

Pracownia komunikacji interpersonalnej

Technik BHP

klasa I semestr 2019/2020

Zajęcia 18.04.2020r.

Agnieszka Aloksa

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Polega na słownym (werbalnym), lub bezsłownym (niewerbalnym), przesłaniu informacji. Kształtuje relacje między ludźmi.

SCHEMAT KOMUNIKACJI:

- Najprostszy schemat komunikacji składa się z 3 elementów:
NADAWCA – ODBIORCA – KOMUNIKAT
- to pomiędzy tymi trzema elementami zachodzi cały proces komunikacji.

O komunikowaniu...

- komunikowanie jest procesem symbolicznym i procesem społecznym,
- jest relacją wzajemną,
- opiera się na indywidualnej interpretacji przekazu,
- przebiega w określonym kontekście,
- jest działaniem świadomym i celowym,
- polega na ciągłych i naprzemiennych oddziaływaniach.

JAK SIĘ KOMUNIKUJEMY?

- Komunikat dociera do nas poprzez zbieranie informacji przez zmysły: **wzrok, słuch, węch, dotyk, smak.**
- Komunikujemy się poprzez wysyłanie informacji w sposób werbalny i niewerbalny.
- Informacje przekazywane kanałem werbalnym: głos i pismo.
- Informacje przekazywane niewerbalnie m.in.: wyraz twarzy, ruch, postawa ciała, oddech, jakość głosu, zmiany w kolorze skóry.

NOŚNIKI KOMUNIKATU

- **Twarz** – mimika, układ oczu, brwi, czoła.
- **Wzrok** – sposób patrzenia, spojrzenie, mruganie.
- **Dotyk** – kontakt, podanie dłoni.
- **Głos** – barwa, skala, siła, emisja, dzięki paralingwistyczne.
- **Gesty** – układ dłoni, nóg, pozy ciała, ruchliwość, postawa, poruszanie się.
- **Strój** – wygląd, elegancja, zadbanie.
- **Otoczenie** – mieszkanie, aranżacja, dom, samochód, inne „rekwizyty”.



KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

- to wszelkie zamierzone i niezamierzone, pozasłowne przekazy informacji; to mowa naszego ciała.
- wspomaga komunikację werbalną poprzez dodanie jej wyrazistości i czytelności,
- Funkcjonuje jako samodzielny środek przekazu.

CZEMU SŁUŻY KOMUNIKACJA NIEWERBALNA?

- **Wyrażaniu emocji:** złość = zawężenie oczu, opuszczenie brwi, wpatrywanie się, zaciskanie ust.
- **Okazywaniu swojej postawy:** lubię się = uśmiechanie się, nasilenie kontaktu wzrokowego.
- **Informowaniu o cechach osobowości,** np. jestem otwarty = szerokie gesty, modulacja głosu, ton zdecydowany.
- **Ułatwianiu komunikacji werbalnej,** np. gdy kończysz wypowiedź, to obniżasz głos, spoglądasz przed siebie... teraz może mówić partner.

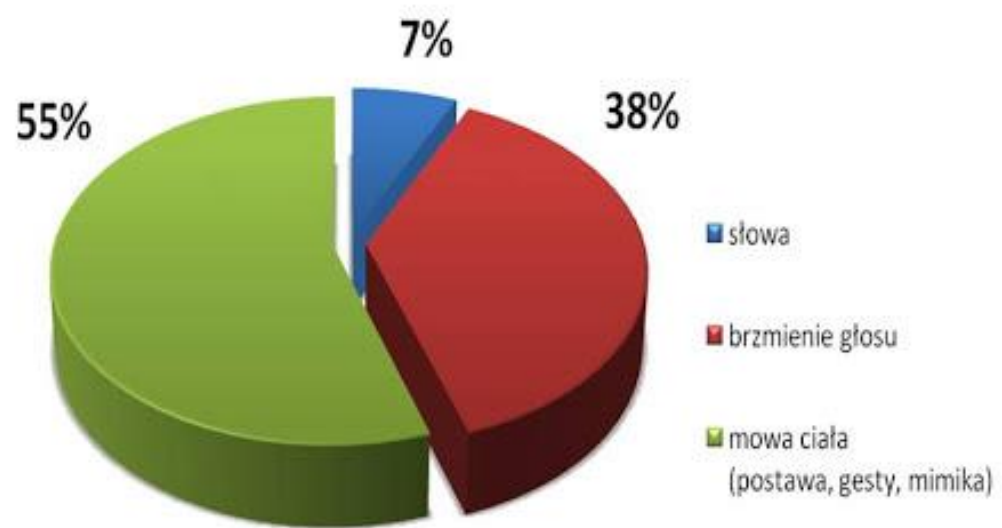
WARSTWY INFORMACJI W PROCESIE KOMUNIKACJI

ŚWIADOMA - komunikacja werbalna

NIEŚWIADOMA - komunikacja niewerbalna

Składowe komunikatu: w komunikacji nie jest istotne jedynie, co się mówi, ale i to w jakiej formie jest to przekazane. Najciekawszy komunikat przestaje być atrakcyjny, gdy jego forma jest nieodpowiednia.

Elementy wpływające na odbiór przekazu



FORMY KOMUNIKACJI

- **POZIOM FAKTYCZNY**

Służy do sygnalizowania gotowości do kontaktu i jego podtrzymaniu.

- **POZIOM INSTRUMENTALNY**

Celem jest wywołanie określonego zachowania u drugiej osoby, przekazania informacji, instrukcji.

- **POZIOM AFEKTYWNY**

Związany z ujawnieniem i wymianą poglądów, wartości, uczuć (rozmówcy są otwarci i zaangażowani w rozmowę).

ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

- **Jasność komunikatu** – używanie prostego zrozumiałego słownictwa.
- **Zwiężłość komunikatu** – skracanie zbędnych, długich wypowiedzi.
- **Empatia** – umiejętności wczucia się w rolę naszego rozmówcy, jego nastawienia i oczekiwań co do formy i zawartości wysyłanych wzajemnie komunikatów.

BŁĘDY KOMUNIKACYJNE

Nadawca

- złe nadawanie intencji, intencje sprzeczne, nieświadome, nieumiejętne dobranie właściwej wiadomości do określonej, intencji, niezgodność między komunikatem werbalnym i niewerbalnym.

Odbiorca

- tak przejęty tym, co chce powiedzieć, że nie zwraca uwagi na to co mówią inni, czeka tylko na to by wejść w słowo mówiącemu i przedstawić swój punkt widzenia.
- słucha wybiórczo – słyszy tylko to, co chce usłyszeć, przerywa mówiącemu i kończy za niego wypowiedź zniekształcając ją dla własnych celów.

BARIERY KOMUNIKACYJNE

OSĄDZANIE

- Krytykowanie
- Obrażanie
- Orzekanie,
- Chwalenie połączone z oceną

DECYDOWANIE ZA INNYCH

- Rozkazywanie
- Grożenie
- Moralizowanie
- Nadmierne wypytywanie

UCIEKWANIE OD CUDZYCH PROBLEMÓW

- Doradzanie
- Zamienianie tematu
- Logiczne argumentowanie i jednoczesne pomijanie uczuć
- Pocieszanie.

BARIERY KOMUNIKACYJNE wynikające z:

- Różnic kulturowych
- Braku umiejętności wejścia w perspektywę rozmówcy
- Utrudnienia w odbiorze komunikatów: rozmówca mówi zbyt szybko, niewyraźnie, jąka się itp.
- Stereotypów
- Wybiórczości uwagi: poważnym utrudnieniem jest koncentrowanie się jedynie na faktach zamiast na całości wypowiedzi
- Samopoczucia

ZASADY EFEKTYWNEGO SŁUCHANIA

motywacja do słuchania

- to najważniejsza pojedyncza cecha odróżniająca dobrego słuchacza od słuchacza złego. By słuchać, trzeba być obecnym gdzieś przy mówcy, ale by słuchać dobrze, trzeba naprawdę tego chcieć – i wierzyć, że możemy dowiedzieć się czegoś ważnego.
- Błędem jest założenie, że inni nie mają im do powiedzenia niczego istotnego, bo na przykład są młodzi, mniej wykształceni, nie zajmują tak ważnej pozycji we władzach itd.,

Cierpliwość

- to zdolność do słuchania całości wypowiedzi nadawcy, bez względu na jej długość. Dobry słuchacz wstrzymuje się od przerywania mówcy, kontroluje skłonność do przypisywania mu intencji i tendencji sprzecznych z wypowiedzianymi słowami.
- to umiejętność hierarchizacji przekazu na ważne, bardzo ważne i najważniejsze wątki. Łącznie jest to działanie, dające nadawcy otwarte pole prezentacji swych przekonań,

ZASADY EFEKTYWNEGO SŁUCHANIA

Wnikliwość

- odbierając przekaz, staramy się zrozumieć jego sens, a nie poszczególne słowa i zdania. „Co miał na myśli nadawca przekazując nam te komunikaty? Co one znaczą dla niego? Z jaką intencją je wygasał?”

Dokładność

- to umiejętność oddzielania słyszalnych przekazów od ich interpretacji, wykraczających poza znaczenie bezpośrednie.
- Faza przetwarzania przekazu powinna być świadomie oddzielona od fazy jego słyszenia

Wrażliwość

- to umiejętność wychwytywania wszelkich symptomów reakcji emocjonalnych, zarówno o charakterze pozytywnym, jak i negatywnym.
- Dostrzeżenie tych reakcji – w sposób świadomy – umożliwia ich bardziej konstruktywne wykorzystanie niż wtedy, gdy reagujemy nieświadomie, powielając dostrzeżone emocje.
- Wnikliwość obserwacji pozwala dostrzec nawet drobne, ale istotne wskaźniki pobudzenia rozmówcy. Wrażliwy odbiorca nie ogranicza się do percepcji, ale w swych odpowiedziach uwzględnia stan emocjonalny drugiej strony.

ZASADY EFEKTYWNEGO SŁUCHANIA

Wsparcie

- to działanie, które stwarza atmosferę aprobaty i zrozumienia dla rozmówcy. Chodzi o ułatwienie mu przedstawienia wszystkich jego przekonań związanych z omawianym tematem. Jest to szczególnie trudne, kiedy odbiorca komunikuje, że nie jest zainteresowany tym co do niego mówimy.

Obiektywizm

- w trakcie słuchania oznacza szanowanie sposobu myślenia drugiej strony, nawet jeżeli się nie podziela jej zdania. Obiektywny słuchacz odtwarza sens tak, jak go widzi jego partner,

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Zachęta** (werbalna i niewerbalna), ma na celu:
 - ośmielenie, zachęcenie drugiej osoby, aby dalej mówiła,
 - wykazanie zainteresowania.

Jak wyrazić zachętę?

Dać niewerbalne sygnały oraz słowne potwierdzenia mówiące o tym, że poświęcasz rozmówcy swój czas i uwagę

Przykład

1. Potakiwanie głową, pochylenie w kierunku mówiącego, uśmiechanie się
2. Zwroty typu „aha”, „tak”, „rozumiem”

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Parafraza** – wypowiedź werbalna tożsama częściowo z wypowiedzią rozmówcy, ale sformułowana innymi słowami. Ma na celu:
 - pokazanie, że uważasz i rozumiesz to, co zostało powiedziane,
 - sprawdzenie własnego rozumienia komunikatu. W przypadku błędnego zrozumienia intencji rozmówcy masz daję możliwość dokonania korekty.

Jak sformułować parafrazę?

Ponownie przedstaw myśli i fakty, treść własnymi słowami wypowiedź rozmówcy

Przykład

1. „Miałem dziś okropny dzień.”
„Sprawy nie poszły ci dziś dobrze”
2. „Pozwól, że upewnię się, czy cię dobrze rozumiem...”
3. Z tego co mówisz wynika, że...”
4. „Jeśli cię dobrze zrozumiałam ,to...”

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Odzwierciedlanie uczuć** – okazanie, że rozumiemy co odczuwa rozmówca, rozumiemy jego punkt widzenia i jego trudności. Możemy odzwierciedlić wypowiedziane lub sugerowane uczucia, sygnały, które zaobserwowaliśmy w sferze niewerbalnej. To, co w naszym odczuciu zostało pominięte lub uwypuklone oraz konkretne treści.

Jak odzwierciedlić uczucia?

- Opisanie w miarę neutralny sposób, uczucia, emocje, które zauważa się u rozmówcy.
- zwrócenie uwagi na słowną zawartość komunikatu i towarzyszące mu oznaki niewerbalne.

Przykład

- „Bardzo cię złości kiedy traktują cię jak dziecko”
- „Wydaje się, że jesteś bardzo zły na matkę”
- „Wydajesz się być bardzo wzburzona, kiedy mówisz o tej sprawie”
- „Słyszę żal w twoim głosie, czy tak?”
- „Nie jest ci chyba z tym wszystkim łatwo?”

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Podsumowywanie** – synteza tego, co zostało zakomunikowane. Stosuje się w celu:
 - zobaczenie osiągniętego postępu,
 - powiązania ważnych treści i faktów, np. sprawy do dalszego omówienia,
 - umożliwienia przejścia do następnego etapu rozmowy.

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Dowartościowanie** – pokazanie drugiej osobie, że jest ona ważna dla rozmówcy oraz docenienie jego wysiłków.

W jaki sposób dowartościować rozmówcę?

- Uznanie ważności i wartości rozmówcy. Pochwalenie jej wysiłków i działań.

Przykład

1. „Doceniam twoje pragnienie rozwiązania problemu”
2. „Bardzo się cieszę, że tak rzeczowo podeszła Pani do tej sprawy”
3. „Dziękuję za tak odpowiedzialne działanie”

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- **Wyjaśnianie** – stosuje się w celu zdobycia większej ilości informacji, żeby lepiej zrozumieć to, co zostało powiedziane, ułatwia rozmówcy dostrzeżenie innego punktu widzenia.

Co robić?

- Pomocne tu jest zadawanie pytań, pytanie o wyjaśnienie wątpliwych kwestii. Stosowanie pytań otwartych lub zamkniętych w zależności od celu rozmowy.

Przykład

1. „Kiedy i gdzie to się zdarzyło?”
2. „W jakiego typu sytuacjach tak postępujesz?”
3. „Co ma dla ciebie największą wagę?”