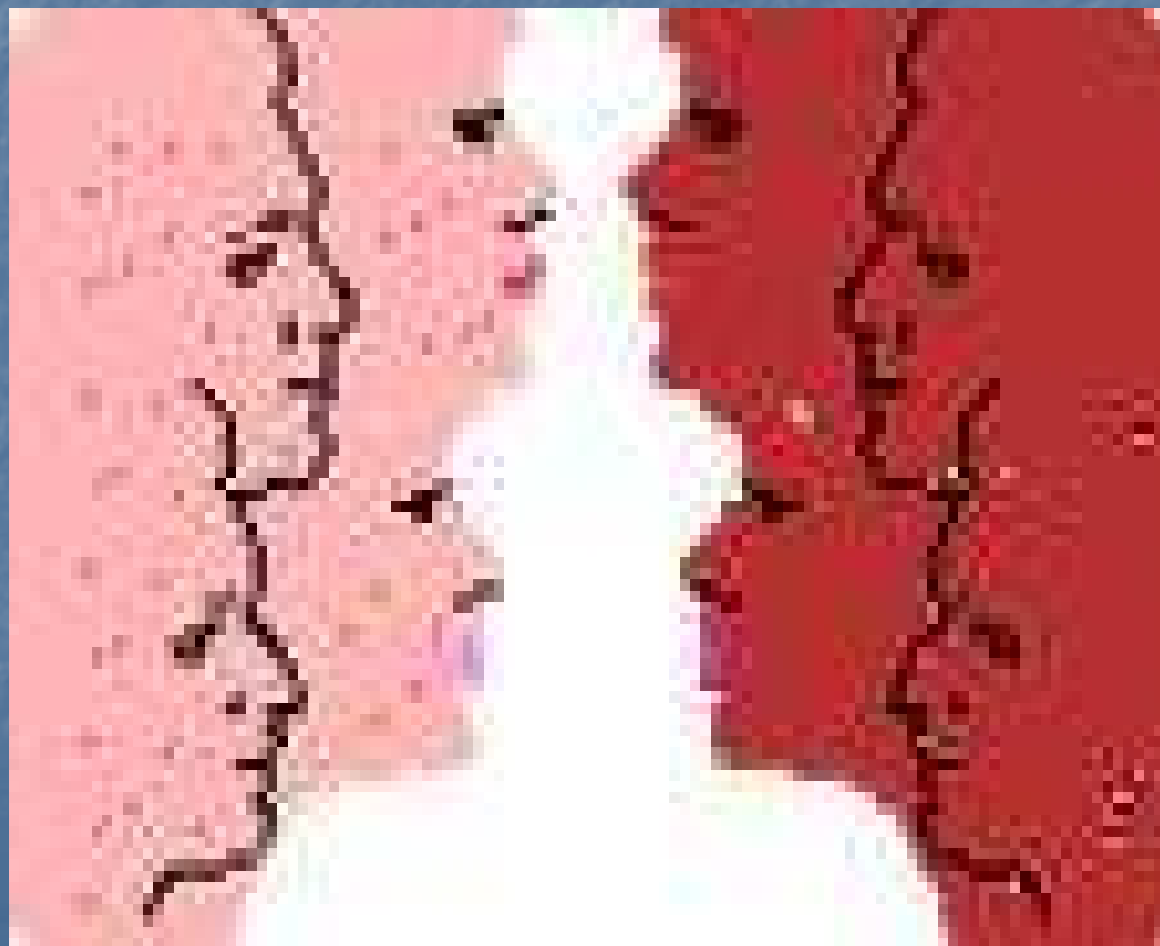


# Komunikacija interpersonalna



## PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA

- ▣ komunikacja jest procesem, zmienia się dynamicznie, rozwija
- ▣ nadawca jest jednocześnie odbiorcą, a odbiorca nadawcą
- ▣ obie strony są odpowiedzialne za przebieg komunikacji – warto sprawdzać, czy przekaz jest podobnie rozumiany
- ▣ duża część komunikacji między ludźmi odbywa się nieświadomie
- ▣ większy udział w odczytywaniu znaczenia komunikatu mają sygnały niewerbalne niż treściowe

# Nie można się nie komunikować...



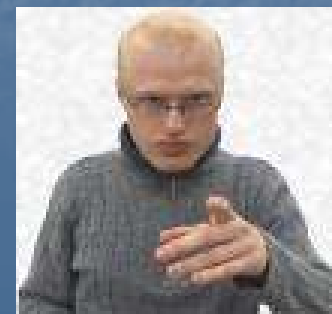
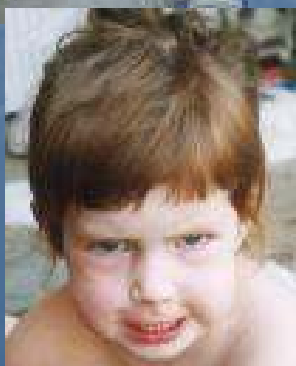
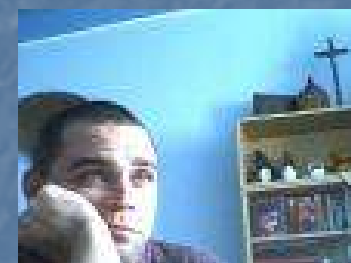
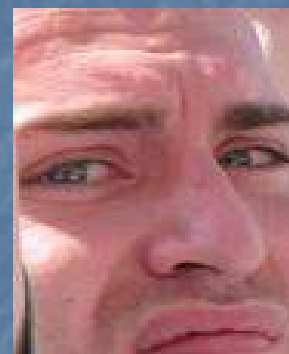
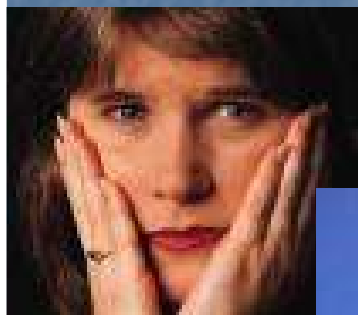
Milczenie to też komunikat,  
brak reakcji jest reakcją.

.01

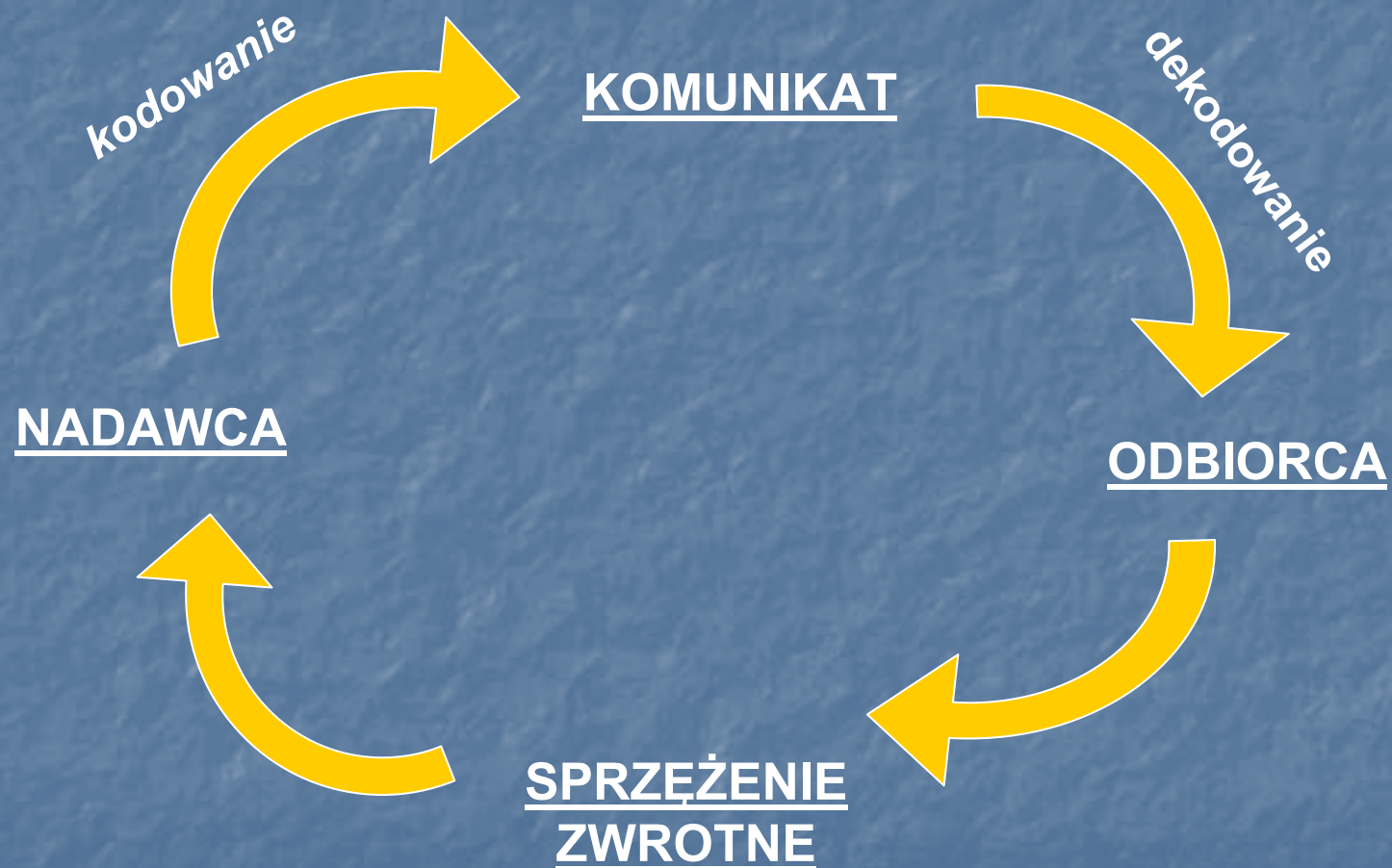
# Odczytując znaczenie komunikatu zwracamy uwagę na:

- 55% - język ciała (mimika, gesty, kontakt wzrokowy, pozycja ciała)
- 38% - czynniki parawerbalne (ton głosu, siła, tempo i ekspresyjność mowy)
- 7% - czynniki werbalne (treść wypowiedzi)

# Poza słowami



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA model



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

## model

- **Nadawca**

rozpoczyna komunikację, bo zamierza:  
przekazać polecenie  
wywrzeć wrażenie  
przekonać do czegoś  
dowiedzieć się czegoś

- **Kodowanie**

przekładanie informacji nadawcy na sygnały werbalne  
(język)  
i niewerbalne (postawa, gesty, mimika, ton głosu)

# **Komunikacja interpersonalna model**

## **□ Dekodowanie**

**Odbieranie i interpretowanie sygnałów  
przekazanych przez nadawcę i przetwarzanie ich  
w zrozumiałą informację**

## **□ Odpowiedź – sprzężenie zwrotne**

**Reakcja na treści przekazywane przez nadawcę**

# Zakłócenia komunikacji

- **Związane z nadawcą**

*stosunek emocjonalny do odbiorcy,  
niezrozumiały lub niewłaściwy dla  
odbiorcy kod*

- **Związane z odbiorcą**

*oczekiwania, wcześniejsze  
doświadczenia z nadawcą,  
stosunek emocjonalny*

- **Związane z warunkami  
zewnętrznymi**

*presja emocjonalna lub  
czasowa*

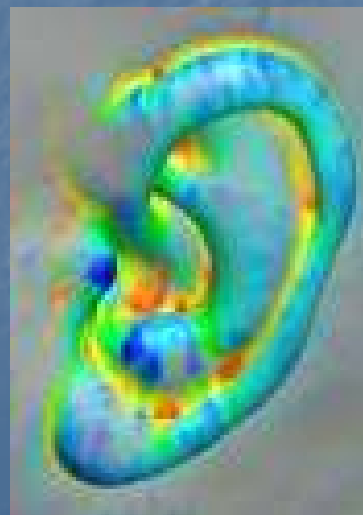
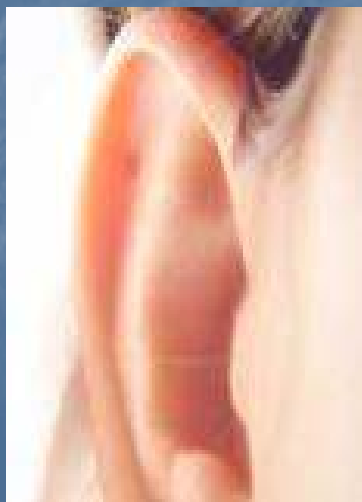
*obecność innych ludzi i ich  
oczekiwania*



# „Cztery uszy” von Thuna

Co **słyszysz**, gdy w czasie przerwy kawowej w szkoleniu inny uczestnik kieruje do Ciebie pytanie:

„Czy jest jeszcze trochę kawy w tym dzbanku?”



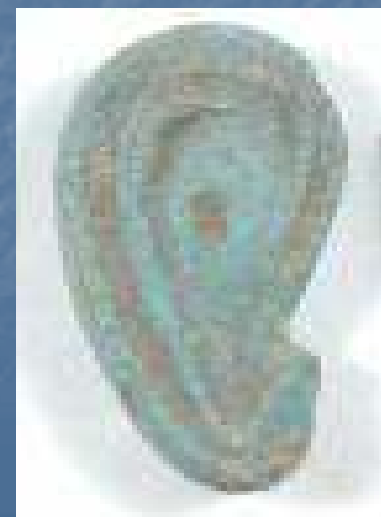
# „Cztery uszy” von Thuna

- „Ucho rzeczowe” odbiorcy koncentruje się na warstwie informacyjnej wypowiedzi, treść jest traktowana w sposób rzeczowy i dosłowny.
- Np. „On chce wiedzieć, czy w dzbanku jest jeszcze kawa”.
- **Możliwa odpowiedź:**  
„Nie, dzbanek jest zupełnie pusty”.



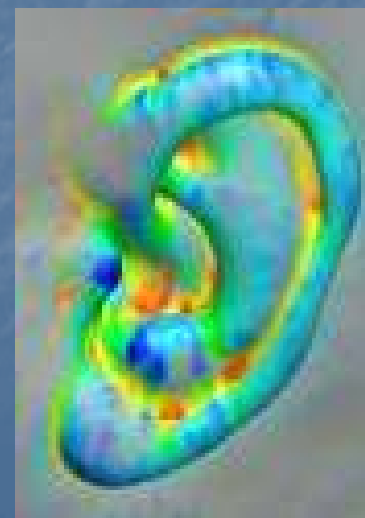
# „Cztery uszy” von Thuna

- „Ucho apelowe” odbiorcy odczytuje w komunikacie życzenia i oczekiwania nadawcy.
- Np. „On chce, abym nalał mu kawę”.
- **Możliwa odpowiedź:**  
„Niestety w tym dzbanku nie ma ani kropli, ale podam Panu dzbanek z drugiego stolika”.



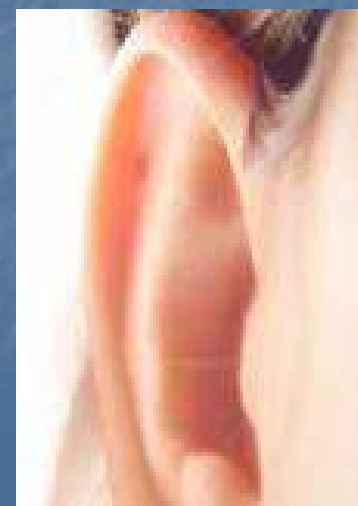
# „Cztery uszy” von Thuna

- „Ucho relacyjne” (drażliwe) odbiorcy odkodowuje komunikat jako informację o wzajemnej relacji – stosunku nadawcy do odbiorcy i jego zachowania:
- Np. „Pewnie mnie krytykuje, że wypilem dwie filiżanki i nie pomyślałem o innych”.
- **Możliwa odpowiedź:**  
„Nie było limitu na kawę,  
trzeba było wcześniej sobie nalać”.



# „Cztery uszy” von Thuna

- „Ucho ujawniania siebie” (terapeutyczne) jest nastawione na rozumienie sytuacji nadawcy i słucha wypowiedzi pod kątem „co nadawca mówi o sobie samym?”.
- Np. „on potrzebuje kawy, bo jest widocznie zmęczony”.
- **Możliwa odpowiedź:**  
„Walczy Pan ze zmęczeniem?  
Czy Pan też spędził noc w pociągu?”.



# Bariery w komunikacji interpersonalnej

To reakcje o wysokim stopniu ryzyka -

jest prawdopodobne, że w większym stopniu niż inne sposoby komunikacji:

- zablokują konwersację,
- udaremnią skuteczne rozwiązanie problemu,
- zwiększą dystans emocjonalny między osobami.



# Bariery komunikacyjne

## Osądzanie

- **Krytykowanie**

wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach

- **Przezywanie**

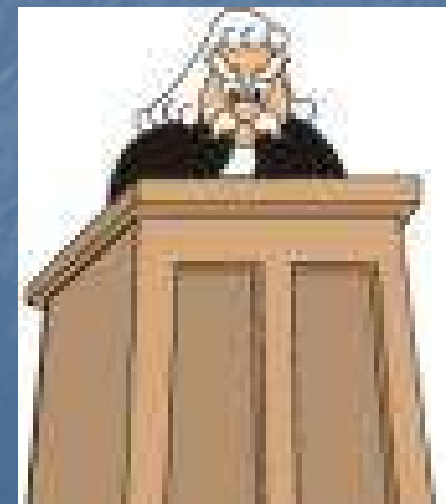
nadawanie etykiety, podciąganie pod stereotyp

- **Stawianie diagnozy**

analizowanie, dlaczego ktoś zachowuje się w określony sposób, „psychiatra amator”

- **Chwalenie połączone z oceną**

wydawanie pozytywnego osądu  
o działaniach lub postawach osoby



# Barriere komunikacyjne

## Dawanie rozwiązań

- Rozkazywanie  
nakazywanie drugiej osobie co ma robić
- Grożenie  
kontrolowanie działań osoby poprzez odwoływanie się do negatywnych konsekwencji
- Moralizowanie  
mówienie innym co „powinno się zrobić”
- Wypytywanie  
zadawanie wielu pytań zamkniętych
- Doradzanie  
dawanie gotowych rozwiązań czyichś problemów.



# Bariery komunikacyjne

## Unikanie udziału w troskach drugiego człowieka

- Odwracanie uwagi

odsuwanie na bok czyjegoś problemu przez koncentrowanie się na innej sprawie

- Logiczne argumentowanie

przekonywanie kogoś poprzez odwołanie się do faktów lub logiki, bez zwracania uwagi na emocjonalny aspekt sprawy

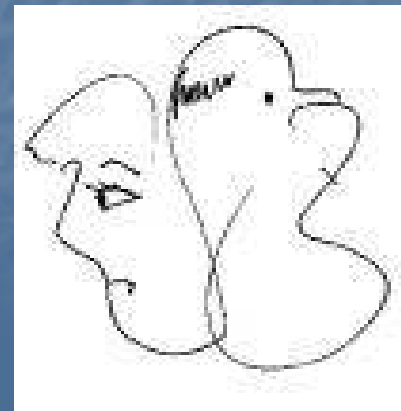
- Uspokajanie

powstrzymanie emocji odczuwanych przez drugą osobę.



## Inne bariery utrudniające porozumienie

- Czytanie w myślach „wiem, co chcesz powiedzieć!”
- Przerywanie rozmówcy „to jeszcze nic, posłuchaj, jak było ze mną”.
- Porównywanie z innymi osobami „jakbym słyszała twoją matkę!”.
- Generalizacje „Ty zawsze, nigdy, wszędzie”.
- Proroctwa „wiem, dokąd Cię to zaprowadzi”.
- Ironizowanie, sarkazm.



# Poziomy komunikacji

	Porozumienie	Brak porozumienia
Zaufanie	współpraca	relacje szukanie porozumienia
Brak zaufania	układność	rozpad

# CO służy porozumieniu i zaufaniu?

## Wybrane narzędzia skutecznej komunikacji

- PYTANIA – rodzaje i zastosowanie
- AKTYWNE SŁUCHANIE – parafraza
- KOMUNIKAT JA
- INFORMACJA ZWROTNA
- WŁAŚCIWA EKSPRESJA



# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Pytania konstruktywne

- **Otwarte**

*„Co myślisz o...?” „Dlaczego...?” „Jak.....?”*

zdobywanie wiedzy o faktach, otwieranie dyskusji,  
odkrywanie uczuć innych ludzi

- **Zamknięte**

*„Czy...?”, „Kiedy...?”, „Jak długo...?”*

- **Follow – up** (pogłębiające wątek)

*„A potem?”. „I co ty na to?”, „Co masz na myśli?”*

# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY KOMUNIKACJI – c.d.

## Pytania niekonstrukttywne naprowadzające

*zawierające tezę, którą pytany powinien potwierdzić*

## pryłapujące

*mają skłonić odpowiadającego do ujawnienia czegoś istotnego poprzez odpowiadanie na pozornie nieistotne pytania*

## wielokrotne

*kilka pytań w jednym*

## niejasne

*bez precyzyjnie określonego przedmiotu, wprowadzają pytanego w zmieszanie*



# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Aktywne słuchanie - parafraza

powtórzenie własnymi słowami kluczowej treści  
zawartej w wypowiedzi partnera

- Korzyści

rozmówca czuje się słuchany  
słuchacz rozumie usłyszaną wypowiedź  
porządkuje rozmowę

- Błędy

interpretowanie  
parafrazowanie oczywistości i stanowisk  
brak możliwości potwierdzenia lub zaprzeczenia przez  
partnera, że został właściwie zrozumiany



# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Komunikat JA

- Ja czuję, myślę... (opis moich uczuć lub ustosunkowania)
- Gdy Ty... (opis konkretnego zachowania partnera)
- Ponieważ... (opis skutków, jakie ponoszę w związku z tym zachowaniem partnera)
- I chcę, byś... (opis swoich oczekiwań wobec partnera w tej sprawie, jeśli je mam)

# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Informacja zwrotna

- *Jest opisem zachowania a nie oceną osoby.*
- *Mówi o naszej reakcji (myśli, uczucia) na zachowanie drugiej osoby i o jego ewentualnych konsekwencjach dla nas – komunikat JA.*
- np. **JESTEM ZŁY** (REAKCJA) **PONIEWAŻ SPÓŹNIŁEŚ SIĘ NA SPOTKANIE** (OPIS ZACHOWANIA, BRAK OCENY) **I BĘDĘ MUSIAŁ ZOSTAĆ DŁUŻEJ W PRACY** (KONSEKWENCJE).
- *Ma służyć osobie, której jest udzielana („lustro społeczne”), nie zaś odreagowaniu naszych emocji.*

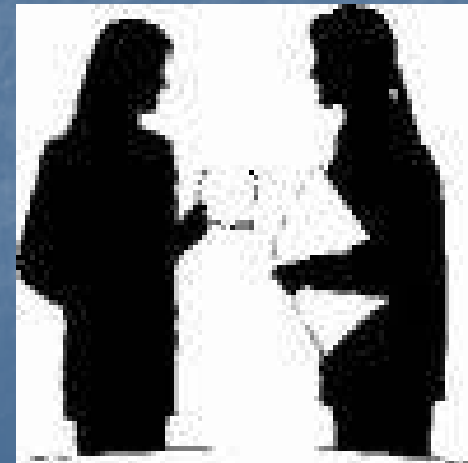
# Informacja zwrotna

- Skup się na spostrzeżeniach, a nie na wnioskach.
- Mów o konkretach, nie generalizuj.
- Opisuj zachowanie w kategoriach „mniej - bardziej”, zamiast „tak - nie”.
- Unikaj dawania dobrych rad i interpretacji.
- Mów także o pozytywach.
- Szanuj prawo do odrzucenia twojej informacji.
- Bierz odpowiedzialność za swoje informacje
  - po twojej informacji może się nic nie zmienić
  - po twojej informacji coś może się zmienić
  - szanuj uczucia i przekonania innych
- Używaj komunikatu „Ja”.

# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Reguły skutecznej ekspresji:

- komunikat powinien być jasny
- nie stawiaj pytań, gdy trzeba coś oznajmić
- dbaj o spójność komunikatu
- unikaj podwójnych komunikatów
- mów jasno o pragnieniach i uczuciach
- rozróżniaj obserwacje i myśli
- skoncentruj się.



# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Reguły skutecznej ekspresji

- komunikat powinien być bezpośredni,  
a więc powinien mówić o tym, o czym ma mówić
- komunikat powinien być natychmiastowy,  
a więc nie za bardzo odroczone w czasie.

# WYBRANE NARZĘDZIA I ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

## Reguły skutecznej ekspresji

- komunikat powinien być wsparciem, bez:
  - ogólnych etykietek
  - sarkazmu
  - wywlekania przeszłości
  - negatywnych porównań
  - osądających komunikatów TY
  - gróźb

# Asertywność

„Jeśli w relacji z innymi ludźmi nie zdecydujesz się na samodzielne określenie swoich psychologicznych granic, inni zrobią to za Ciebie”.

- Każdy z nas posiada swoje psychologiczne terytorium – wszystko to, co w sposób podstawowy „zależy ode mnie i należy do mnie”.
- Na terytorium psychologiczne składają się: potrzeby, myśli, postawy, wybory, prawa, sposoby decydowania o swoim życiu, budowania relacji z innymi, dysponowania swoim ciałem i dobrami.

# Asertywność

- Terytorium otaczają granice JA-świat.
- Przekraczanie granic przez innych jest odbierane jak inwazja i wzbudza lęk lub gniew.
- Na straży granic stoi gotowość do mówienia „NIE”.

# Asertywność

**Granice**



**Nie muszą być murem**



# Asertywność

Granice służące człowiekowi działają jak półprzepuszczalna błona:

- Pozwalają przepuszczać bodźce istotne i korzystne dla osoby (**wybór TAK**)
- Zatrzymują bodźce nieważne i szkodliwe (**wybór NIE**).

Określanie własnych granic to podstawowe prawo człowieka.

# Asertywność

- Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z drugą osobą - bez poczucia winy i bez inwazyjności.
- Oznacza przyjęcie postawy:

**JA JESTEM OK - TY JESTEŚ OK.**

- Różni się więc od:
  - agresywności - nie narusza praw innych,
  - uległości - pozwala bronić swoich praw i wyrażać siebie,
  - manipulacji - jest zachowaniem szczerym i bezpośrednim.

# Asertywność

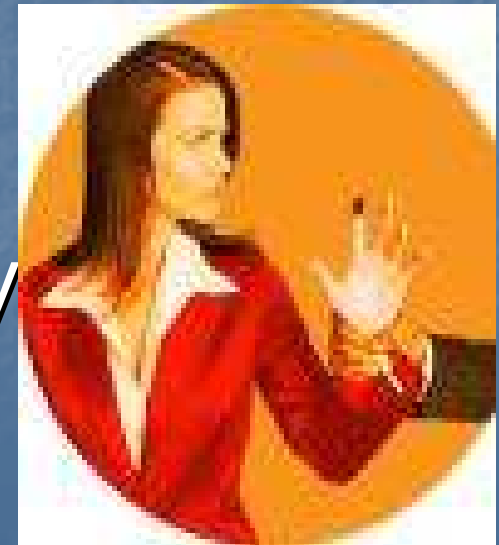
Inaczej mówiąc:

- Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień w sposób respektujący uczucia, pragnienia i prawa drugiej osoby.

# Asertywność

**Asertywność wyrażać się może w wielu sytuacjach społecznych:**

- Przy odmawianiu, nie zgadzaniu się.
- Krytykowaniu innych.
- Wyrażaniu własnych opinii i przekonań.
- Wyrażaniu uczuć.
- Nawiazywaniu kontaktów.
- Przyjmowaniu krytyki i pochwały (zasłużonej lub niezasłużonej).
- Obrony własnych praw.



# **Jako człowiek mam prawo do:**

- Samodzielnego określania swoich preferencji (co i kogo lubię, co będę robić).
- Niezależnego podejmowania decyzji dotyczących własnego życia.
- Bycia traktowanym z szacunkiem.
- Otwartego wyrażania swoich opinii i odczuć.
- Odpowiadania „Nie” na prośby, których z jakichś względów nie chcę spełnić.
- Wyrażania próśb o pomoc, czy informacje - pamiętając, że inni też mają swoje prawa.

# Jako człowiek mam prawo do:

- Wyboru zachowań asertywnych lub nieasertywnych.
- Decyzji, czy biorę odpowiedzialność za sprawy innych dorosłych.
- Popełniania błędów.
- Samodzielnego ustanawiania swojego „terytorium psychologicznego”, swoich praw indywidualnych dotyczących dnia codziennego, wartości i celów.
- Obrony swoich praw w sposób, który nie krzywdzi innych.

Te same prawa mają też inni  
ludzie.

# Zasady asertywnego krytykowania

**F**akty

**U**stosunkowanie + **dbaj o uczucia!**

**O**czekiwania

# Asertywna krytyka

- Odnosź się do konkretnych zachowań, nie krytykuj osoby lecz to, co robi.
- Stosuj komunikaty JA. Zrezygnuj z aluzji i ironii.
- Trzymaj się sedna sprawy, unikaj wyrzucania z siebie wielu pretensji na raz.
- Dostrzegaj, jeśli tylko możesz, również to, co pozytywne. Jednocześnie nie „ugrzeczniaj” nadmiernie swojego przekazu.
- Nie używaj epitetów czy stereotypów.
- O ile to możliwe mów spokojnym głosem. Jednocześnie nazywaj swoje uczucia.
- Wyrażaj swoje oczekiwania.
- Pamiętaj o uczuciach osoby krytykowanej! Forma, w jakiej wyrazisz krytykę ma ogromne znaczenie.

# Reagowanie na krytykę

- „myślę o sobie inaczej”, „nie zgadzam się z tym, co mówisz”, „też tak uważam”, „podobnie o sobie myślę”,
- „istotnie dzisiaj zachowałem się tak, ale nieprawdą jest, że robię tak zawsze” (reakcja na generalizację),
- „mam inne zdanie na temat siebie. Natomiast jeśli chodzi o tę sprawę...” (zgoda tylko na fakty, nie na ocenę osoby),
- „dlaczego tak uważasz? Co o tym świadczy w moim zachowaniu?” (oddzielenie uogólnionej oceny od faktów),

# Reagowanie na krytykę

- „zgadzam się z tobą co do...jednak nie podoba mi się forma, w jakiej się do mnie zwracasz”,
- „jeśli nie podoba Ci się coś w moim zachowaniu powiedz o tym wprost”; “czy mam rozumieć, że mówisz do mnie....” (reakcja na aluzję),
- „być może masz rację w tym, co mówisz”; „możliwe, że rzeczywiście jestem trochę...” (technika mgły – powstrzymywanie krytyki).

# Domaganie się...

- Potrzebuję od was pomocy...
- Technika „zdarłej płyty”
- Zależy mi na...
- Co mi proponujecie?
- Rozumiem, że jest to trudne – co z tym zrobimy?
- Czy to znaczy, że na waszą organizację nie mogę liczyć?
- Zmuszony jestem iść z tą sprawą do....

# Stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie

- Udzielenie informacji: „twoje zachowanie przeszkadza mi, proszę, byś tego nie robił”
- Wyrażenie uczuć: „bardzo mnie złości, że wciąż to robisz”
- Przywołanie zaplecza: „jeśli nie przestaniesz tego robić, to...”
- Użycie zaplecza: konsekwentne wypełnienie obietnicy z poprzedniego punktu.

Powodzenia!

