



Zakliczyn 5 kwietnia 2019 roku

Autor: Firma Szkoleniowa Ekologia w Biznesie
Mgr inż. Małgorzata Bartkiewicz

Materiał opracowany przez Małgorzata Bartkiewicz



**EKOLOGIA
W BIZNESIE**
FIRMA SZKOLENIOWA

CO MUSISZ WIEDZIEĆ, BY ROZWINAĆ WŁASNY BIZNES

Małgorzata Bartkiewicz

Coach ICI

ZAKLICZYN 5 KWIETNIA 2019





MOTYWACJA

- ✓ Proces wewnętrzny warunkujący dążenie ku określonym celom.
- ✓ System podstawowych potrzeb i wartości determinujące kierunek dążeń człowieka.
- ✓ Kształtowanie motywacji w pracy to jeden z podstawowych elementów sukcesu przedsięwzięcia.
- ✓ Umiejętne techniki motywacyjne pozwalają osiągnąć jak najwyższy stopień motywacji siebie i innych

ĆWICZENIE

CZYM JEST MOTYWACJA WEWNĘTRZNA?

CZYM JEST MOTYWACJA ZEWNĘTRZNA?



RODZAJE MOTYWACJI

✓ **Motywacja wewnętrzna**

To tendencja do podejmowania i kontynuowania działań ze względu na jego treść, czyli osobistą satysfakcję lub przyjemność. Cechą tej motywacji jest ciekawość.

✓ **Motywacja zewnętrzna**

To tendencja do podejmowania i kontynuowania działań ze względu na konsekwencje, do których one prowadzą, np. nagrody, wyróżnienia, pieniądze, sława.

D

N

A

DAŻENIA (Drives)

To wewnętrzna siła, która mobilizuje do działania.

POTRZEBY (Needs)

Podstawowe wymagania które muszą zostać spełnione aby dana osoba mogła się realizować.

NAGRODY (Awards)

Preferowane wynagrodzenie realizacją zadania – materialny duch i psych. środek płatniczy za dobre wyniki.

TEST

NA MOTYWACYJNE DNA

WYKONUJEMY TEST

- ✓ Kontaktowi lub wydajni K/W
- ✓ Zmienni lub stabilni Z/S
- ✓ Zewnętrzni lub wewnętrzni Z/W



MOTYWACYJNE DNA

- ✓ Wszyscy są zmotywowani, lecz każdy motywuje się inaczej.
- ✓ Każda osoba od chwili poczęcia zostaje wyposażona w wyjątkowy i niepowtarzalny typ motywacyjny.
- ✓ Rzeczy, które motywują jednych mogą zniechęcać drugich.
- ✓ O typach motywacyjnych nie można mówić w kategorii lepszy - gorszy.



CZYM JEST KOMUNIKACJA

Wyniki badań z zakresu komunikacji interpersonalnej wskazują, iż każdy z kanałów przekazu informacji ma odmienny wpływ na ogólną ocenę wypowiedzi:

- ✓ słowa - jedynie 7%
- ✓ ton głosu - 38%
- ✓ mimika twarzy – 55%



RODZAJE KOMUNIKACJI

Komunikacja werbalna jest typem komunikacji opartej na słowie i sprowadza się do przekazu komunikatów właśnie za pomocą słów.

Komunikacja niewerbalna związana jest natomiast z przekazem bezsłownym; mamy w niej do czynienia z następującymi kanałami ekspresji niewerbalnej:

- ✓ **ruchy ciała** - a więc: mimika, kinezytyka, kontakt wzrokowy, prążyćyk i gesty
- ✓ **zależności przestrzenne** - czyli proksemika



ODLEGŁOŚĆ OD ROZMÓWCY

Proksemika na podstawie przestrzennej odległości pomiędzy partnerami rozmowy, dostarcza wielu informacji.

Nasze zachowania proksemiczne kształtują dwie antagonistyczne potrzeby: potrzeba afiliacji oraz potrzeba prywatności.

Wyróżnia się 4 podstawowe strefy, w sposób nieświadomy używane w trakcie procesów interakcji społecznych:

- ✓ strefa intymna (0 - 45 centymetrów)
- ✓ strefa osobista (45 - 120 centymetrów)
- ✓ strefa społeczna (1,2 - 3,6 metra)
- ✓ strefa publiczna (3,6 - 6 metra)

SYTUACJE W KOMUNIKACJI

OBASZAR BEZ PROBLEMU
RAPORT

DRUGA OSOBA MA PROBLEM
UMIEJĘTNOŚĆ
POMAGANIA

JA MAM PROBLEM
UMIEJĘTNOŚĆ
ROZWIĄZYWANIA
PROBLEMÓW

OBOJE MAMY PROBLEM (KONFLIKT)
UMIEJĘTNOŚĆ
ROZWIĄZYWANIA
KONFLIKTÓW



TWORZYMY RAPORT Z KLIENTEM WSPÓLPRACOWNIKIEM , DRUGIM CZŁOWIEKIEM

- ✓ Blisko, ta sama wysokość
- ✓ Twarzą do siebie
- ✓ Otwarte gesty
- ✓ Odzwierciedlanie
- ✓ Kiwanie głową
- ✓ Kontakt wzrokowy
- ✓ Bez rozpraszaczy
- ✓ Dyskretne zachęty

SŁUCHAMY DRUGĄ OSOBĘ ODZWIERCIEDLAJĄCO

- ✓ Słuchanie odzwierciedlające jest to umiejętność odwzorowania własnymi słowami uczuć i informacji zawartych w wypowiedzi drugiej osoby.
- ✓ Aby odzwierciedlić zawierasz w swojej wypowiedzi podstawową ideę oraz uczucia, które były w wypowiedzi przedmówcy.
- ✓ Jeśli jest dobrze zrobione pomaga wyklarować myśli i uczucia rozmówcy.

DOPASOWUJEMY SIĘ DO STYLU REPREZENTACJI DRUGIEJ OSOBY

- Rozpoznamy sposób myślenia drugiej osoby.
- Najefektywniej trafiamy do niej.
- Osiągamy dzięki temu jak najlepsze wyniki w pracy.

✓ WZROKOWCY

✓ SŁUCHOWCY

✓ KIENSTETYCY



RUCH GAŁEK OCZNYCH

- ✓ Ruch oczu w górę, w bok czy w dół mówi Ci bezpośrednio o tym, jaki styl myślenia posiada klient z którym rozmawiasz.
- ✓ Gdy oczy wędrują **w górę**, oznacza to, że klient **tworzy obrazy**.
- ✓ Gdy wędrują na **boki** — że słyszy wewnątrz siebie **dźwięki**.
- ✓ Gdy kieruje oczy w **pravo w dół** to oznacza, że **odczuwa**, natomiast **lewo w dół** oznacza, że prowadzi ze sobą **dialog wewnętrzny**.
- ✓ Sam ruch gałek ocznych od wielu lat fascynuje naukowców. Dzięki temu możemy się przekonać, że nie jest on tylko zwykłą grą naszych oczu, lecz ma głęboki wymiar psychiczny.

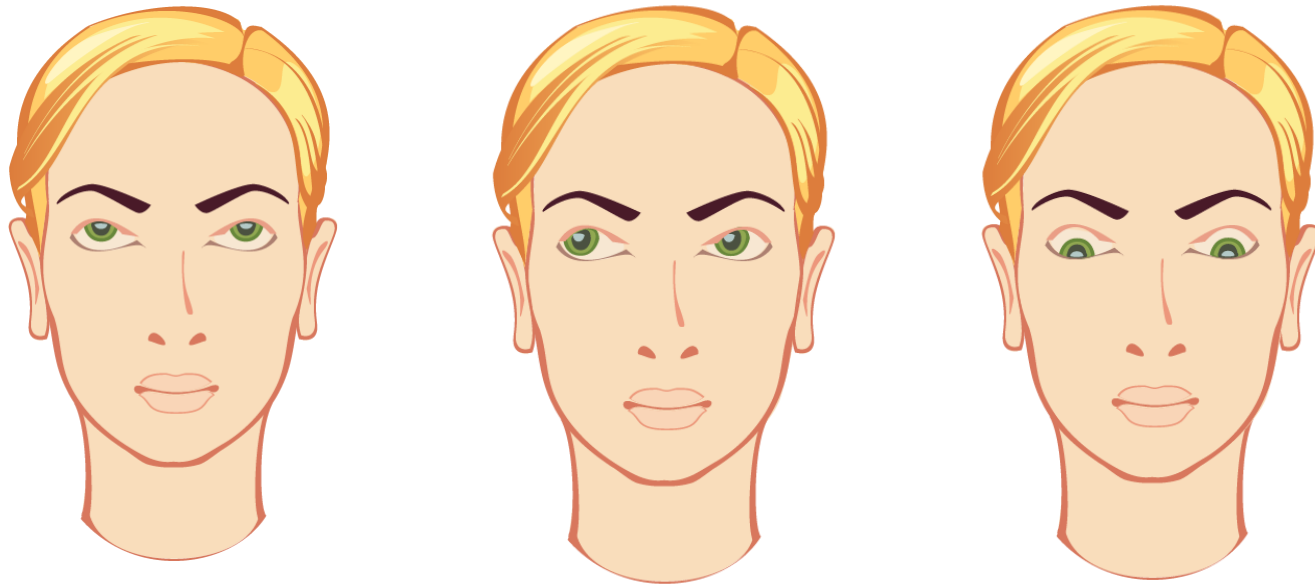
CO MÓWIĄ OCZY

- Lewo - wspomina obrazy, dźwięki i dialog wewnętrzny.



CO MÓWIĄ OCZY

- Prawo - wymyśla (tworzy) obrazy, dźwięki i kinestetyczne (czucie, ruch).





WZROKOWCY

- ✓ Kodują i odbierają inf. w postaci graficznej, w postaci obrazów.
- ✓ Szybko reagują, szybko myślą, dużo gestykują.
- ✓ Kierują wzrok na różne obiekty, a nie na rozmówcę – TO NIE JEST OBJAW BRAKU SZACUNKU.



SŁUCHOWCY

- ✓ Kodują i odbierają inf. w postaci instrukcji i inf. ustnych.
- ✓ Często zadają pytania, dopytują.
- ✓ Mówią płynnie, rytmicznie, melodyjnie.
- ✓ Mówią do siebie.
- ✓ Dźwięki ich rozpraszają.



KINESTETYCY

- ✓ Mówią wolno.
- ✓ Potrzebują więcej czasu na wyartykułowanie czegoś.
- ✓ Reagują napięciem, gdy są ograniczeni czasowo.
- ✓ Mają w sobie dużo empatii.
- ✓ Gdy są zdenerwowani chodzą.

TEST

NA STYLE REPREZENTACJI

UŻYWAJ PYTAŃ ZAMKNIĘTYCH I OTWARTYCH

Pytania zamknięte – odpowiada się na nie TAK lub NIE. Wykorzystywać do uzyskania precyzyjnych informacji.

✓ Pytania zamknięte to:

Kto...? Który...? Ile...? Czy...?

✓ **Pytania otwarte** – zadawane są tak aby nie można było odpowiedzieć na nie jednoznacznie. Niezbędne do budowania relacji.

✓ Pytania otwarte to:

Jak...? Powiedz mi o....? Co...? W jaki sposób...? Dlaczego...?

ĆWICZENIE

TWORZYMY PYTANIA OTWARTE



BLOKADY KOMUNIKACYJNE

- ✓ Rozkazywanie
- ✓ Groźby
- ✓ Moralizowanie
- ✓ Doradzanie
- ✓ Wykładanie
- ✓ Obwinianie
- ✓ Etykietowanie
- ✓ Analizowanie
- ✓ Chwalenie
- ✓ Zapewnianie
- ✓ Wypytywanie
- ✓ Rozpraszenie

RZEDSIĘBIORCA

- ✓ Rozpoznał swój typ motywacyjny- wie co go motywuje a co demotywuje
- ✓ Zna swój styl reprezentacji i potrafi go rozpoznać u klientów, przez co lepiej do nich trafia
- ✓ Wie jakie są blokady komunikacyjne i stara się ich unikać
- ✓ Umie zadawać trafne pytania, zamknięte - gdy chce dopiąć proces sprzedażowy, otwarte- gdy chce zbudować relację z klientem
- ✓ Wie jak zbudować z klientem raport tak by już od początku przekonać go do siebie



**EKOLOGIA
W BIZNESIE**
FIRMA SZKOLENIOWA

Dziękuję za uwagę!

Małgorzata Bartkiewicz

Tel 509222663

E-mail: czystybiznes@op.pl




Dunajec-Biała
LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA



Program
Rozwoju
Obszarów
Wiejskich
na lata 2014-2020



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Małgorzata Bartkiewicz – coach ICI

czystybiznes@op.pl Tel. 509 222 663