

SZKOLENIE ONLINE

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

PODSUMOWANIE



CZEGO SIĘ NAUCZYSZ?

- Czym jest komunikacja i dlaczego jest ona istotna w relacjach międzyludzkich.
- Poznasz rodzaje komunikacji interpersonalnej oraz zasady efektywnej komunikacji.
- Staniesz się lepiej rozumiany przez swoje otoczenie i lepiej zrozumiesz swoich rozmówców.
- Poznasz zasady stosowania jasnych komunikatów i czytelnych dla innych.
- Zrozumiesz znaczenie aktywnego słuchania i asertywności w procesie komunikacji interpersonalnej.

DEFINICJA KOMUNIKACJI W LITERATURZE

1) Termin „**komunikowanie**” ma swoje korzenie w języku łacińskim, pochodzi od słów „*communico*”, „*communicare*”, które oznaczają: „naradzać się”, „udzielać komuś wiadomości”, oraz od słowa „*communio*”, które oznacza „wspólność” i „poczucie łączności”.

2) Komunikacja interpersonalna to przekazywanie i odbieranie informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą lub w małej grupie osób pozostających ze sobą w bezpośrednim kontakcie.

3) Komunikacja interpersonalna to proces nadawania i otrzymywania informacji, których źródłem mogą być zarówno zachowania werbalne, jak i zachowania niewerbalne.

CELE KOMUNIKOWANIA SIĘ

- przekazywanie informacji i doświadczeń,
- budowanie modelu służącego do wyjaśniania świata,
- prezentacja własnej osoby i poznawanie innych,
- rozwój własnej osobowości
- nawiązywanie związków z innymi ludźmi,
- wpływanie na postępowanie innych ludzi,
- kształtowanie przekonań i postaw innych ludzi,
- porównywanie idei i pomysłów,
- organizowanie poczynąń i współpracy,
- uzgadnianie transakcji,
- zapewnienie innym przyjemności i rozrywki,
- uleganie pokusie, by mówić o sobie

PRZEBIEG PROCESU KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

NADAWCA

ODBIORCA



NADAWCA nadaje **KOMUNIKAT**
wykorzystując określony **KOD** i **KANAŁ** przekazu komunikatu

ODBIORCA reaguje przesyłając wiadomość zwrotną





PAMIĘTAJ!

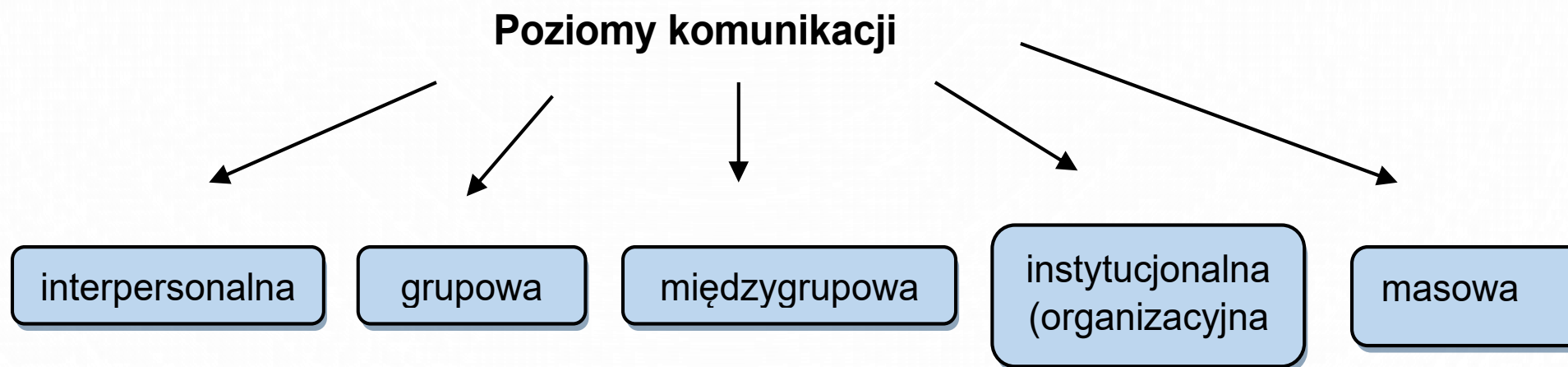
W procesie komunikacji najważniejsze jest, aby odbiorca zrozumiał KOMUNIKAT.



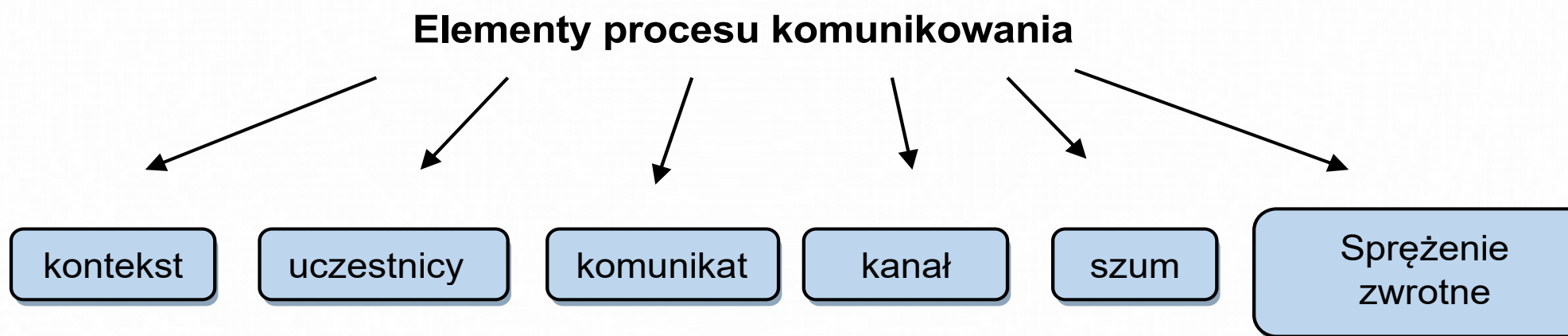
Dlaczego komunikacja jest tak ważna?

- ❖ Budowanie relacji bez komunikowania się jest niemożliwe.
- ❖ Komunikacja jest głównym środkiem przekazywania informacji, co umożliwia współpracę, naukę, rozwijanie się i podejmowanie decyzji.
- ❖ Poprzez skuteczną komunikację ludzie są w stanie lepiej zrozumieć siebie nawzajem, co sprzyja współpracy i rozwiązaniu problemów. Współpraca i porozumienie nie są możliwe bez komunikowania się.
- ❖ Poprzez komunikację ludzie mogą wyrażać swoje myśli, uczucia, potrzeby i cele, co przyczynia się do rozwoju osobistego i samopoznania.
- ❖ Umiejętność skutecznej komunikacji jest kluczowa dla liderów i menedżerów, ponieważ pozwala im efektywnie zarządzać zespołem, motywować pracowników i osiągać cele organizacyjne.

POZIOMY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

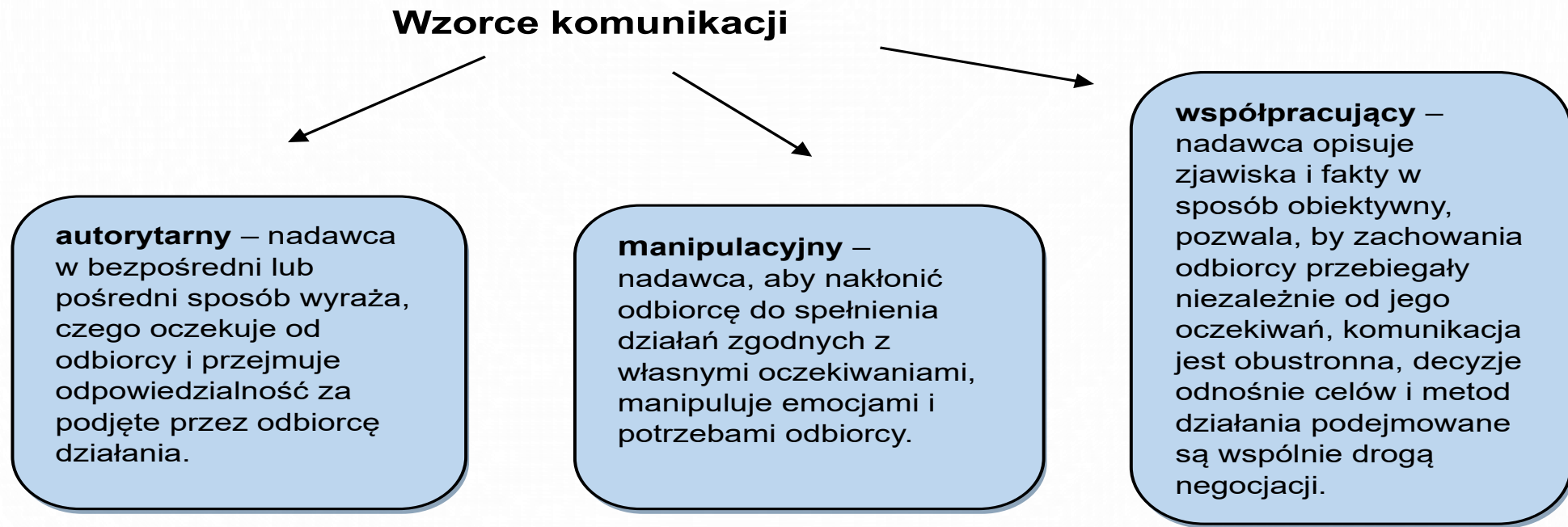


ELEMENTY PROCESU KOMUNIKOWANIA



WZORCE KOMUNIKACJI

C. Mares wyróżnia trzy podstawowe wzorce komunikacji: autorytarny, manipulacyjny, współpracujący.



FUNKCJE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

- ✓ regulacyjna
- ✓ informacyjna
- ✓ motywacyjna
- ✓ kontrolna
- ✓ emotywna

RODZAJE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Komunikacja werbalna i niewerbalna

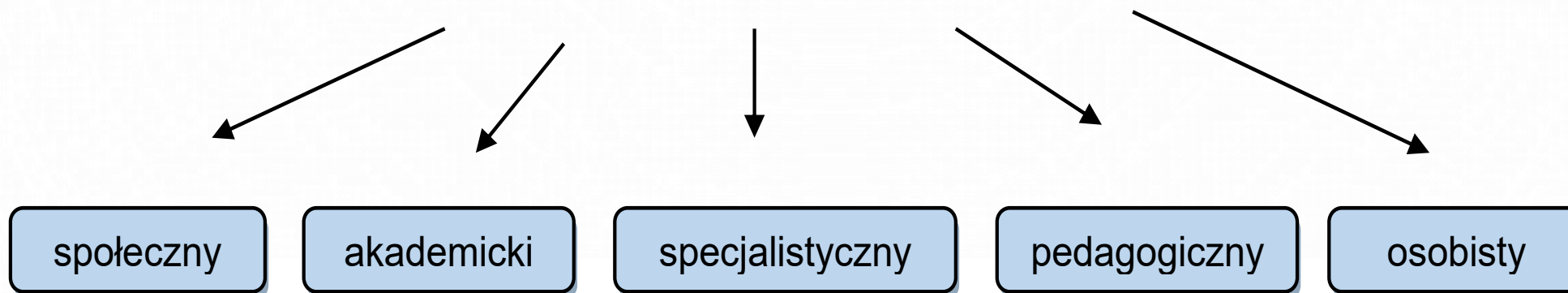
Komunikacja jednokierunkowa i dwukierunkowa

Komunikacja słowna i ustna

Komunikacja pośrednia i bezpośrednia

Komunikacja werbalna - obejmuje słowny przekaz komunikatu pomiędzy nadawcą i odbiorcą” czyli komunikacja poprzez wypowiedane słowa. W wypadku komunikacji werbalnej podstawowym środkiem jest język, który umożliwia wyrażenie znaczenia komunikowanych idei i uczuć.

Rodzaje języków używanych w komunikacji werbalnej:



Niezbędnymi elementami komunikacji werbalnej są:

zadawanie pytań
zamkniętych i otwartych



oczekiwanie
na odpowiedź



udzielanie
odpowiedzi



informowanie



Czy wiesz, że.....

Skuteczność komunikacji werbalnej zależy od kilku kluczowych elementów:

- **klarowność:** wiadomość powinna być jasna i zrozumiała, aby uniknąć nieporozumień.
- **empatia:** umiejętność wczucia się w sytuację rozmówcy pomaga zbudować pozytywną relację.
- **aktywne słuchanie:** to umiejętność, która jest równie ważna jak umiejętność mówienia. Słuchając uważnie, wykazujemy szacunek wobec drugiej osoby.

Za dwie podstawowe zasady komunikacji werbalnej uznaje się przede wszystkim:

- ❖ aktywne i skuteczne słuchanie,
- ❖ retorykę, czyli umiejętność mówienia.

Elementy komunikacji niewerbalnej

Komunikacja niewerbalna – obejmująca wszystkie pozasłowne sygnały pokazywane i przekazywane w trakcie rozmowy - zwana również mową ciała.



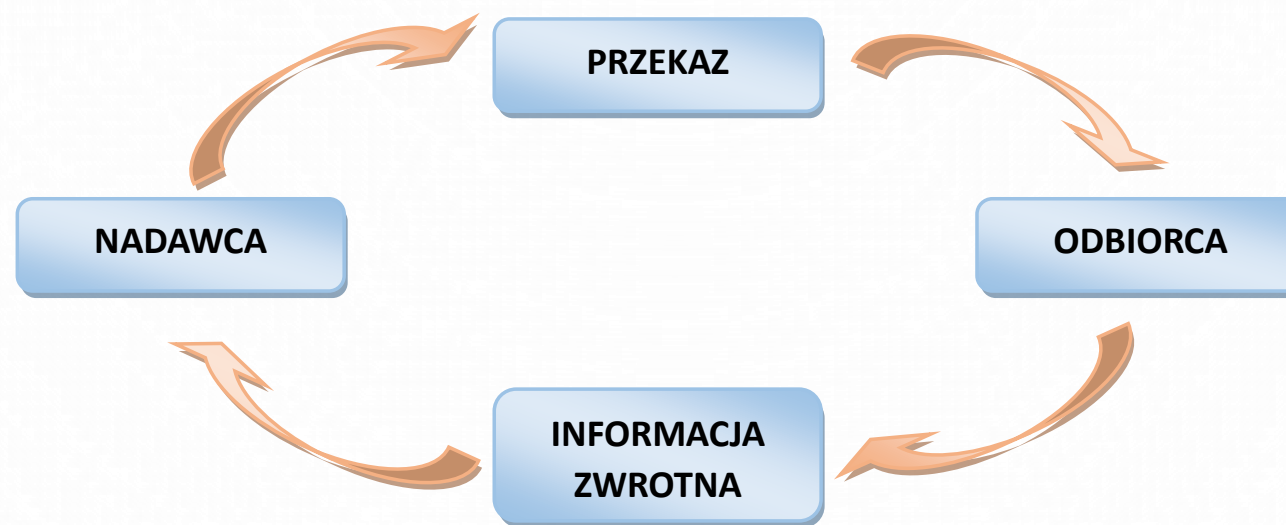
Komunikacja jednokierunkowa (jednostronna) - ma miejsce wtedy, gdy nadawca przekazuje komunikat bez oczekiwania na odpowiedź. Nie jest wówczas w stanie stwierdzić, jak odbiorca zrozumiał przesłane informacje. Taka komunikacja zabiera mniej czasu i jest bardziej uporządkowana. Ale skuteczna może być tylko w przypadkach drobnych i prostych spraw, znanych osobom rozmawiającym.

Komunikacja jednokierunkowa



Komunikacja dwukierunkowa (dwustronna) - występuje wówczas, kiedy nadawca komunikatu oczekuje odpowiedzi (tzw. informacji zwrotnej). Nadawca widzi wtedy, jak jego komunikat został odebrany i zrozumiany. Jest ona bardziej czasochłonna, ale za jej pomocą osiąga się większą dokładność.

Komunikacja dwukierunkowa





PAMIĘTAJ!!!

Ważne, żeby to co mówią oczy i twarz, nie przeczyło wypowiedzanym słowom.

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii.

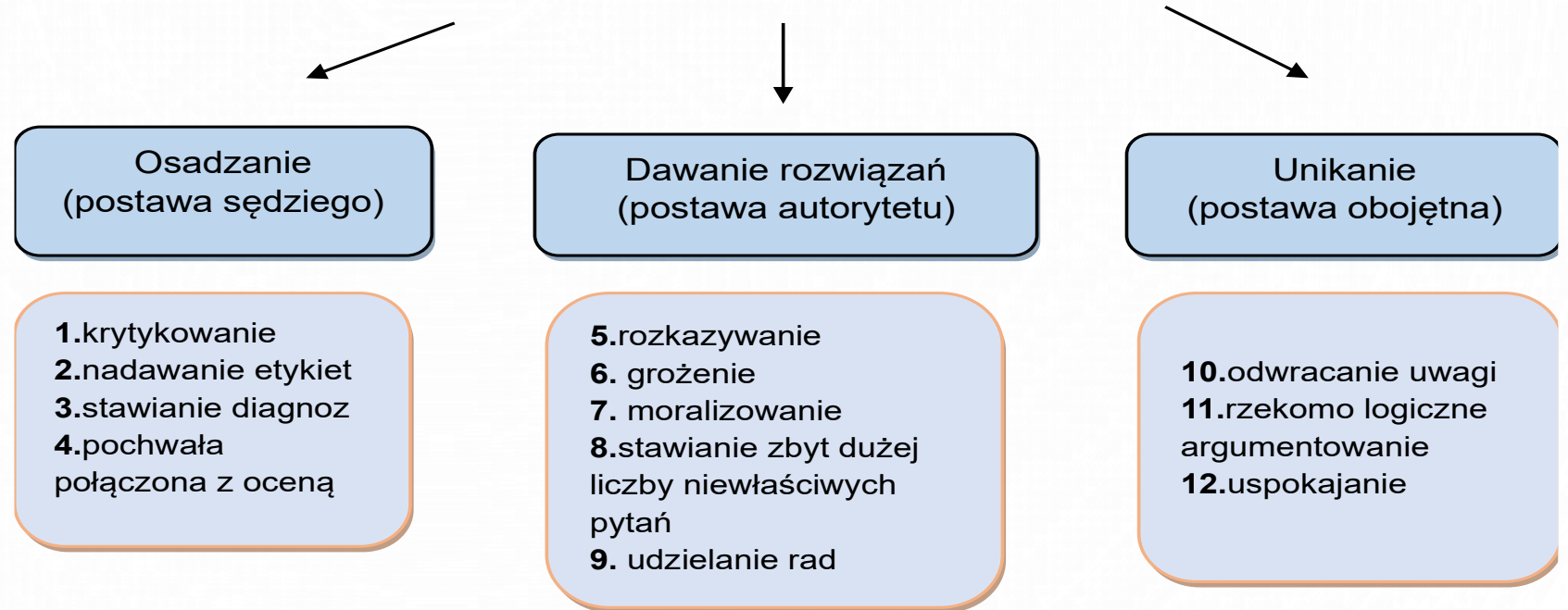
Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.

Słowami możesz kłamać z powodzeniem - mowa ciała trudniej jest oszukać.

BARIER W KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Thomas Gordon wymienia **12 barier komunikacyjnych**, klasyfikując je do poszczególnych grup: osadzanie, dawanie rozwiązań oraz unikanie.

12 BARIER KOMUNIKACYJNYCH





PAMIĘTAJ!

W procesie komunikowania się na każdym jego etapie mogą wystąpić zakłócenia i bariery komunikowania.

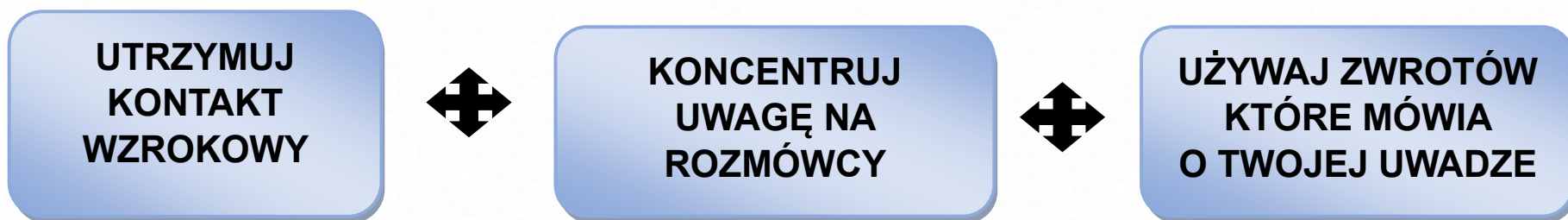
Zachowania sprzyjające **POROZUMIENIU** to:

- ✚ aktywne słuchanie,
- ✚ asertywność,
- ✚ konstruktywna informacja zwrotna,



Aktywne słuchanie pełni niezwykle ważną rolę w procesie skutecznej komunikacji. Umożliwia nie tylko zdobycie informacji, ale także poznanie punktu widzenia rozmówcy. Aktywne słuchanie daje również szansę na stworzenie relacji opartej na wzajemnym szacunku, zaufaniu i empatii.

Aktywne słuchanie



4 ZASADY AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Zasada 1.

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



Zasada 2 .

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



Zasada 3.

Zadawajmy pytania i wykażmy zainteresowanie

Zasada 4:

Utrzymujmy kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą.

Techniki aktywnego słuchania stanowią kluczowy element skutecznej komunikacji interpersonalnej, zarówno w sferze zawodowej, jak i osobistej. Możliwość zrozumienia i odpowiedniego zareagowania na potrzeby oraz emocje innych ludzi to umiejętność, która wpływa na jakość naszych międzyludzkich relacji.



Asertywność to posiadanie i wyrażanie własnego zdania oraz bezpośrednio wyrażanie emocji i postaw w granicach nienaruszających praw i psychicznego terytorium innych osób oraz własnych, bez zachowań agresywnych, a także obrona własnych praw w sytuacjach społecznych. Na ogół asertywność kojarzona jest z umiejętnością **mówienia NIE**, z umiejętnością odmawiania. Ale to tylko niewielki fragment obszaru zachowań asertywnych.

PAMIĘTAJ!

Asertywność jest umiejętnością bezpośredniego wyrażania swoich myśli, potrzeb, uczuć i emocji. Osoba asertywna charakteryzuje się dbałością o własne prawa przy równoczesnym poszanowaniu praw innych osób.

ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

- 1) **Uważne słuchanie:** słuchaj uważnie drugiej osoby, dając jej pełną uwagę i nie przerywając. To pokaże, że szanujesz jej zdanie i jesteś zainteresowany tym, co ma do powiedzenia.
- 2) **Jasność i klarowność:** wyrażaj swoje myśli i uczucia w sposób prosty i zrozumiały. Unikaj używania skomplikowanego języka lub zbyt wielu technicznych terminów.
- 3) **Empatia:** staraj się zrozumieć perspektywę drugiej osoby i jej uczucia. Wyrażaj empatię i okazuj zainteresowanie tym, co mówi.
- 4) **Unikanie agresji:** unikaj agresywnego tonu głosu, obraźliwych słów i gestów. Skup się na konstruktywnej rozmowie i rozwiązywaniu problemów.
- 5) **Wyrażanie szacunku:** traktuj drugą osobę z szacunkiem i uprzejmością. Unikaj krytykowania i osądzania.

Czy wiesz, że...

Mowa ciała odpowiada za ponad 50% oddziaływania komunikatu.

Za pozostałą część odpowiadają elementy werbalne oraz głosowe sygnały niewerbalne.

Proporcje przedstawiają się następująco:

- 7 % elementy werbalne (słowa),
- 38 % elementy głosowe (siła i wysokość głosu, rytm itd.),
- 55 % ruchy ciała (głównie mimika).

Efekt pierwszego wrażenie tworzony jest niemalże natychmiast, jest często nieświadomy, intuicyjny.

Mimo to badania wskazują na jego trwałość!

Czy wiesz, że...



Pierwsze wrażenie to:

- pierwsze 20 sekund kontaktu
 - pierwsze 20 gestów
- pierwsze 20 wypowiedzianych słów

BIBLIOGRAFIA

- 1.J.Adair: Anatomia biznesu. Komunikacja, Studio EMKA, Warszawa 2000
- 2.G.Aniszewska: Kultura organizacyjna w zarządzaniu, PWE, Warszawa 2007
- 3.M.Arygle: Psychologia stosunków międzyludzkich, Warszawa 2002
- 4.R.Balton: Bariery na drodze komunikacji, J.Stewart (red.), Mosty zamiast murów, Warszawa 2007
- 5.H. Boland: Podstawy komunikowania w doradztwie. CDiEwR, Poznań 1995
- 6.M.Budzanowska-Drzewiecka: Różnice kulturowe w komunikacji biznesowej, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2016
- 7.B.Dobek-Ostrowska: Komunikowanie publiczne i polityczne, PWN, Warszawa 2006
- 8.H. Boland: Podstawy komunikowania w doradztwie. CDiEwR, Poznań 1995
- 9.D.Czyżowska, J. Siuta, (red.), Słownik psychologii, Kraków 2005
- 10.B.Dobek-Ostrowska: Komunikowanie publiczne i polityczne, PWN, Warszawa 2006
- 11.A.Frączek: Komunikacja interpersonalna, Studia Gdańskie, Wizje i rzeczywistość, 2012
- 12.Em Gryffin: Podstawy komunikacji społecznej, GWP, 2003
- 13.L.Grzesiuk: Style komunikacji interpersonalnej, Wydawnictwo UW, Warszawa 1979
- 14.L.Grzesiuk: Studia nad komunikacją interpersonalną, Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa psychologicznego, Warszawa 1994

BIBLIOGRAFIA

15. E.Hall: Ukryty wymiar, Warszawa 2001
16. T.A. Harris: Ja jestem OK – Ty jesteś OK. Wyd. 1. REBIS, Warszawa 2009
17. B. Harwas-Napierała: Komunikacja interpersonalna w rodzinie, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008
18. M.Król-Fijewska: Trening asertywności. Wyd. 1. Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa 1993
19. G.Łasiński: Sztuka prezentacji, Poznań 2000
20. Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning: Sztuka skutecznego porozumiewania się, Sopot 2021
21. Z.Nęcki: Komunikacja międzyludzka, Oficyna Wydawnicza Antykwa, Kraków 2000
22. R. A. Podgórski: Socjologia mikrostruktury (podręcznik akademicki), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Olsztyn 2008
23. W.Sikorski: Niewerbalna komunikacja interpersonalna. Doskonalenie przez trening, Warszawa 2018
24. J. Sobczak, B. Jamrożek: Komunikacja interpersonalna czyli jak wspomagać swoją przedsiębiorczość, Poznań 2000
25. M.Strykowska: Proces komunikowania się w doradztwie, Poznań 1995,
26. A.Wiszniewski: Sztuka mówienia, Katowice 2003