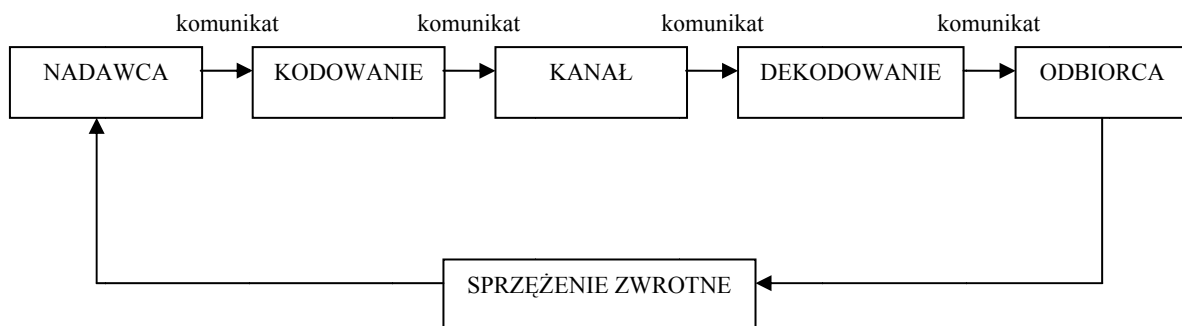
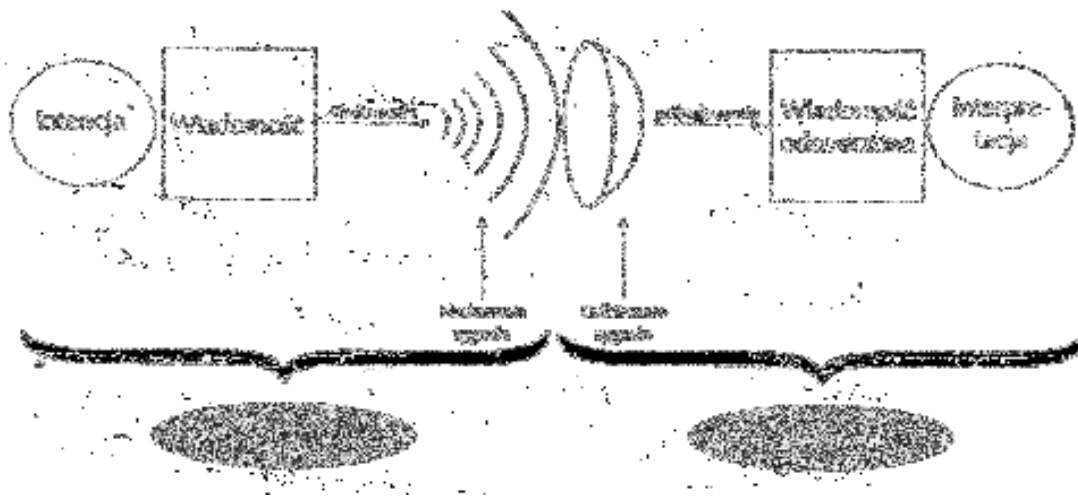


1. Komunikacja interpersonalna - podstawowe informacje.



Dlaczego komunikacja jest ważna dla ludzkości, społeczeństw?

- daje nam szansę na wymianę myśli,
- współdziałanie,
- podążanie w tym samym kierunku,
- dzięki niej dowiadujemy się, co czują i myślą inni,
- możemy wyrazić siebie.

Nieefektywność komunikacji oznacza, że **znaczenie wiadomości**, stworzone przez odbiorcę, **będzie różnić się od znaczenia przyjętego przez nadawcę.**

Skuteczne komunikowanie się zachodzi, zatem wówczas, gdy wiadomość zostanie właściwie zrozumiana.

Od czego uzależniona jest efektywność komunikowania się?

Efektywność komunikacji uzależniona jest od:

- podobieństwa umiejętności komunikacyjnych,
- podobieństwa postaw, wykształcenia, doświadczeń społecznych
- kultury uczestników.

Im większe różnice w obrębie wymienionych cech tym większe prawdopodobieństwo niepowodzenia w komunikacji.

2. Komunikacja werbalna - ustana i pisemna - charakterystyka, zalety, wady.

Jakie formy komunikacji ustnej są popularne ?

Komunikacja ustna: np. rozmowa indywidualna i zbiorowa, przemówienie, przekazywanie pogłosek.

Jakie formy komunikacji pisemnej są popularne ?

Do komunikatów pisemnych zaliczymy formy jak np. notatki, listy, faksy, e-maile, zawiadomienia ulotki, broszury, ankiety czy przewodniki i wszelkie inne metody przekazywania słów czy symboli na piśmie (afisz).

Zadanie dla uczestników zajęć:

Dopasuj tabeli zalety i wady komunikacji ustnej i pisemnej

Sprzyja zwrotnej reakcji i wymianie poglądów

Zostawia zapis

Przeważnie jest dokładniejsza

Łatwa w użyciu Może być niedokładna

Nie zostawia trwałego zapisu

Trudniejsza i bardziej czasochłonna

Nie sprzyja zwrotnej reakcji i wymianie poglądów

Forma	Zalety	Wady
Ustna		
Pisemna		

3. Komunikacja niewerbalna jako ważny składnik komunikacji werbalnej.

Można rozpocząć od obejrzenia prezentacji multimedialnej: prezentacja_kom_niewerb

Rodzaje komunikacji niewerbalnej:

- **gestykulacja** - ruchy rąk, dłoni, palców, nóg, stóp, głowy i korpusu ciała;
- **wyraz mimiczny twarzy** – jego bogate możliwości przekazywania zarówno stanów psychicznych, jak i informacji obiektywnych;
- **spojrzenia** – kontakt wzrokowy, w którym jakość i długość spojrzeń jest znaczącym elementem komunikacji;
- **dystans fizyczny między rozmówcami** – odległość między nimi w trakcie rozmowy jest ważną informacją m.in. o wzajemnych postawach, poziomie intymności, sympatii itd.;
niemal niezależną problematyką jest zjawisko „inwazji” w przestrzeń osobistą człowieka, zbliżenie się na odległość poniżej 40cm, a także „inwazja” wzrokowa, dźwiękowa, zapachowa;
- **pozycja ciała** – tu najważniejsze są: poziom napięcia bądź rozluźnienia i otwartość bądź zamknięcie;
- **dotyk i kontakt fizyczny** – w zróżnicowanej gamie od łagodnego głaskania do brutalnego uderzenia;

- **wygląd fizyczny** – sposób ubierania się, czesania, ozdabiania, malowania, ekspozycji wizualnej zarówno mężczyzn, jak i kobiet;
- **dźwięki paralingwistyczne** – takie, jak westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, przydźwięki w rodzaju „eee”, „yyy”, czyli wszelkie odgłosy które nie tworzą słów i ich części;
- **kanał wokalny** – intonacja, akcentowanie, barwa głosu, rytm mówienia, szybkość mówienia, wysokość głosu;
- **organizacja środowiska** – w skali osobistej (architektura wnętrz) i w skali publicznej (komunikowanie poprzez architekturę i urbanistykę) – chodzi o użycie form przestrzennych jako komunikatów estetycznych, ideologicznych i użytkowych; do tej grupy zaliczamy też tak szeroką skalę zjawisk, jak meble, obrazy, zdjęcia jako komunikaty.

Zadanie dla uczestników zajęć:

Dopasuj wymienione rodzaje zachowań niewerbalnych do charakterystyki osób.

otwarte spoglądanie w oczy, surowa powaga, zaciśnięte wargi, otwarta pozycja ciała, zadowolenie, spokój mimiczny, zaprzeczające ruchy głowy, nieruchome złożone ręce, dotykane rąk rozmówcy, zamknięta, zablokowana pozycja ciała, częste uśmiechy unikanie dotyku, rzucanie zimnych

spojrzeń, żywa gestykulacja, potwierdzające ruchy głowy

szeroki, otwarty uśmiech, wydymanie warg, dłubanie w zębach.

Zachowania „cieple”	Zachowania „zimne”

4. Pięć zasadniczych funkcji pełnionych przez komunikację niewerbalną.

I. Emblematy

pokazanie komuś języka,

„puszczenie oka”

utworzenie z palców uniesionej ręki litery V

Zachowania te mają dla nas dość jednoznaczne znaczenie. Wszystkie gesty i inne akty niewerbalne, które są łatwo przekładalne na słowa i odczytywane przez konwencjonalne kody kulturowe, mogą pełnić funkcje emblematów.

pokazanie języka to oznaka lekceważenia, „puszczenie oka” mówi o sympatii
litera V sygnalizuje wolę zwycięstwa.

II. Ilustratory

podkreślanie gestem wielkość opisywanego przedmiotu
umieszczanie czegoś w przeszłości poprzez
pokazywanie za siebie

zamknięte ruchy, chowanie dłoni, zaciskanie pięści
towarzyszy zwykle negatywnym emocjom czy
niepewności

pokazanie palcem, o który przedmiot nam chodzi będzie
przydatne, jeśli z tekstu trudno to wywnioskować

Określone gesty niewerbalne **pomagają nam ubarwić
opowieść i dodać jej dynamiki**, stanowią komentarz do
wypowiadanych słów.

III. Wskaźniki emocji

Wszelkie zachowania, które pokazują przeżywane stany
emocjonalne: wyraz mimiczny, zmianę intonacji,
zabarwienie skóry, gestykulację, nawiązywanie
kontaktu dotykowego

gama wskaźników emocji jest praktycznie
nieograniczona.

IV. Regulatory konwersacyjne

Pewne formy zachowania pomagają w ożywieniu
rozmowy, prowadzeniu rozmowy, przekazywaniu
intencji nadawcy

Można wskazać cztery odmienne sytuacje:

- a. Osoba mówiąca zamierza skończyć i oddać głos słuchaczowi. W takich okolicznościach można zauważyć, że mówca zmienia intonację na pytającą, obniża siłę głosu czy nawiązuje kontakt wzrokowy z osobą słuchającą.
- b. Mówca pragnie kontynuować wypowiedź brew słuchaczowi, który sygnalizuje chęć mówienia. W takiej sytuacji możemy spotkać się z podniesieniem siły głosu, unikaniem robienia przerw w mówieniu, wzrostem napięcia w pozycji ciała, unikaniem kontaktu wzrokowego. Bezpośredni zakaz może być wyrażony słownie lub przez gest zakazu, blokowania.
- c. Osoba słuchająca zdecydowanie chce zabrać głos. Zachowania typowe w takiej sytuacji to: podniesienie ręki do góry, przyspieszenie oddechu bądź przyjęcie rytmu oddechu mówcy, pospieszne potakiwanie, zwiększenie napięcia w pozycji ciała, dążenie do nawiązania kontaktu wzrokowego.
- d. Słuchacz odmawia zabrania głosu, mimo iż proces konwersacji tego wymaga. Słuchacz najczęściej wykonuje takie czynności, jak: przyjęcie rozluźnionej pozycji ciała, utrzymanie bezruchu i ciszy, spojrzenia unikające kontaktu wzrokowego z mówcą, aprobujące potakiwanie głową.

V. Adaptatory

Do adaptatorów zaliczymy

wszelkie poprawianie się na krześle, przestępowanie z nogi na nogę, zmienianie pozycji ułożenia rąk czy prostowanie się przed zabraniem głosu.

Adaptatory w komunikacji niewerbalnej to przyjmowanie dogodnej pozycji do rozmowy

Inną funkcją adaptatorów (autoadaptatorów) jest doprowadzenie do uregulowania własnego napięcia. Do tej kategorii możemy zaliczyć wszelkie formy dotykania siebie, takie jak dotykanie włosów, twarzy czy ramion. Takie sygnały mikropobudzenia mogą być wykonywane świadomie, jednak zazwyczaj są nieświadome. Zdarza się, że wykorzystywane są różne przedmioty takie jak długopisy, zapalki czy kartki papieru, na których automatycznie się pisze czy rysuje. Autoadaptorami może być również nerwowe rozglądanie się po pokoju w chwili lęku czy zamykanie oczu przy odczuwaniu wstydu.

5. Zasady dobrego komunikowania się

Jakich warto przestrzegać zasad, dotyczących zarówno odpowiedniego przygotowania wypowiedzi jak i prowadzenia rozmowy? (praca w grupach)

Uczestnicy zajęć zaznaczają te spostrzeżenia, które znalazły się w ich zapiskach z pracy grup.

Najistotniejsze zasady dobrej komunikacji to:

1. Poznaj samego siebie!

Trudno oczekiwać zrozumienia ze strony innych, kiedy sami nie potrafimy zrozumieć siebie.

Nadawca powinien mieć jasność tego, co chce przekazać odbiorcy, musimy mieć świadomość własnych celów, zamierzeń, cech, preferencji, temperamentu i motywów.

2. Uwzględniaj chwiejność uwagi rozmówcy

Nikt nie jest w stanie odebrać wszystkich naszych przekazów bez względu na to, co mówimy i w jaki sposób. Trzeba liczyć się ze zmiennością uwagi słuchaczy, ich selektywnością, przekręcaniem sensu naszych wypowiedzi. Należy ponadto unikać przeładowania informacyjnego, pamiętając o ograniczeniach w zdolności do przetwarzania danych.

3. Licz się z uczuciami drugiej strony.

Powinniśmy zwracać uwagę na stan psychiczny, kondycję emocjonalną słuchacza. Konieczne jest, aby uwzględniać w wypowiedzi perspektywę odbiorcy i używać odpowiedniego kodu czy rodzaju argumentacji.

4. Zwracaj uwagę na sens, a nie na formę wypowiedzi.

Zrozumienie treści kierowanych do nas przekazów jest pełniejsze, gdy staramy się uchwycić sens całej wypowiedzi, a nie poszczególnych jej fragmentów czy słów. Treść powinna być odbierana w kontekście poruszanego zagadnienia. Zasadniczym błędem jest wrywanie poszczególnych fragmentów przekazu z jego całościowego

kontekstu czy zwracanie przesadnej uwagi na sposób wypowiedzi.

5. Spróbuj przyjąć punkt widzenia swoich oponentów.

Spojrzenie na sprawę z pozycji partnera, chwilowa zamiana ról jest szczególnie przydatna w sytuacjach narastającego niezadowolenia partnerów i narastającego konfliktu.

6. Mówmy w sposób jasny, rzeczowy.

Zagmatwany sposób przedstawiania swoich poglądów, nieodpowiednio dobrana treść wypowiedzi, nadmierne i przesadne używanie przenośni to częste błędy w przekazie komunikatów. Zasadniczym mankamentem jest konstruowanie długich, złożonych zdań, w których mówca pragnie pochwalić się elokwencją, tracąc przy tym na efektywności komunikacji.

7. Wspieraj słowa komunikacją niewerbalną. Należy zwrócić szczególną uwagę na spójność komunikacji werbalnej i pozasłownej tak, aby uniknąć sprzecznych lub niejasnych komunikatów.

6. Jakie cechy powinien posiadać dobry słuchacz?

- praca w grupach

Cechy ułatwiające efektywne słuchanie:

- **motywacja**” do słuchania – to najważniejsza pojedyncza cecha odróżniająca dobrego słuchacza od słuchacza złego.

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.,

By słuchać dobrze, trzeba naprawdę tego chcieć i wierzyć, że możemy dowiedzieć się czegoś ważnego.

- **obiektywizm** w trakcie słuchania oznacza szanowanie sposobu myślenia drugiej strony, nawet jeżeli się nie podziela jej zdania.
- **cierpliwość** to zdolność do słuchania całości wypowiedzi nadawcy, bez względu na jej długość. Oznacza to wstrzymywanie się od przerywania mówcy, kontrolowanie skłonności do przypisywania mu intencji i tendencji sprzecznych z wypowiedzianymi słowami.
- **wnikliwość** słuchania oznacza, że odbierając przekaz, staramy się zrozumieć jego najważniejszy sens, a nie poszczególne słowa i zdania. Warto odpowiedzieć sobie na pytanie: „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.

- **wsparcie**, aprobaty i zrozumienie dla rozmówcy. ułatwianie 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

7. Postawa uległa, asertywna i agresywna a werbalne i niewerbalne sposoby komunikowania się.

Postawa uległa i agresywna oparte są na zachowaniach instynktownych, przejawia się je w obliczu zagrożenia.

Przydatne w dochodzeniu do porozumienia są takie umiejętności jak argumentowanie czy dyskusowanie. Umiejętności te są charakterystyczne dla zachowań asertywnych. Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania

siebie w kontakcie z inną osobą, czy osobami, oraz umiejętność stawiania i obrony własnych praw.

Uczestnicy zajęć uzupełniają gotowymi sformułowaniami tabelę (praca w grupach).

TYP ZACHOWAŃ	POSTAWA NIEASERTYWNA	POSTAWA ASERTYWNA	POSTAWA AGRESYWNA
WERBALNE	Przepraszające słowa, usprawiedliwienia, ukryte znaczenia, kluczenie, mówienie nie na temat, chaos myśli, rozpaczliwe poszukiwanie słów,	Zdania wyrażające potrzeby, szczere wyrażanie uczuć, zdania bezpośrednie, słowa obiektywne, wypowiedź typu „ja”	Dwuznaczne, słowa, podchwytliwe pytania, obwinianie, subiektywne opisowe pojęcia, słowa władcze, stanowcze, wyrażające wyższość, wypowiedzi typu „ty”, które obwiniają lub klasyfikują
NIEWERBALNE			
WRAŻENIE OGÓLNE	Działanie zamiast słów w nadziei, że ktoś zrozumie, o co chodzi	Uważne słuchanie, pewność siebie, wyrażanie troski, zainteresowania i okazywanie wewnętrznej siły	Przesadna prezentacja siły, styl niepoważny, pełen sarkazmu, poczucia wyższości
GŁOS	Słaby, łagodny, niezdecydowany, czasem drżący	Zdecydowany, czasem ciepły, dobrze modulowany, rozluźniony	Napięty, ostry, drżący, zimny, dramatyczny, żądający, autorytatywny
WZROK	Odwrócony, spuszczone, proszący, łzawe oczy	Szczery, bezpośredni kontakt wzrokowy, ale nie wpatrywanie się	Bez wyrazu, oczy zmrużone, zimne, nieobecne
SYLWETKA	Szukająca podparcia, pochylona, nadmierne potakiwanie	Zrównowazona, wyprostowana, rozluźniona	Ręce na biodrach, rozstawione stopy, sztywna, nieruchoma
DŁONIE	Niespokojne, nerwowe ruchy, lepkie	Ruchy spokojne, rozluźnione	Zaciśnięte, gwałtowne gesty, wskazywanie palcem, pokazywanie pięści
TWARZ	Brak wyrazu,	Wyraża zarówno	Napięte mięśnie

	niezmienna (nie okazuje ani radości ani smutku)	smutek, jak i radość (spontaniczna)	twarzy, zmarszczone brwi
--	-------------------------------------------------------	----------------------------------------	-----------------------------