porywczy, gestykulując rękami i całym ciałem.
- Ich ulubione fazy komunikacyjne to: "uważam, że", "jestem pewien", "nie zgadzam się", "moim zdaniem musimy" itd.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Analiza stopnia otwartości.

PRZYJACIEL I DORADCA

- KOMUNIKUJE SIĘ W SPOSÓB OTWARTY I WRAŻLIWY
- JEST TOWARZYSKI, ROZMOWNY, PEŁEN WYRAZU,
- NIE MA PROBLEMU Z WYRAŻANIEM SWOICH UCZUĆ.
- W TRAKCIE ROZMOWY PRZYJACIEL I DORADCA PODTRZYMUJE KONTAKT WZROKOWY, GESTYKULUJE (CZASAMI AŻ DO PRZESADY),

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- MODULUJE GŁOS ZMIENIAJĄC TEMPO MÓWIENIA, GŁOŚNOŚĆ I POZIOM WYSOKOŚCI GŁOSU.
- FRAZY, KTÓRE POMAGAJĄ ODKRYĆ, Z KIM MAMY DO CZYNNIENIA, TO NP. „BOJĘ SIĘ O...”, „JEST TO DLA MNIE WAŻNE”, „GŁÓWNYM TEMATEM JEST” ITD.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

ANALITYK I WÓDZ.

- KOMUNIKUJE SIĘ W SPOSÓB CHŁODNY, OFICJALNY I ZADANIOWY.
- JEST ODBIERANY JAKO SKRYTY I MAŁO POBUDLIWY.
- OSTANIĄ RZECZĄ JAKĄ MOŻNA ZAUWAŻYC, SĄ UCZUCIA I EMOCJE.
- MÓWI DOSYĆ JEDNOSTAJNIE, UTZRZYMUJĄC PODOBNĄ WYSOKOŚĆ TONU ORAZ GŁOŚNOŚĆ.
- NIECHĘTNIE UTRZYMUJE KONTAKT WZROKOWY, A MIMIĘ I GESTYKULACJĘ OGRANICZA DO MINIMUM.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- TYPowe WYPOWIEDZI W TYM STYLU KOMUNIKOWANIA SIĘ TO:
„ZASADNICZYM CELEM JEST” , MOJE DOŚWIADCZENIE WSKAZUJE NA „ , WIEM, ŻE GŁÓWNYM PROBLEMEM JEST” ITP.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

**REASUMUJĄC LUDZIE REAGUJĄ
WEDŁUG DWÓCH GENERALNYCH
KRYTERIÓW:**

- STOPNIA PEWNOŚCI SIEBIE
- OTWARTOŚCI

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

PRZYJACIELE

- SAŃ NASTAWIENI NA KONTAKT Z LUDŹMI I POŚWIECAJĄ DUŻO CZASU NA PODTRZYMANIE WIĘZI TOWARZYSKICH I ZROZUMIENIE INNYCH LUDZI.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- DOBRZE SŁUCHAJĄ, ZACHĘCAJĄ INNYCH DO ROZMOWY, MIMO IŻ SPRAWIAJĄ WRAŻENIE NIEPEWNYCH.
- STALE STARAJĄ SIĘ ZROZUMIEĆ ZŁOŻONOŚĆ SYTUACJI ORGANIZACYJNYCH I PROBLEMÓW ZARZĄDZANIA.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

DORADCY

- SAŃ TAKŻE NASTAWIENI NA KONTAKTY Z LUDŹMI, ALE INACZEJ NIŻ PRZYJACIELE, DORADCY BŁYSZCZA,
- LUBIĄ BYĆ DOWCIPNI PUBLICZNIE, LUBIĄ WYWIERAĆ WPŁYW NA INNYCH , BĘDĄC JEDNOCZEŚNIE ENERGETCZNYMI I PEŁNYMI ENTUZJAZMU, JEŚLI CHODZI O REALIZACJĘ ZADAŃ (ZWŁASZACZA TYCH, KTÓRE LUBIĄ)

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

ANALITYCY

- SĄ NASTAWIENI ZADANIOWO. MAŁO MÓWIA, A JEŚLI JUŻ, TO NAJCZĘŚCIEJ MONOTONNIE I NUDNIE.
- INTERESUJE ICH KONKRET: LICZBY, FAKTY, DANE, A NIE CZYJEŚ EMOCJE I OPINIE.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- JEDNOCZEŚNIE SĄ SKŁONNI DO WSPÓŁPRACY I JEŚLI CZEGOŚ NIE WIEDZĄ, TO ZWRACAJĄ SIĘ O POMOC I OPINIĘ.
- NIE ZALEŻY IM NA DOMINOWANIU NAD INNYMI.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

WODZOWIE

- ŻYJĄ PO TO, ABY REALIZOWAĆ ZADANIA.
- SĄ AGRESYWNI, PERSWAZYJNI, DOMINUJĄCY I PRZYWIĄZANI DO SWOICH KONCEPCJI DZIAŁANIA.

STYLE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- STARAJĄ SIĘ KOMUNIKOWAĆ ZWIĘŻLE I RZECZOWO.
- POTRAFIĄ BYĆ TAKŻE OPARYSKLIWI I WRĘCZ GRUBIAŃSCY, ZWŁASZCZA WOBEC TYCH, KTÓRZY NIEDOSTATECZNIE SZYBKO REALIZUJĄ ZADANIA LUB ICH POLECENIA.

PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ

ABY SKUTECZNIE SIĘ
KOMUNIKOWAĆ NALEŻY
NAUCZYĆ SIĘ SŁUCHAĆ
INNYCH