

KOMUNIKACJA W ZESPOLE



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Komunikacja definitywnie

- ➔ **Komunikacja** to **wymiana informacji** między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe. Ważne jest, aby były one zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Nadawca

treść, emocje, nastawienie, intencja, mowa ciała

Kodowanie

Język polski

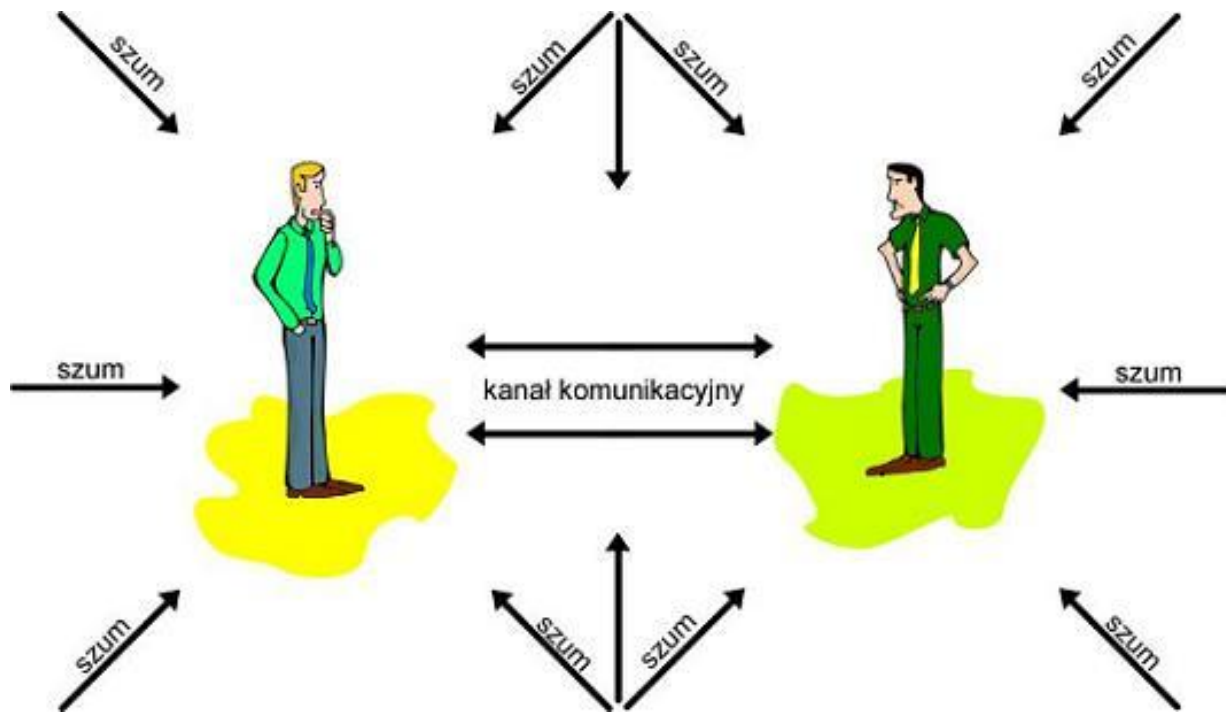
Kanał komunikacyjny

używam głosu, flipa, prezentacja, mowa ciała

Dekodowanie

Odbiorca





Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
 Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
 w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
 Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Przeszkody w komunikacji



Różnice w postrzeganiu

- indywidualna percepcja
- wiedza
- doświadczenie
- otoczenie, sytuacja

Różnice językowe

- znaczenie tych samych słów dla nadawcy i odbiorcy
- terminy zawodowe, specjalistyczny język
- Żargon, gwara

Emocje

- gniew, odruchy obronne, nienawiść, zazdrość, lęk, zakłopotanie

Wpływają na zdolność oceny otrzymywanych treści

Nieufność

- wiarygodność nadawcy
- wzajemne stosunki między nadawcą i odbiorcą

Niezgodne komunikaty werbalne i niewerbalne

- treść komunikatu
- ruchy ciała, ubiór, proksemika, postawa, wyraz twarzy, gesty

Według badań komunikacja niewerbalna ma 93% wpływu na przekaz.



Najważniejsze elementy dobrej komunikacji



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Umiejętność mówienia

- Precyzja – jasno, krótko, zwięźle formułowane myśli, jasna, uporządkowana forma wypowiedzi (nie chaotycznej)
- Język dostosowany do możliwości odbiorcy – bez mocno specjalistycznych i eksperckich wyrażen, mówienie prostym językiem
- Odpowiednio dobrane tempo mówienia i długości wypowiedzi
- Wrażliwość na informacje zwrotne ze strony odbiorcy – mimika, modulacja głosu, zmiana intonacji itd.
- Elokwencja – obrazowy, barwny sposób mówienia, właściwe operowanie gestem, mimiką, modulacja głosu...



Najważniejsze elementy dobrej komunikacji

Wszyscy chcą mówić



ale nikt nie umie słuchać

Umiejętność słuchania

- Słuchanie aktywne – trafne wtrącenia, zadawanie pytań, prośby o dokładniejsze, szersze informacje
- Uwaga – koncentracja całej swojej uwagi na odbiorze przekazywanej informacji, zapisywanie danych, liczb, nazw, własnych, prośenie o powtórzenie kluczowych informacji
- Parafrazowanie – powtarzanie fragmentów wypowiedzi nadawcy, czy też robienie podsumowań w celu sprawdzenia, czy nasze rozumienie jest dokładne z intencją nadawcy
- Szacunek dla rozmówcy – nie przerywanie wypowiedzi, zrozumienie odmienności poglądów
- Język ciała – pokazywanie niewerbalnie, że słuchamy



Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej

w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020

Institucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Najczęstsze błędy w słuchaniu

- okazywanie znudzenia, obojętności
- wtrącanie własnych uwag do wypowiedzi
- nieumiejętne przechodzenie na inne tematy
- brak koncentracji na tym, co próbuje przekazać nam osoba mówiąca
- stałe komentowanie jej wypowiedzi
- ocenianie podczas wypowiedzi
- pochopne rady



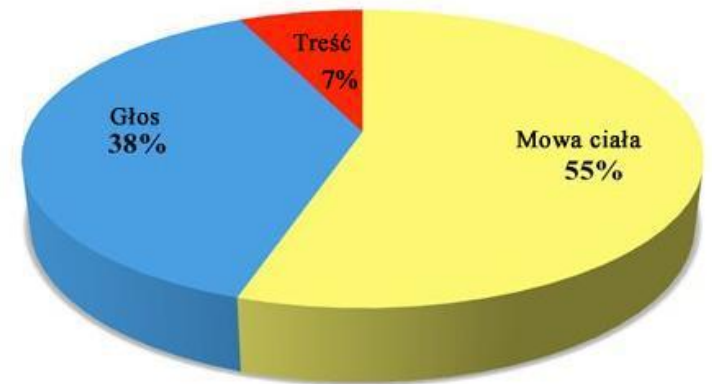
Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej

w ramach Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020

Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Komunikacja wielopoziomowa

Komunikacja to znacznie więcej niż słowa, które wypowiadamy!



Nasze zachowanie będzie różne w różnych sytuacjach, ale przejrzysty język ciała i tonalność głosu powodują olbrzymią różnicę w znaczeniu i oddziaływaniu tego, co mówimy.

Różnica leży więc nie w tym, co mówimy, ale w tym, jak mówimy.



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

Kolejne spotkanie szkoleniowe: 6-7 listopada 2017