



# Akademia Młodego Ekonomisty

## SZTUKA PREZENTACJI I KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ.

Jak komunikować się werbalnie i niewerbalnie,  
aby przekonać skutecznie do własnego punktu  
widzenia.

Małgorzata Niski

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

23 października 2023 r.

Organizatorzy



## KOMUNIKACJA WERBALNA

.....  
*Co mówię?*

*Wszystkie komunikaty,  
które przekazujesz za  
pomocą słowa - mówiąc  
lub pisząc.*

## KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

.....  
*Co mówi moje ciało?*

*gesty*  
*mimika*  
*kontakt wzrokowy*  
*postawa/ruchy ciała*  
*proksemika*  
*(wykorzystanie przestrzeni)*

## KOMUNIKACJA PARAWERBALNA

.....  
*Jak mówię?*

*wysokość głosu*  
*tempo mówienia*  
*natężenie głosu*  
*barwa głosu*  
*rytm*  
*intonacja*  
*artykulacja*  
*wypełniacze*  
*("yyy", "eee")*

Źródło: <https://biurokarier.pwr.edu.pl/pl/komunikacja-co-musisz-wiedziec-zeby-dobrze-wypasc-na-rozmowie-o-prace/>



# Akademia Młodego Ekonomisty



# Akademia Młodego Ekonomisty

**Postawa zamknięta** - charakteryzuje się np. skrzyżowaniem nóg i rąk, skuleniem ramion, tak jakby ta osoba chciała ochronić się przed ciosem. Może wyrażać niepokój, niechęć do rozmowy lub unikanie bezpośredniego kontaktu lub konfrontacji



# Akademia Młodego Ekonomisty



# Akademia Młodego Ekonomisty

**Postawa otwarta** - polega na zwróceniu się całym ciałem na wprost, bez krzyżowania rąk i stóp - oznacza otwartość na kontakt i wymianę informacji, a także zainteresowanie rozmówcą i pewność siebie.

## ZACHOWANIA NIEWERBALNE W PROCESIE KOMUNIKOWANIA (w zależności od nastawienia rozmówcy)

NASTAWIENIA NIEPRZYJAZNE	NASTAWIENIA PRZYJAZNE
<ul style="list-style-type: none"><li>• unika wymiany spojrzeń</li><li>• pochyla, odwraca głowę</li><li>• mimika uboga, zła</li><li>• mocno ściska dłonie</li><li>• pociera często nos, głowę</li><li>• odsuwa się od rozmówcy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• patrzy w oczy rozmówcy</li><li>• kiwa głową aprobująco</li><li>• uśmiecha się</li><li>• trzyma dłonie otwarte</li><li>• rzadko dotyka głowy</li><li>• zbliża się do rozmówcy</li></ul>

Źródło: <http://www.empi2.pl/sposob-wypowiedzi-mowa-ciala-n-35.html?newsdeskPath=7>

ZACHOWANIE OSOBY LĘKLIWEJ	OSOBA PEWNA SIEBIE
<ul style="list-style-type: none"><li>• często przymyka oczy</li><li>• nerwowo porusza rękami</li><li>• zastania często usta</li><li>• wierci się na krześle</li><li>• nerwowo kiwa nogą</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• oczy naturalnie otwarte</li><li>• trzyma ramiona luźno, swobodnie</li><li>• odstawia sylwetkę, twarz</li><li>• siedzi pewnie, spokojnie</li><li>• trzyma nogi spokojnie, wygodnie</li></ul>

Źródło: <http://www.empi2.pl/sposob-wypowiedzi-mowa-ciala-n-35.html?newsdeskPath=7>



NASTAWIENIE WROGIE, AGRESYWNE	NASTAWIENIE ZDECYDOWANIA, BEZ WROGOŚCI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• uśmiecha się z politowaniem</li> <li>• nieprzyjemny wyraz twarzy</li> <li>• grozi palcem wskazującym</li> <li>• podnosi brwi z niesmakiem</li> <li>• wstaje, by unieść się nad rozmówcę</li> <li>• zaciska dłonie w pięści</li> <li>• patrzy ponad głowę rozmówcy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spogląda na rozmówcę około trzech czwartych czasu rozmowy</li> <li>• wyraz zdecydowania, pewności</li> <li>• gestykuluje dłońmi</li> <li>• lekko odwraca głowę w bok</li> <li>• lekko napina ciało, gdy zaczyna mówić</li> <li>• trzyma dłonie otwarte</li> <li>• patrzy prosto w oczy</li> </ul>

Źródło: <http://www.empi2.pl/sposob-wypowiedzi-mowa-ciala-n-35.html?newsdeskPath=7>

"High Power" body language (top row)  
vs.  
"Low Power" body language (bottom row)

(Images courtesy of Amy Cuddy, Harvard University)



Źródło: <https://jamesclear.com/body-language-how-to-be-confident>



# Akademia Młodego Ekonomisty

## KOMUNIKAT JA

## Schemat komunikatu typu JA

**JA CZUJĘ** (moje emocje)

**KIEDY TY** (zachowanie, fakty)

**PONIEWAŻ** (konsekwencje takiego zachowania)

**CHCIAŁABYM/CHCIAŁBYM/OCZEKUJĘ** (jak chcesz, żeby było)





# Akademia Młodego Ekonomisty

## KOMUNIKAT JA

- Jest mi przykro/ Jestem smutna/ Jestem przygnębiona
- Kiedy mówisz, że do niczego się nie nadaję
- Ponieważ to mnie demotywuje / sprawia, że tracę wiarę w siebie
- Chciałabym, żebyś powiedział mi czasami co robię dobrze/ docenił mój wysiłek.

**Ty nigdy ... ty zawsze ...**

**Przez ciebie ...**

**Ty źle robisz ...  
źle myślisz**

**Ty jesteś leniwy, nieuważny,  
niestaranny, niegrzeczny itp.**

**Komunikat  
„ty”**

# KOMUNIKAT "TY"

## OCENIA

"Jesteś leniwy, nigdy nie chcesz mi pomagać"



**ETYKIETUJE**  
"Jesteś egoistką i myślisz tylko o sobie".



## ATAKUJE

"Dlaczego znowu zostawiłeś skarpety na środku?!"



**OSKARŻA**  
"Zawsze robisz mi na złość".

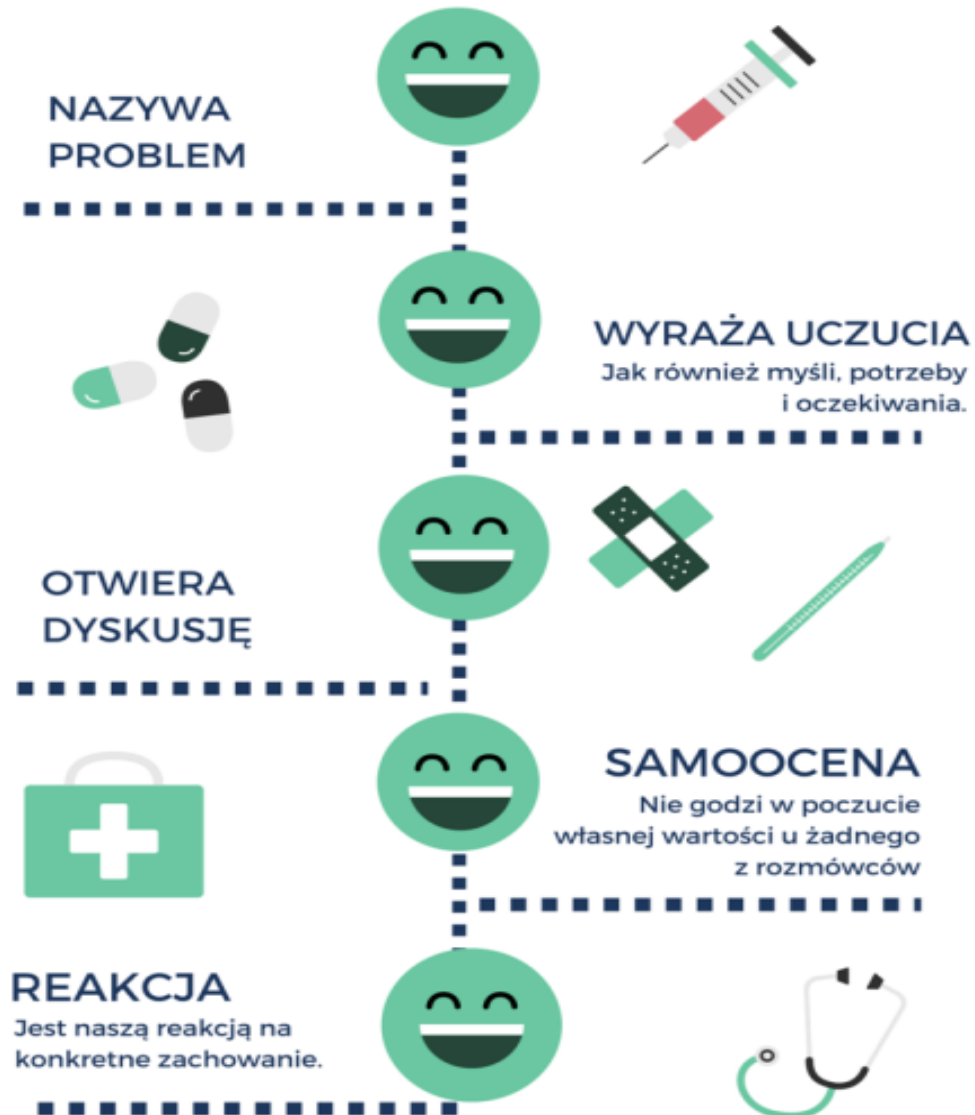


## SEPARUJE

Zamiast rozwiązywać problem, eskaluje go.



# KOMUNIKAT "JA"







# Akademia Młodego Ekonomisty

## Zasady skutecznej komunikacji

- Prawidłowo wypowiedz to co masz na myśli.
- Poznaj drugiego człowieka. Nie ulegaj barierom, uprzedzeniom.
- Rozmawiaj z drugim człowiekiem na tematy ważne dla niego, nie tylko dla ciebie.
- Słuchaj uważnie. Skoncentruj się na tym co do Ciebie jest mówione.
- Dostrzegaj oddziaływanie komunikacji niewerbalnej.
- Szanuj drugiego człowieka, za jego poglądy. Pamiętaj, że każdy z nas ma swoje prawa. Oczywiście nie musisz się z każdym zgadzać, masz prawo zachować swoje zdanie.



# Akademia Młodego Ekonomisty

## Cechy dobrego słuchacza – zadbaj o to, by:

- utrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą,
- okazywać zainteresowanie,
- nie przerywać,
- parafrazować usłyszane informacje,
- unikać oceniania,
- unikać kończenia zdań,
- okazywać cierpliwość.