



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

- Transfer, adaptacja oraz wdrożenie innowacyjnych rozwiązań w zakresie rozwijania umiejętności uczniów szkół budowlanych w obszarze języka obcego ukierunkowanego zawodowo i kompetencji personalno-społecznych, w ramach sieci współpracy



Nadawca to osoba nadająca komunikat. **Odbiorcą** nazywamy osobę, do której ten komunikat jest kierowany.

Kanał to środek przekazywania informacji: fale akustyczne lub świetlne. **Szumem** natomiast jest wszystko to, co zakłóca proces komunikacji, zarówno na poziomie nadawcy, odbiorcy, jak i kanału.

Po stronie nadawcy i odbiorcy szum może mieć związek z postawami, uprzedzeniami, przekonaniem, poglądami, doświadczeniami, przeżywanymi aktualnie emocjami.

Szum stanowią również różnego typu zaburzenia mowy.

W kanale komunikacyjnym - szumem może być hałas z otoczenia, np. ruch uliczny, włączone radio lub telewizor.

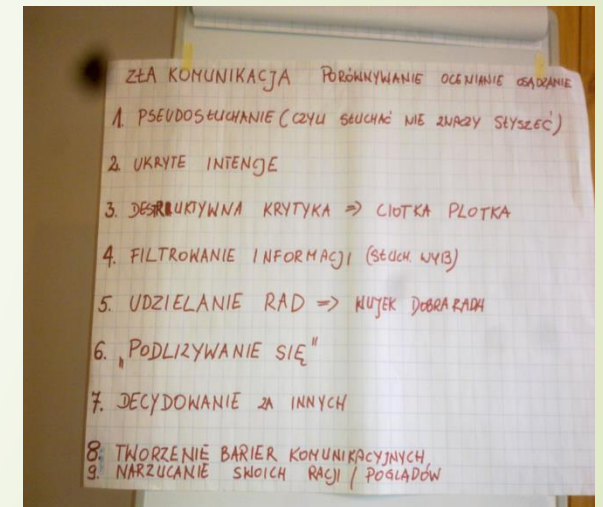
Co mi pomaga w budowaniu dobrego kontaktu z inną osobą?

- **Warunki dobrej komunikacji interpersonalnej:**
- dobra wola nadawcy i odbiorcy – właściwe nastawienie - odpowiedni czas – bez pośpiechu,
- odpowiednie okoliczności – miejsce, czynniki zewnętrzne (cisza, ciepło, przytulnie, właściwa odległość),
- odpowiednie możliwości – fizyczne (obie strony słyszą, widzą, rozumieją się nawzajem),
- podobne doświadczenia i właściwy poziom intelektualny,
- spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych,
- kontakt wzrokowy,
- koncentracja na rozmówcy,
- gotowość do podjęcia komunikacji,
- właściwa postawa ciała – otwarta,
- życzliwy, ciepły ton głosu,
- mimika twarzy – życzliwy wyraz twarzy.



Co mi przeszkadza w kontaktach z innymi ludźmi?

- nakazywanie, komenderowanie (Przestań się wreszcie uważać nad sobą i weź się do roboty),
- groźba (Jeśli nie będziesz się uczył, nie liczy na promocję do następnej klasy),
- moralizowanie, głoszenie kazań
(Ja w twoim wieku zawsze słuchałam rodziców, dlatego musisz mnie słuchać),
- osądzanie, krytykowanie, potępienie
(Jesteś totalnym leniem. Zawsze wszystko odkładasz na później),
- obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie
(Zachowujesz się jak przedszkolak, a nie uczeń szkoły średniej).



Bariery komunikacyjne cd.

Osądzanie – polega ono na narzucaniu własnych wartości innym osobom i formułowaniu rozwiązań cudzych problemów. Kiedy osądzamy nie słuchamy tego, co mówią inni, ponieważ zajęci jesteśmy oceną ich wyglądu, tonu głosu i słów, których używają. Ktoś, kto osądza mówi:

- „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?” (krytyka)
- „To dlatego, że jesteś leniwa!” (obraza)
- „Ciebie w ogóle ten temat nie interesuje.” (orzekanie)
- „Gdybyś się trochę postarał, na pewno wyszło by ci to znacznie lepiej.” (manipulacja)



Decydowanie za innych

- Może ono **utrudniać porozumiewanie** nawet wtedy, gdy podyktowane jest troską i chęcią pomocy. Decydując za innych uzależniamy ich od siebie i pozbawiamy możliwości

samodzielnego podejmowania decyzji.

Ktoś, kto decyduje za innych mówi:

- „Będziesz się uczył dwie godziny każdego wieczora.” (rozkazywanie)
- „Jeśli tego nie zrobisz, to dopiero zobaczysz!” (groźba)
- „Powinieneś się lepiej zachowywać.” (moralizowanie)



Komunikacja jest nieefektywna, gdy słuchacz:

- jest tak bardzo 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 do własnych celów.



Skąd się biorą trudności w komunikacji?

- Dlaczego tak często mówiąc do siebie **nie rozumiemy się nawzajem**?
- Istnieje **luka komunikacyjna**, w której to, co słyszy słuchacz nie odpowiada zamierzonemu przekazowi mówcy, odbiorca rozumie informację inaczej, niż to było zamierzone przez nadawcę.
- Nie zawsze komunikujemy to, co mamy na myśli. W związku z czym wiele czasu spędzamy na wyjaśnianiu wynikających z tego nieporozumień.
- Niepowodzenia komunikacji, które biorą się z rozbieżności między tym, co nadawca **miał na myśli**, a tym, co odbiorca myśli, że nadawca miał na myśli, zwykle nie są spowodowane użyciem słów, form gramatycznych, niesprawnością werbalną. Przyczyną ich są raczej emocjonalne i społeczne źródła szumów.



Jak komunikować skuteczne swoje myśli i uczucia?

Skuteczna komunikacja zachodzi między dwiema osobami wtedy, kiedy odbiorca rozumie informację tak, jak nadawca zamierzył.

Aby podnieść prawdopodobieństwo, że komunikat będzie zrozumiany dokładnie nadawca może:

- zmniejszyć szum, poprzez użycie więcej niż jednego kanału (np. używając obrazów i pisma razem z mówionymi słowami) i **powtarzanie informacji więcej niż jeden raz**;
- **przekazać komunikat całkowity i jasny**, razem ze wszystkimi ubocznymi informacjami, których odbiorca może potrzebować, żeby zrozumieć układ odniesienia i punkt widzenia nadawcy;
- **przedstawić informację jako swoją własną poprzez użycie zaimków osobowych „Ja” i „Mój”** – jest to jasne przyjęcie odpowiedzialności za wyrażane myśli i uczucia;
- zadbać o to, żeby wypowiedzi werbalne, oznaki niewerbalne i zachowanie były ze sobą zgodne.



Komunikacja niewerbalna może wyrażać się poprzez:

- Kontakt wzrokowy
- Twarz, mimikę
- Gestykulację i postawę ciała
- Odległość i dystans
- Właściwości głosu i mowy

przekazywanie informacji za pomocą gestów, mimiki twarzy, pozycji i ruchu ciała jest jednym ze sposobów kreowania własnego wizerunku.



Mimika

Bogate umięśnienie człowieka pozwala mu na wyrażanie uczuć i emocji za pomocą mimiki. Główną rolę odgrywa odpowiedni układ brwi i ust.

- **Twarzą wyrażamy różne emocje:** radość, smutek, zdziwienie, gniew, podziw, strach, pogardę. Nie na darmo twarz nazywana jest „zwierciadłem duszy”. Dzięki mimice komunikujemy przeżywane przez nas emocje.

Kontakt wzrokowy

Podczas rozmowy około 43% uwagi rozmówców skupia się na oczach. Kontakt wzrokowy wyraża między innymi stopień zainteresowania rozmową lub osobą rozmówcy. Dlatego każdy z nas powinien utrzymywać kontakt wzrokowy między 30-60% podczas całego spotkania z inną osobą.

Osoby, które unikają kontaktu mogą być traktowane jako: napięte, nieufne, nerwowe, wykrętne, niegodne zaufania. Natomiast ludzie, którzy spoglądają wystarczająco często

- **są odbierani jako:** otwarci, dostępni, przyjacielscy, godni zaufania, szczerzy.
- W kontakcie wzrokowym ważne są: proporcje, czas trwania, intensywność.
- Należy pamiętać, aby nie wpatrywać się zbyt długo, ale też zbyt krótko.
- Spotkać się ze spojrzeniem rozmówcy w około 60 - 70% czasu trwania rozmowy, aby miał on dobre odczucia.
- Jeśli pozostajemy w kontakcie wzrokowym krócej niż 30% czasu rozmowy, partner prawdopodobnie nie będzie nam ufał.

Gestykulacja

- Najczęściej stosowaną formą komunikacji niewerbalnej są gesty. Ruchy głową, rękami i całym ciałem nie tylko służą wzmocnieniu przekazu słownego, ale same mogą nieść różne informacje. Gesty umowne są oparte na pewnym ustalonym kodzie lub zwyczaju. Są to na przykład gesty policjanta kierującego ruchem, sędziego prowadzącego mecz koszykówki, a także znaki wcześniej ustalone przez zawodników gier zespołowych. Gesty odzwierciedlają także stany emocjonalne. Osoba pobudzona, niespokojna będzie
 - wykonywać wiele niezbornych, jakby chaotycznych ruchów ciała, a agresywna może
 - zaciskać pięści czy wymachiwać rękoma.

Do gestów umownych zalicza się także konwencjonalne sposoby powitania i pożegnania (uścisk dłoni, machanie dłonią) oraz oddawania honorów w wojsku, a także gesty religijne (znak krzyża) oraz obraźliwe (tzw. gest Kozakiewicza). **Gestykulacja odgrywa również ważną rolę przy wyrażaniu emocji.**

Zachowania przestrzenne

Zachowania przestrzenne wytyczają strefę, którą człowiek traktuje jako własne terytorium. Jest to po prostu wyznaczanie dystansu w kontaktach z innymi ludźmi. Zachowania te zależą od zwyczajów panujących w danym społeczeństwie, na przykład Skandynawowie preferują stanie w większej odległości od drugiej osoby niż Włosi. Dystans między rozmówcami zależy także od ich pozycji społecznej - jest duży, gdy różnice w hierarchii społecznej są znaczne. Odległość między osobami wyraża także stopień ich zażyłości. **Do zachowań przestrzennych zalicza się także manipulowanie otoczeniem fizycznym.** Odpowiednio urządzony gabinet szefa (duża odległość między wejściem a biurkiem, duży fotel szefa i małe krzesło dla petentów) jasno komunikuje kto dominuje w tym pomieszczeniu.

To, jak blisko ktoś nas staje, jest pewnego rodzaju informacją o jego stosunku do nas.

- Mówi się, że czasem ludzie tworzą między sobą **niewidzialne ściany lub dystans**. Zasada
- ogólna mówi, że im bardziej dwie osoby są sobą zainteresowane, tym bliżej siebie stają.
- Jednak istnieje granica określająca na jaką odległość ludzie lubią się do siebie zbliżać,
- gdy ich stosunki nie są zbyt intymne. Ta „bańka prywatności”.

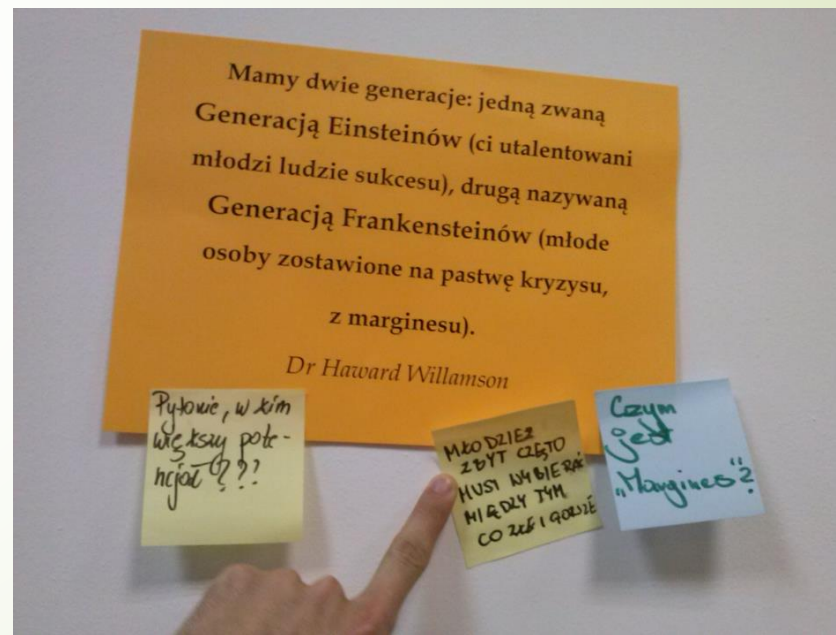
Dotyk

Kontakt dotykowy jest jedną z najstarszych form komunikacji niewerbalnej.

Szczególnie ważną rolę odgrywa w kształtowaniu więzi emocjonalnych.

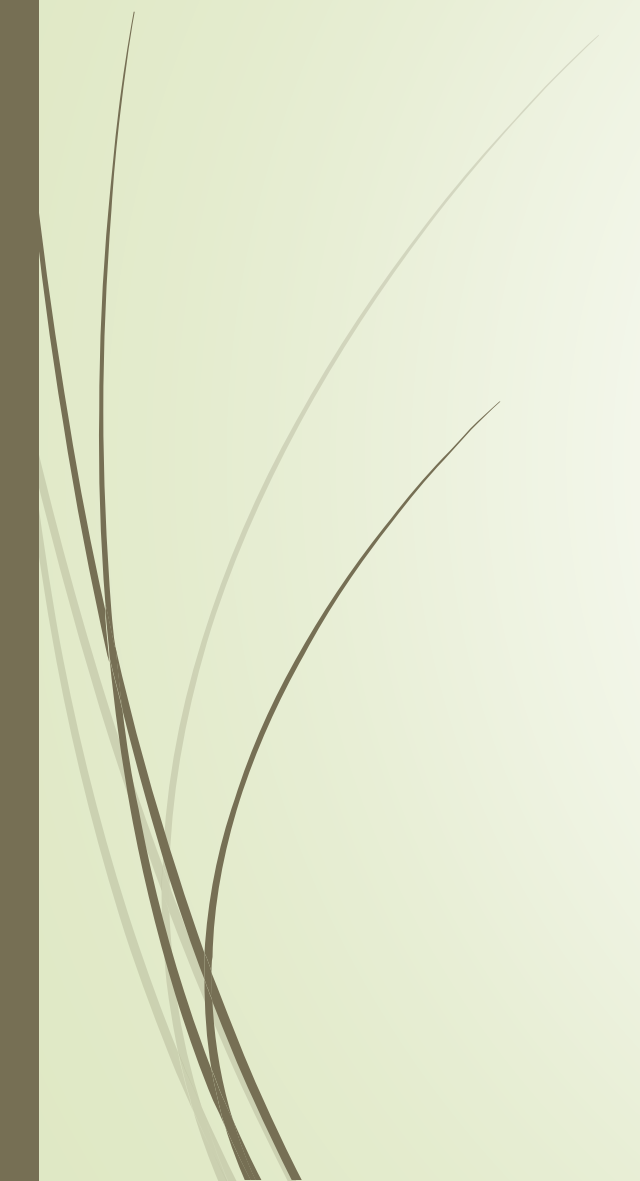
Wyraża życzliwość, sympatię czy współczucie.

W niektórych relacjach może oznaczać dominację (protekcjonalne poklepywanie po ramieniu).





Postawa ciała



Sposób siedzenia i stania, ułożenie głowy, tułowia i kończyn mogą wyrażać emocje. Nogi ściśle przylegające do siebie, ręce przyciśnięte do tułowia, zaśnięte dłonie i nieruchoma głowa zdradzają napięcie nerwowe. Niepokój wyraża się między innymi nadmierną ruchliwością, częstymi zmianami ułożenia ciała (siadanie, wstawanie, chodzenie), kręceniem głową, poruszaniem stopami i dłońmi („**kręcenie młynka**”). Postawa ciała wskazuje także na charakter wzajemnych relacji między rozmówcami. Zachętę do konwersacji sygnalizuje bezpośredniość i rozluźnienie. Pochylenie ciała w kierunku rozmówcy wyraża bezpośredniość. Wzmacnia ją również kontakt dotykowy oraz patrzenie w oczy partnera. Swobodnie ułożone ręce i nogi świadczą o rozluźnieniu i ułatwiają komunikację.



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Rola komunikacji w wychowaniu dziecka jest duża, ponieważ:

- daje podstawy rozwoju emocjonalnego,
- rozwija intelektualnie dziecko, gdyż otrzymuje wciąż nowe informacje ze świata ludzi dorosłych, uczy się zachowań poprzez komunikaty werbalne i niewerbalne,
- daje możliwość nawiązywania kontaktów z dalszym otoczeniem, także grupą rówieśniczą,
- uczy wchodzenia w określone role życiowe – nastolatka, chłopaka, męża, ojca, pracownika,
- uczy pokonywać trudności, rozwiązywać konflikty,
- wyrabia samoocenę,
- wyrabia postawę życiową,
- kształtuje osobowość,
- bardzo wyraźnie wpływa na jakość życia, czyni człowiekiem.