

32

Warunki skutecznej komunikacji

POZNASZ

- pojęcie i znaczenie komunikacji międzyludzkiej;
- zasady skutecznej komunikacji międzyludzkiej.

Sprawne porozumiewanie się jest podstawową umiejętnością społeczną. Dzięki dobrej komunikacji ze sobą osiągamy wzajemne zrozumienie, uczymy się wyrażać siebie, wywierać wzajemny wpływ, rozwiązywać problemy. Informacje udzielane o sobie dają nam możliwość poznania tego, jak odbierają je inni. Umiejętność komunikowania się jest przydatna w zaspokajaniu potrzeb, ponieważ jasne ich wyrażenie daje większą szansę na ich realizację. Wymiana informacji umożliwia rozwój, natomiast brak możliwości wymiany myśli i uczuć skazuje na samotność i wyobcowanie. Problemy ze zrozumieniem drugiego człowieka utrudniają współdziałanie z nim i wzajemną pomoc.

O skutecznej komunikacji możemy mówić, gdy odbiorca rozumie przekazaną informację zgodnie z zamiarem nadawcy. Dzieje się tak wówczas, kiedy nadawca precyzyjnie wyraża swoją intencję, a odbiorca odczytuje wiadomość w sposób zgodny z intencją nadawcy. Taką zgodność między intencją nadawcy a interpretacją odbiorcy nazywamy porozumieniem.

Komunikacja to złożony i skomplikowany proces. Wymaga kontroli tego, co i jak przekazujemy, oraz sprawdzania, jak nasz komunikat rozumie odbiorca. Wypowiadającym słowom towarzyszą zazwyczaj różne gesty i zachowania, dzięki którym lepiej rozumiemy komunikat. Zdarza się jednak, że słowa, które wypowiadamy, nie współbrzmiają z tym, co wyraża nasza twarz.

Dobre i złe nawyki w komunikacji międzyludzkiej przedstawiono poniżej.

Nawyki utrudniające skuteczną komunikację	Nawyki wspomagające skuteczną komunikację
1. Ocenianie • uogólnianie (używanie słów: „zawsze”, „nigdy”, „wszyscy” itp., mówienie o cechach danej osoby zamiast o konkretnych sytuacjach); • oskarżanie, obwinianie, osądzanie (mówienie komuś, że jego zachowania, pomysły, cechy są dobre lub złe); • krytykanctwo (szukanie tylko słabych stron u innych); • etykietowanie (stosowanie szybkich klasyfikacji czyjegoś zachowania, pomysłów). 2. Obrażanie (przeklinanie, wyśmiewanie, kpiny itp.).	1. Mów wprost do danej osoby , a nie o niej (np. zamiast mówić głośno: „Lubię rozmawiać z Zosią”, powiedz do niej: „Zosiu, lubię z tobą rozmawiać”).
3. Uciekanie od problemów (zmiana tematu, pocieszanie, rozśmieszanie).	2. Mów o sobie, a nie o innych. Gdy wypowiadasz się w formie „ja”, pozwalasz poznać drugiej osobie, jak ty czujesz się w konkretnej sytuacji lub w kontakcie z daną osobą (np. „Cieszę się, że tu jestem”).
4. Pouczanie i decydowanie za innych (dawanie rad, rozkazywanie, moralizowanie, grożenie, zawstydzanie).	3. Używaj pierwszej osoby liczby pojedynczej zamiast form bezosobowych. Gdy wyrażasz swoją opinię, zaznacz, że to twoje zdanie (np. „Według mnie...”). Bierz odpowiedzialność za to, co mówisz.
5. Niestuchanie tego, co mówią inni (przerywanie lub jednoczesne mówienie z kimś, zajmowanie się czymś innym, pokazywanie braku skupienia uwagi, zadawanie nieadekwatnych pytań).	4. Skoncentruj się na tym, co mówi druga osoba , i daj jej poznać, że słuchasz tego, co mówi.
	5. Bądź zwrócony w kierunku mówiącego. Utrzymuj kontakt wzrokowy, który zwykle jest wyrazem zainteresowania.
	6. Zachowaj rozluźnioną i „otwartą” postawę ciała , np. bez zakładania rąk, zaciskania pięści.
	7. Pozycja fizyczna osoby mówiącej i osoby przyjmującej informacje powinny być na tym samym poziomie.

Nawyki utrudniające skuteczną komunikację	Nawyki wspomagające skuteczną komunikację
6. Przypisywanie swojemu rozmówcy tego, czego nie powiedział. 7. Wypytywanie, przesłuchiwanie dla zaspokojenia własnej ciekawości.	8. Potwierdzaj, że słuchasz tego, co mówi twój rozmówca. Dawaj wyraz swej uwadze przez skinienia głową, reakcje mimiczne. 9. Podążaj myślami za tym, co mówi do ciebie druga osoba. 10. Aby upewnić się, czy dobrze rozumiesz rozmówcę, stosuj parafrazę, czyli powtórzenie, streszczenie własnymi słowami wypowiedzi rozmówcy. 11. Odzwierciedlaj uczucia drugiej osoby. Staraj się zrozumieć, co ona przeżywa, mówiąc np. „Wydaje mi się, że to cię złości...”. 12. Zadawaj przede wszystkim pytania otwarte, wymagające dłuższej odpowiedzi. 13. Proś o wyjaśnienie tego, co jest dla ciebie niejasne i niezrozumiałe.

ZAPAMIĘTAJ

Warunkiem rozwijania umiejętności interpersonalnych jest:

- właściwa motywacja;
- potrzeba doskonalenia własnej osobowości i podnoszenia kompetencji zawodowych;
- podstawowa wiedza teoretyczna, a więc znajomość zasad ważnych w komunikacji interpersonalnej;
- uczestnictwo w grupach treningowych.

—SILAGAS

Uprzejmie proszę o
przygotowanie

...że odczuwasz:

ednym zdaniu ko-
nie odtworzona po
ezpośredni?

KARTA PRACY 26 Skuteczna komunikacja międzyludzka

ZADANIE 4.

Uporządkuj hasła w postaci schematu, który przedstawi podział sposobów komunikacji międzyludzkiej wraz z przykładami.

