



MATERIAŁY DLA UCZESTNIKÓW UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE. WŁAŚCICIEL

Autor: Business Owners Consortium

Napisane przez Studio Centro Veneto z Włoch

Data: 23/11/2016

Oświadczenie

Projekt został sfinansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko autora i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.



2.2. Umiejętności interpersonalne. WŁAŚCICIEL



2.2. Umiejętności interpersonalne. WŁAŚCICIEL

2.2.1.A Inteligencja emocjonalna:

Definicja: Inteligencja emocjonalna uznawana jest za niezwykle cenna wiedzę, którą można wykorzystać w życiu codziennym. Została odkryta przez Daniela Golemana'a w latach 60-tych. W ujęciu D. Golemana, inteligencja emocjonalna obejmuje zdolność rozumienia siebie i własnych emocji, kierowania nimi i kontrolowania ich, zdolność indywidualnego motywowania, empatię oraz umiejętności o charakterze społecznym.

Zaproponował on zintegrowane zastosowanie narzędzi wykorzystywanych do oceny inteligencji przez psychologów oraz specjalistów w dziedzinie rekrutacji i selekcji pracowników obsługujących maszyny.

Zastosowanie takiego narzędzia ma istotne znaczenie przy ocenie inteligencji racjonalnej badanej u ludzi przy doborze i rekrutacji w firmach. Ta nowo stworzona formuła zwróciła uwagę na aspekty psychologiczne i emocjonalne, ze szczególnym uwzględnieniem ich znaczenia w relacjach biznesowych

W procesach biznesowych emocje odgrywają bardzo ważną rolę i powinny być brane pod uwagę częściej niż zazwyczaj się to robi.

2.2. Umiejętności interpersonalne. WŁAŚCICIEL

2.2.1.B. Komunikatywność stanowi szczególną umiejętność, celem której jest sprawienie, iż ludzie w firmie i poza nią bardziej utożsamiają się z naszymi celami.

Istnieje zasadnicza różnica pomiędzy **informacją**, a **komunikacją**.

- **Informacja** jest „chłodna”: stanowi zespół danych oraz formalne sposoby przekazywania jej. Stwierdzenie (*in-form-action*) nawiązuje do jej technicznych komponentów.

- **Komunikacja** jest serdeczna, w trakcie której ludzie dzielą się pomysłami, rozmawiają o ideałach i zamierzeniach.

W powiedzeniu „*działając wspólnie*” (*in –common-action*) zawarte są elementy ludzkie.

Aby komunikacja była skuteczna powinna obejmować co najmniej dwa aspekty:

1. **Element ludzki w komunikacji.**
2. **Prowadzenie skutecznej komunikacji.**

2.2. Umiejętności interpersonalne. WŁAŚCICIEL

1. Element ludzki w komunikacji. Komunikacja międzyludzka obejmuje trzy zasadnicze komponenty:

- Komunikacja werbalna: dotyczy tego, **co wyrażamy**, poprzez wymawiane słowa oraz zdania;
- **Komunikacja para-verbalna** odnosząca się do tego **jak się komunikujemy**, sposobu wymawiania zdań;
- **Komunikacja niewerbalna** zajmująca się tym, **czego nie mówimy**, czyli słowami, których nie wymawiamy, a które można odgadnąć z naszego zachowania.

2. Prowadzenie skutecznej komunikacji. Gwarantem skuteczności komunikacji jest dostosowanie się do kontekstu kulturowego i praktycznego naszego Rozmówcy. Czasami może się on posługiwać bardzo wyszukanym językiem angielskim, francuskim, żargonem lub dialektem. Ponadto istotne jest uzyskanie od niego informacji zwrotnej, która pomoże nam odgadnąć, czy użyliśmy właściwego sposobu komunikacji, tak aby przekazana wiadomość została właściwie odczytana.

2.2. Umiejętności interpersonalne. WŁAŚCICIEL