

KOMUNIKACJA

PROJEKT ZOSTAŁ ZREALIZOWANY W RAMACH FORUM
LIDERÓW MŁODZIEŻOWYCH W WIELICZCE 2021

KOMUNIKACJA

- Komunikacja to proces mający na celu spowodowanie u odbiorcy informacji zmiany świadomości zamierzonej przez nadawcę.
W komunikacji najważniejsze jest co mówimy, jak mówimy i mowa ciała

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

- Komunikacja interpersonalna to wymiana komunikatów, pomiędzy co najmniej dwiema związanymi ze sobą określonymi relacjami osobami, a każda interakcja ma, co najmniej kilka punktów odniesienia, takich jak obowiązujące zasady zachowania, obustronne oczekiwania i wzajemne koncentrowanie na sobie uwagi.

AKTYWNE SŁUCHANIE

- Okazywanie rozmówcy szacunku i akceptacji, serdeczności i ciepła, powstrzymanie się od własnych sądów, rad, moralizowania. Czynne słuchanie pomaga osobie, która mówi, uzmysłowić sobie dokładnie, na czym polega problem, zwiększa zaufanie do rozmówcy i chęć kontaktowania się z nim w przyszłości.

**4 NAJWAŻNIEJSZE
ZASADY AKTYWNEGO
SŁUCHANIA**

ZASADA 1

„Postarajmy się skupić i skoncentrować na tym, co mówi druga osoba”

- Często nie zdajemy sobie sprawy, że nasza postawa ciała przeszkadza nam w zrozumieniu i rzeczywistym usłyszeniu tego, co artykułują inne osoby. Zwróćmy się zatem w stronę rozmówcy i postarajmy zachować otwartą postawę ciała, a co za tym idzie spróbujmy nie krzyżować rąk, zaciskać pięści czy krzyżować nóg.

ZASADA 2

„Swoją postawą dajmy do zrozumienia,
że słuchamy tego, co mówi nasz
rozmówca”

- Chodzi o to, aby wyrażać swoje zainteresowania poprzez wypowiedanie słów czy też przytakiwanie. Zaliczymy tutaj takie wyrazy, jak: „rzeczywiście..., rozumiem..., aha..., tak...”. Również nasza mimika pomoże nam okazać uwagę. Możemy bowiem skinąć rozmówcy głową lub też naszą twarzą oraz jej wyrazem wskazać, że rzeczywiście słuchamy tego, co druga osoba ma nam do powiedzenia.

ZASADA 3

„Zadawajmy pytania i wykażmy zainteresowanie”

- Przede wszystkim, zawsze warto zachęcać innych, aby w dalszym ciągu mieli ochotę na dyskusję z nami. W tym celu warto skorzystać ze zwrotów, takich jak: „czy mógłbyś mi to wytłumaczyć..., powiedz jak mam to rozumieć..., to ciekawe co mówisz... itp.”. Wskazane jest korzystać również z możliwości zadawania pytań, zwracając przy tym uwagę, aby miały one charakter otwarty. W przeciwnym razie sami będziemy stanowili przyczynę otrzymywania krótkich odpowiedzi na zasadzie „tak” bądź „nie”.

ZASADA 4

„Utrzymujmy kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą”

- Jeżeli dana osoba ma coś ważnego do powiedzenia, to powinniśmy starać się utrzymywać z nią kontakt wzrokowy. Utrzymując kontakt wzrokowy, pokazujemy, że konwersacja nas interesuje. Kontakt wzrokowy nie może być jednak natarczywy. Wzrok warto odwrócić, gdy się nad czymś zastanawiamy. Wtedy wygląda to bardzo naturalnie.

**BŁĘDY, KTÓRE
POPEŁNIAMY PODCZAS
AKTYWNEGO SŁUCHANIA**

BŁĄD 1

- Przede wszystkim starajmy się nie przerywać swojemu rozmówcy, ponieważ jest to niegrzeczne, a przy tym burzy bieg myśli partnera, który najzwyczajniej w świecie może stracić wątek wypowiedzi.

BŁĄD 2

- Po drugie, nie należy wchodzić drugiej osobie w słowo. Jeśli będziemy mówić jednocześnie z kimś innym, to druga osoba będzie miała problem z wyrażeniem swoich myśli. Istotnym jest również, abyś nie kończył zdań za osobę, z którą dyskutujemy, ponieważ po pewnym czasie może się ona zniechęcić, bądź stwierdzić, iż w ogóle nie ma potrzeby wysłuchania jej zdania.

BŁĄD 3

- Nie popadajmy jednak w drugą skrajność, jaką z pewnością byłoby wypytywanie, bądź też wręcz przesłuchiwanie zainteresowanego. Po pierwsze, nie każdy lubi się uzewnętrzniać, a poza tym istnieją kwestie, czy też tematy, o które nie wypada wręcz pytać rozmówcy. Co więcej, nasz partner w konwersacji może poczuć się nawet osaczony zadawanymi przez nas pytaniami, bądź zawstydzony, czy zaszokowany ich bezpośredniością, a czasami bezczelnością. Każdy z nas ma trochę inne granice, których nie powinniśmy przekraczać, nawet jeśli czynimy to w dobrej wierze.

BŁĄD 4

- I ostatnim błędem, którego warto się wystrzegać, jest wmawianie innym tego, czego tak naprawdę wcale nie powiedzieli. Nie przypisujmy rozmówcom naszych interpretacji, ponieważ często są one zupełnie mylne, jeśli zaś nie mamy pewności, co autor poszczególnych słów miał na myśli, to zapytajmy.

**METODY AKTYWNEGO
SŁUCHANIA**

PARAFRAZA

Parafraza - Powtarzamy wypowiedzi rozmówcy w innej formie, sens usłyszanej wypowiedzi, sprawdzając, czy dobrze zrozumieliśmy.

- „O ile dobrze cię rozumiem chodzi o to, że...”
- „Czy dobrze rozumiem, że ...”,
- „Z tego co mówisz rozumiem, że chcesz powiedzieć, ...”,
- „O ile dobrze zrozumiałem, chodzi o to, że...”

ODZWIERCIEDLENIE

Technika komunikacji polegająca na bezpośrednim opisywaniu odbieranych treści – „odzwierciedlanie” słów i zachowań drugiej osoby, np:

- „widzę, że jesteś zdenerwowany”,
- „mówiąc to masz łzy w oczach”,
- „powiedziałaś, że nie lubisz matki twojego męża”.

Odzwierciedlenie daje rozmówcy poczucie, że jest słuchany i rozumiany przez terapeuta. Pomaga w nawiązaniu dobrej relacji i kontaktu terapeutycznego.

KLARYFIKACJA

Klaryfikacja to uporządkowanie, uściślenie i rozjaśnienie istotnych elementów wypowiedzi partnera:

- „Chcę się upewnić, czy aby na pewno chodzi Panu o...”
- „Mam wrażenie, że się gdzieś pogubiłem. Pozwoli Pani, że powiem to co zrozumiałem....”
- „Proszę to powtórzyć jeszcze raz....”
- „Inaczej mówiąc, sądzi Pan, że....”
- „Czy ja dobrze Pana zrozumiałem, ma Pan na myśli....”

KOMUNIKAT „JA”

1. Informacja o tym, co przeżywasz w związku z czyimś zachowaniem:

- „Czuję się...”

2. Określenie, jakie zachowanie drugiej strony jest dla Ciebie problemem:

- „Kiedy Ty ...”

3. Opis skutku, jaki niesie dla Ciebie to zachowanie:

- „Ponieważ ...”

4. Opis oczekiwań dotyczących zachowania drugiej strony:

- „Chcę ... Proszę...”

BARIERY KOMUNIKACYJNE

1. Bariery komunikacyjne to przeszkody, na które możemy napotkać podczas procesu komunikacji. Ich wpływ na komunikację zazwyczaj jest negatywny. Bariera może być wszystko to, co uniemożliwia lub zniekształca proces komunikowania się.

12 BARIER KOMUNIKACYJNYCH :

- Rozkazywanie
- Doradzanie
- Chwalenie
- Uspokajanie
- Ostrzeganie
- Pouczanie
- Etykietowanie
- Wypytywanie
- Moralizowanie
- Obwinianie
- Interpretowanie
- Odwracanie uwagi

MORALIZOWANIE

1. Perswadowanie, „wygłaszanie kazań”, mówienie drugiej osobie, co powinna zrobić. Stawiamy siebie w pozycji nauczyciela, kogoś kto wie lepiej.

Przykłady:

- „Zapamiętaj sobie, co ci mówiłem, zanim zacząłeś ten projekt”.
- „Nie powinieneś się tak zachowywać.”
- „Powinnaś...”, „Musisz...”, „Nie możesz...”

OSTRZEGANIE

2. Sugerowanie, że osoba nie umie ocenić sytuacji, więc przepowiadamy jej, co się stanie. Zamyka relację wywołując złość i strach.

Przykłady:

- „Jak nie przyjdiesz na spotkanie to wyrzucimy cię z projektu”.
- „Na twoim miejscu na pewno bym się z nią nie przyjaźniła”
- „Jak tego nie poprawisz to już nigdy nie weźmiemy cię do zespołu.”

OBWINIANIE

3. Wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, sposobach jej działania, opiniach, wartościach i uczuciach. Często połączona z używaniem słów: nikt, ty zawsze, ty nigdy, wszyscy itp.

Przykłady:

- „Zasłużyłeś na to, sam sobie jesteś winny.”
- „Gadasz głupoty, nie myślisz logicznie”
- „Przez ciebie przegraliśmy ten konkurs”
- „Zawsze musisz stwarzać jakieś problemy”.

DORADZANIE

4. Dawanie drugiej osobie gotowych rozwiązań – recept na jej problem. Dyktowanie co powinna zrobić.

Przykłady:

- „Ja na twoim miejscu...”
- „To łatwe, najpierw trzeba ...”
- „Umów się z nim koniecznie!”

Doradzaj tylko wtedy gdy:

1. Poproszono Cię o radę.
2. Chcesz rzeczywiście pomóc szanując drugą osobę i jej ograniczenia.

KONFLIKT

KOJDO

KOnflikt + Jest + DObry

- KOJDO ponieważ *zawsze* da się rozwiązać konflikty

RODZAJE KONFLIKTÓW

Negatywne konsekwencje konfliktu:

- atmosfera napięcia
- stres
- negatywne emocje, np. pojawiająca się jawna lub ukryta agresja
- spadek efektywności pracy
- chaos organizacyjny
- podział wewnątrz grupy, zespołu
- narastające objawy wrogości lub niechęci
- utrudniona komunikacja i współpraca w grupie
- spadek energii i jej rozproszenie, zamiast nastawienia na rozwiązanie problemu

Pozytywne konsekwencje konfliktu:

- **wzrost motywacji** - zwiększenie zaangażowania w realizację stawianych przez jednostkę lub grupę zadań, może stymulować zainteresowanie problemem
- **innowacyjność** - skłania do poszukiwania nowych lepszych rozwiązań, powoduje konfrontowanie różnych opinii
- **sygnał dysfunkcyjności** - daje sygnał ostrzegawczy o złym funkcjonowaniu określonych obszarów, np. komunikacji wewnątrz grupy
- **przyrost wiedzy** - pogłębienie wiedzy na swój temat, jak i na temat partnera, konfliktu; poznanie, zhierarchizowanie swoich potrzeb, lepsze poznanie partnera, jego pragnień, celów, systemu wartości i uczuć
- **wzrost zaufania** - pozytywne rozwiązanie konfliktu może przyczynić się do zwiększenia zaufania między uczestnikami sporu, zbliżenia partnerów
- **poczucie sprawiedliwości** - świadomość ta zwiększa motywację do działania na rzecz rozwoju organizacji

**BEZ PORAŻEK = DWÓCH
ZWYCIĘZCÓW**

Podczas kłótni nie ma przegranych. Obie strony zwyciężają i odnoszą korzyści z rozwiązanych konfliktów.

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

- pozwala nam się rozwijać, wyrażać siebie – swoje poglądy, myśli, uczucia, potrzeby
- uczy wzajemnej uwagi i akceptacji
- uczy współpracy,
- rozwija twórcze myślenie,
- uczy nas wyrażania silnych emocji w sposób możliwy do zaakceptowania przez innych
- zwiększa zaufanie

Projekt wykonała:

- Zuzanna Skórska 7a
- Rozalia Warecka 7b
- Zofia Zielińska 7c