

# KOMUNIKACJA

## INTERPERSONALNA



## DEFINICJA KOMUNIKACJI:

Komunikacja to *wymiana informacji* między jej uczestnikami.

Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe.

Ważne jest, aby były one zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.

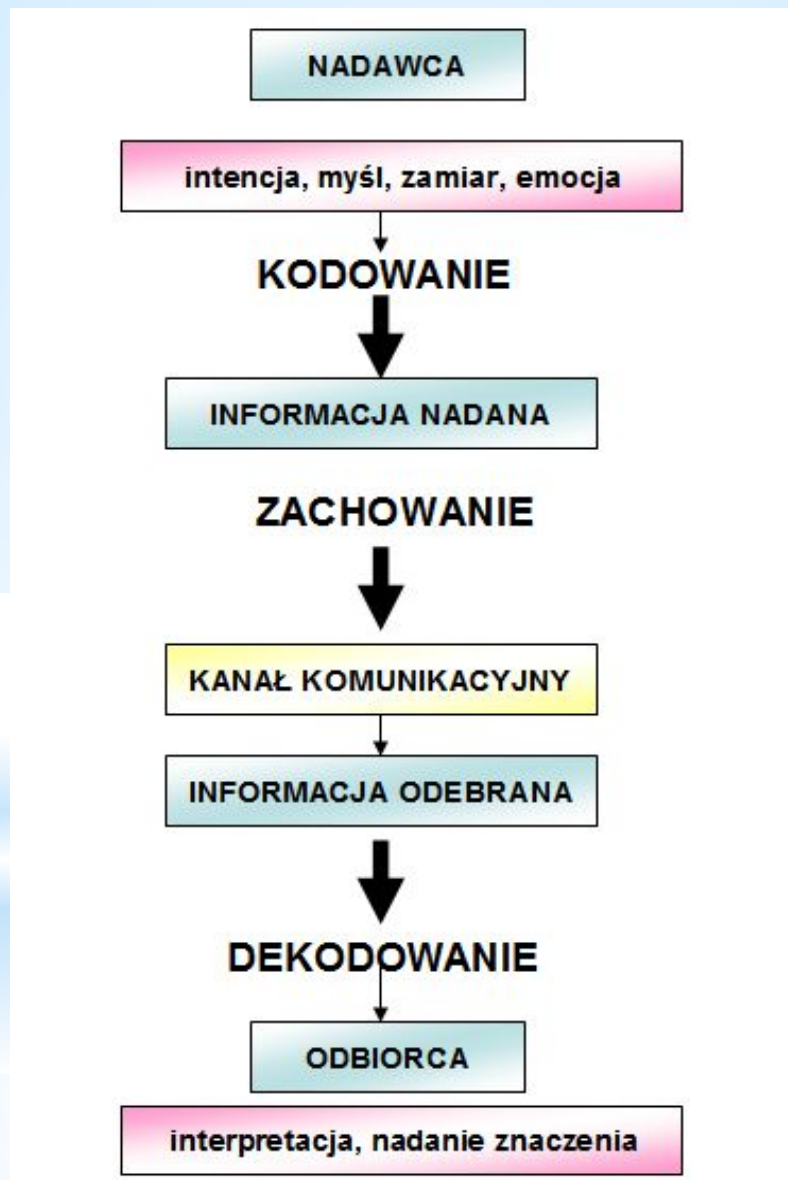
## KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA:

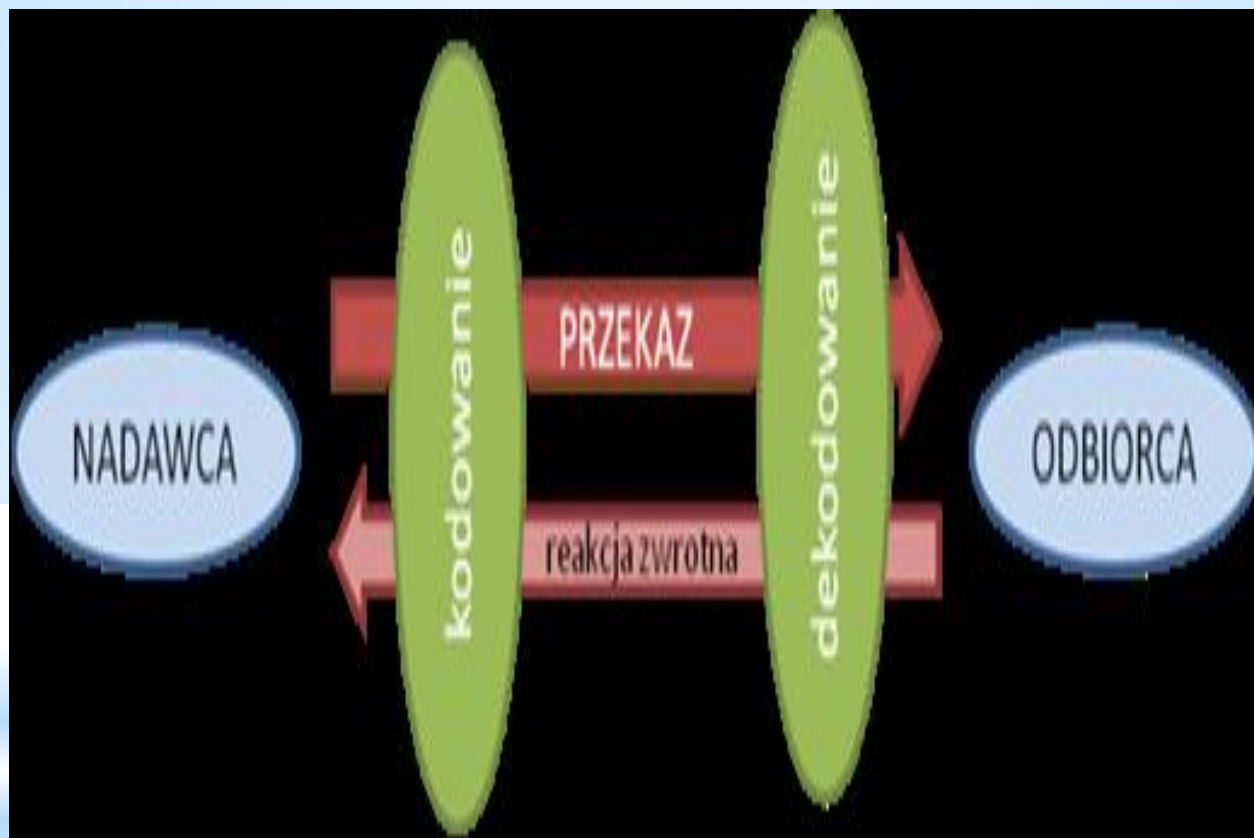
to psychologiczny proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje w bezpośrednim kontakcie z inną osobą.

Jest to proces, który zachodzi nieustannie, bowiem przez cały czas swoją postawą ciała, mimiką, gestykulacją, no i wreszcie słowami przekazujemy określone informacje.

Efektywna komunikacja: treść wypowiedzi jest zrozumiana zgodnie z intencjami nadawcy przekazu.

# Model komunikacji dwustronnej:





## Kodowanie:

następuje w momencie przekształcenia treści pisanej na wiele gestów i symboli.

Proces ten jest konieczny, gdyż komunikat przekazuje często jedna osoba, która stara się być zrozumiana dobrze przez swoich słuchaczy.

## Odkodowanie:

następuje w momencie przekształcenia komunikatu przez słuchacza, który stara się go zrozumieć.

Odbywa się ono w dwu etapach:

w pierwszym odbiorca otrzymuje komunikat,

w drugim zaczyna go przetwarzać.

Wpływ na to ma własna ocena użytych symboli oraz doświadczenie  
*/ ludzie słyszą to, co chcą usłyszeć /*.

## Proces odkodowywania:

**1. Treść:** słowa przy wykorzystaniu określonych reguł gramatycznych łączone w semantyczne frazy, budowanie wypowiedzi i jej interpretacja.

**2. Kontekst wypowiedzi:** ton głosu, kontakt wzrokowy, mowa ciała, czyli ekspresja niewerbalna.

Na ogólną ocenę wypowiedzi wpływ mają:

- słowa w 7%,
- przekaz zawarty w tonie głosu w 38%,
- przekaz zawarty w mimice twarzy w 55%.



## Sprężenie zwrotne:

jest to odwrócenie komunikacji, w którym to wyrażamy reakcję na komunikat nadawcy.

Możemy wyróżnić dwa typy sprzężeń zwrotnych:

- pierwszy to bezpośrednie wyrażenie np.: potakiwanie głową,
- drugie pośrednie owocujące np.: wzrostem efektywności pracy.

W momencie, gdy sprzężenie zwrotne jest silniejsze to proces komunikowania się jest lepszy.

## Warunki aktu komunikacyjnego:

- informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron,
- zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji,
- przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),
- przekaz spotka się z odbiorem,
- informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy.

## Bariery komunikacyjne:

Czynniki, które utrudniają zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedzi (o charakterze fizycznym i psychologicznym):

- utrudnienia percepcyjne,
- wybiórczość uwagi,
- brak umiejętności decentracji (przyjęcie perspektywy rozmówcy),
- różnice kulturowe,
- stereotypy (chętniej słuchamy osób o wysokim statusie społecznym),
- samopoczucie,
- komunikacja równoległa - rozmówcy prowadzą równocześnie dwa wątki rozmowy, nie słuchając siebie nawzajem.

## Bariery utrudniające słuchanie:

1. *filtrowanie* - słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje
2. *porównywanie* - oceniamy czy porównujemy siebie z rozmówcą
3. *skojarzenia* - treść wypowiedzi rozmówcy wywołuje skojarzenie, w które się zagłębiamy
4. *przygotowywanie odpowiedzi* - myślimy, co za chwilę odpowiedzieć choć staramy się wyglądać na zainteresowanych
5. *domyślanie się* - usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma "naprawdę" na myśli
6. *osądzanie* - w trakcie rozmowy osądzamy i reagujemy schematycznie
7. *utożsamianie się* - cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń
8. *udzielanie rad* - słuchamy tylko początku, szukając rady dla rozmówcy, uciekanie od cudzych problemów

9. *sprzeciwianie się*:

a. *gaszenie* - wygłaszamy sarkastyczne uwagi, które zniechęcają rozmówcę do kontynuowania rozmowy

b. *dyskontowanie* - słyszymy *komplement* i wyliczamy wszystko co może obniżyć jego wartość

10. *przekonanie o swojej racji* - podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania krytyki, i brak zgody na inny punkt widzenia

11. *zmiana toru* - obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat

12. *zjednywanie* - słuchamy na tyle by nie zgubić wątku, ale tak naprawdę w ogóle się nie angażujemy

13. *decydowanie za innych*.

## Zakłócenia komunikacji:

### 1. *Zaprzeczenia:*

Przykład: *Nie obchodzi mnie to. Kto się złości? Ja?*

### 2. *Usunięcia*- usuwamy część komunikatu:

Przykład: *Nigdy tego nie naprawię!* zamiast: *Nie widzisz jak się męczę?*  
*Wyraź współczucie i domyśl się, że napiłbym się kawy.*

### 3. *Ekspresja zastępcza.*

4. *Niespójny komunikat* - różnica w komunikacie werbalnym, niewerbalnym i tym, co rzeczywiście mamy do powiedzenia

## Cztery kroki skutecznego słuchania:

### 1. *Aktywne słuchanie:*

- *parafrazowanie* (definiowanie) swoimi słowami tego, co druga osoba do nas mówi,
- *precyzowanie* przez zadawanie pytań,
- *informacja zwrotna* - dzielenie się odczuciami i doświadczeniami bez osądzania (natychmiast, szczerze i wspierająco).

2. *Słuchanie empatyczne* - słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy.

3. *Słuchanie otwarte* - nie ocenia się rozmówcy, by osądy nie zastaniały nam naszego rozmówcy.

4. *Słuchanie świadome* - zwracanie uwagi na integrację słów i emocji.



## Proces komunikacji interpersonalnej odbywa się w formie:

- komunikacji werbalnej (słownej),
- komunikacji niewerbalnej (bezsłownej).



# KOMUNIKACJA WERBALNA

**Komunikacja werbalna:** oparta na słowie, przekazując komunikaty używamy słów.

Rodzaje wg kierunku przesyłanych komunikatów:

- *pionowa:* przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu - komunikacja skierowana ku dołowi, skierowana ku górze: informacja o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, problemach itp.
- *pozioma:* przebiega ona między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie, może mieć charakter formalny jak i nieformalny.



## Komunikacja werbalna - skuteczność:

1. Pytania.
2. Parafraza.

Umiejętność zadawania pytań - umożliwiają one uzyskanie takich informacji, które są niezbędne do zrozumienia komunikatu.

Parafraza - swobodna przeróbka tekstu, która rozwija i modyfikuje treść oryginału, zachowując jednak jego zasadniczy sens.

# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

**Komunikacja niewerbalna:** dotyczy przekazu bezsłownego, kanały ekspresji niewerbalnej:

- ruchy ciała (mimika, kinezytyka, prączyk, kontakt wzrokowy, gesty),
- zależności przestrzenne (proksemika).





### **Mimika twarzy:**

Stanowi źródło informacji na temat stanów emocjonalnych i postaw, takich jak sympatia czy wrogość. Naukowcy stwierdzili, że istnieje sześć głównych rodzajów mimiki odpowiadających następującym emocjom: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, gniew, pogarda.

### **Kinezytyka:**

Analizuje postawy ciała, gesty i inne ruchy ciała. Intencjonalnie lub nieintencjonalnie ciało stale wysyła sygnały poprzez postawę, pochylenie, rozluźnienie, napięcie, gesty.

### **Prajęzyk:**

Źródłem informacji są cechy głosu- wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy.

## Kontakt wzrokowy:

Oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu.

## Funkcje kontaktu wzrokowego:

- *przekazywanie komunikatów relacyjnych*, przejaw pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na zainteresowanie,
- *redukowanie rozproszenia*, w celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców. Kanał wzrokowy jest jedną z dróg dostarczania bodźców, a zatem koncentrując myśli na pewnym zdarzeniu, przypominając sobie jakieś szczegóły, zastanawiając się nad odpowiedzią ograniczamy kontakt wzrokowy.



## **Ekspresja oczu:**

Wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie

**Efekt pierwszego wrażenia:** 15 sekund do 3 minut kontaktu z nowopoznanym człowiekiem

## Gesty:

Poruszanie rękami, głową, ciałem podczas mówienia, ruchy skoordynowane z mową stanowią część całościowego procesu komunikowania się.

Kiwanie głowa jako specyficzny gest odgrywa dwie funkcje:

- działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi,
- służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głowa (seria) oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

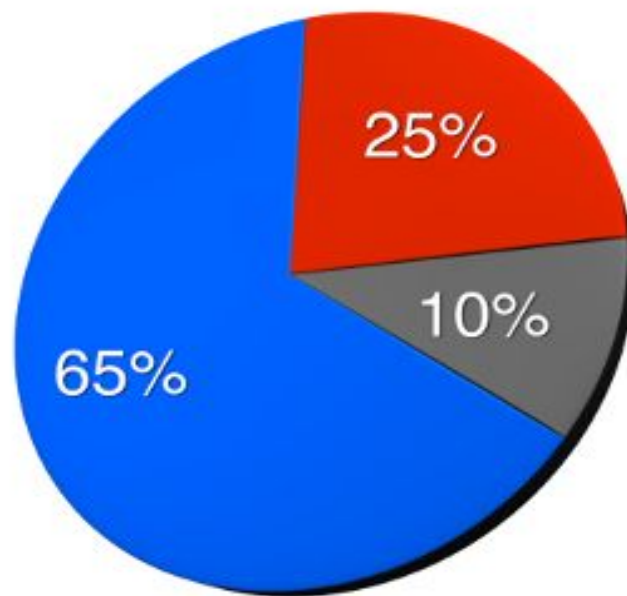


## Zależności przestrzenne, dystans:

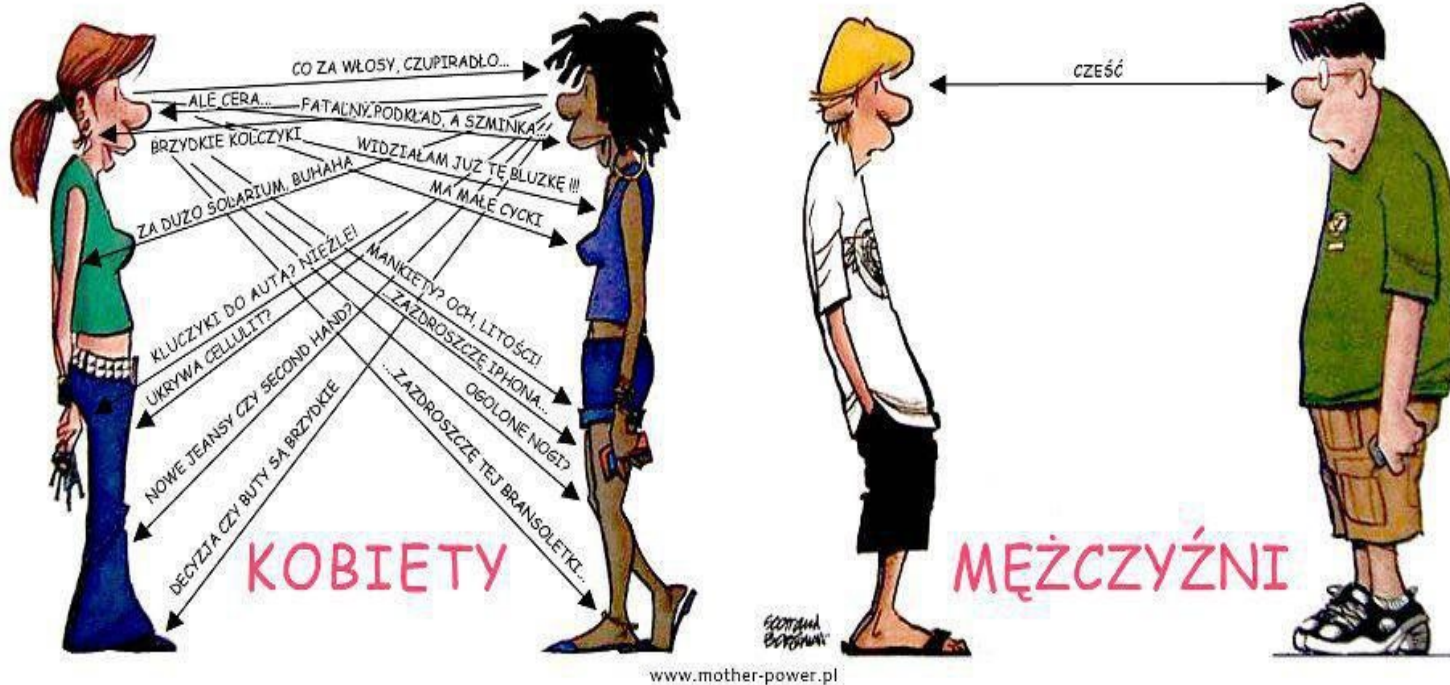
Bliskość przestrzenna, cztery strefy używane nieświadomie podczas kontaktów i interakcji w kontaktach społecznych:

- strefa intymna (0-45cm),
- strefa osobista (45-120 cm),
- strefa społeczna (1,2-3,6 m),
- strefa publiczna (3,6-6m).

● mowa ciała    ● sposób mówienia    ● treść - słowa



# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



\*Dziękuję za uwagę