

**Blok II**

**Jak nowocześnie uczyć?**

## **Moduł I      Umiejętności intra i interpersonalne**

**mgr Urszula Sierżant**

### **Cele ogólne:**

- Kształtowanie umiejętności interpersonalnych, związanych z konstruktywnym komunikowaniem się z innymi ludźmi, z przyjmowaniem i wywieraniem wpływu na innych ludzi, rozwiązywaniem konfliktów, radzeniem sobie w sytuacjach trudnych.
- Kształtowanie umiejętności intrapersonalnych - związanych z samoświadomością i rozumieniem samego siebie, z kontaktem z własnymi uczuciami i pragnieniami, z samokontrolą i odraczeniem gratyfikacji, związanych ze zdolnością jednostki do efektywnego radzenia sobie z oczekiwaniami otoczenia.

### **Cele szczegółowe:**

Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- zna mechanizm zachowań człowieka, wpływ interpretacji na nasze zachowania,
- stosuje narzędzia skutecznej komunikacji, służące budowaniu kontaktu,
- podejmuje próby sprawdzenia skuteczności technik komunikacyjnych w bezpośrednim doświadczeniu,
- zna zasady kierowania własnym rozwojem,
- podejmuje próby rozpoznania własnych potrzeb i stanów emocjonalnych,
- dokonuje autodiagnozy własnego rozwoju i samorealizacji, wgląd we własne doświadczenia.

### **Metody :**

praca w grupach, plakat, kreślenie map, plakat, odgrywanie ról, praca z tekstem, analiza przypadku

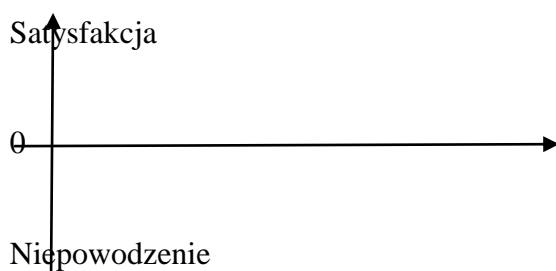
### **Środki dydaktyczne:**

Rzutnik multimedialny, duże arkusze papieru, karty pracy indywidualnej

## Sesja I Człowiek – jego potrzeby i sposoby ich realizacji.

### Czas trwania – 4 godziny

1. Po przedstawieniu celów szkolenia uczestnicy mają możliwość zaprezentowania własnych oczekiwań związanych z udziałem w zajęciach. Prowadzący odnosi się na ile te oczekiwania mogą zostać zrealizowane podczas tego warsztatu. Ta wymiana jest punktem wyjścia do rozmowy o potrzebach człowieka, sposobach ich zaspokajania oraz skutkach. ( Prezentacja potrzeb wg Maslowa). Wykład – umiejętności intrapersonalne.
2. Uczestnicy dokonują analizy różnych etapów swojej pracy na wykresie współrzędnych



Punkt 0 jest miejscem startu w pracy z ludźmi.

Po wykonaniu zadania prezentują swoje refleksje pod kątem:

- jaki był mój wpływ na przebieg tych doświadczeń?
- które zachowania sprzyjały sukcesom?
- które zachowania utrudniały realizację zadań, stawianych celów?

3. Indywidualnie na kartach wykonują swoją „mapę życia” – zaznaczają obszary z których składa się ich życie ( rodzina, realizacja zainteresowań, praca....) Ujmują to ilościowo –wielkościowo. Analiza pod kątem osiągnięcia satysfakcji – realizowania swoich pragnień, potrzeb w danym obszarze oraz czynników, które wpływają na podejmowanie przez nich decyzji i dokonywania wyborów. Sporządzają listę umiejętności, które są im potrzebne w zakresie każdego obszaru.
4. W zespołach wykonują plakat pt: „Szczęśliwi ludzie” – prezentacja i omówienie prac na forum, zapisanie wniosków na dużym arkuszu papieru.



Uczestnicy odczytują swoje przemyślenia – ci którzy chcą. Warto tutaj zachęć uczestników do dawania informacji zwrotnej.

### **Sesja III Społeczne reguły wyrażania uczuć.**

**Czas trwania 4 godziny**

1. Nazywanie i wyrażanie oczekiwań i pragnień. Sporządzają pulę sytuacji kiedy decydują się wyrażać swoje oczekiwania, zgłaszać swoje potrzeby oraz sytuacje kiedy tego nie robią. Analiza tych sytuacji pod kątem czynników wpierających i utrudniających czy uniemożliwiających. Określenie skutków tych zachowań.
2. Omówienie konstruktywnych i problemowych form kontaktów z samym sobą i z otoczeniem społecznym. Jak to wpływa na ich sposób myślenia o sobie i jakie są tego konsekwencje. Właściwości organizmu i problemy zdrowotne.

### **Sesja IV Mechanizm interpretacji i jego wpływ na nasze kontakty z drugimi osobami.**

**Czas trwania – 4 godziny**

1. Wykład o mechanizmach ludzkich zachowań.
2. Analiza przypadku – omówienie funkcjonowania mechanizmu interpretacji.

Zdarzenie	Myśli, sądy	Uczucia	Zachowania

3. Przygotowanie w grupach puli umiejętności interpersonalnych, hierarchia wg metody diamentu wartości.
4. Trudności w ustanawianiu granic funkcjonalnych.

### **Sesja V Stereotypy i uprzedzenia w relacjach interpersonalnych**

**Czas trwania – 4 godziny**

1. Wykład - Pojęcie stereotypu, mechanizmy interpretowania.

2. Analiza przypadku ( wiedza, doświadczenie, brak wiedzy – stereotyp – uprzedzenia, nastawienie, stan psychofizyczny).
3. Prac w grupach – opracowanie metaplanu Funkcjonowanie stereotypów i uprzedzeń w moim życiu. ( konsekwencje dla mnie i mojego otoczenia)
4. Prezentacja prac grup. Sporządzenie „banku” zachowań pozwalających uniknąć etykietowania i kierowania się stereotypami.

## **Sesja VI Komunikacja interpersonalna**

### **Czas trwania – 4 godziny**

1. Wykład - Schemat komunikacji, podstawowe pojęcia, procesy.
2. W grupach opracowują: cechy dobrego nadawcy, cechy dobrego słuchacza, bariery i zakłócenia w komunikacji.
3. Omówienie prac na forum i krótka dyskusja ze szczególnym skupieniem się nad warunkami, które powinny być spełnione przy skutecznej komunikacji oraz skutkami różnych sposobów prowadzenia rozmowy.

## **Sesja VII Komunikacja werbalna**

### **Czas trwania 6 godzin**

1. Znaczenie aktywnego słuchania. Czynniki wpływające na jakość słuchania. Krótka dyskusja na forum z zapisaniem wniosków dot. zysków dla obydwu stron.
2. Prezentacja narzędzi skutecznej komunikacji:
  - Zadawanie pytań – otwarte, zamknięte, zanurzone, sugerujące, podążające za... Uczestnicy podejmują próbę zastosowania różnych rodzajów pytań w codziennych sytuacjach życiowych.
  - Parafraza – znaczenie i skuteczność w kontaktach z innymi. Uczestnicy trenują zastosowanie parafrazy w konkretnych sytuacjach – losują opisy sytuacji.
  - Dowartościowanie i podsumowania – po prezentacji przykładów uczestnicy przystępują do odegrania krótkich scenek, których mają zaprezentować powyższe techniki. Omówienie na forum. ( udzielanie informacji zwrotnej „aktorom” powinno zaczynać się od pozytywów).
  - Informacja zwrotna – zasady udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej. Zadaniem uczestników jest przerobienie otrzymanej na kartce oceny na informację zwrotną do opisanej sytuacji.

Komunikat JA - zaprezentowanie struktury komunikaty, jego znaczenie i uwarunkowania w relacjach z innymi.

W omówieniu podkreślanie skuteczności stosowanych narzędzi w kontaktach z innymi ludźmi.

## **Sesja VIII Komunikacja niewerbalna**

### **Czas trwania 4 godziny**

1. Uczestnicy w grupach wypisują elementy komunikacji niewerbalnej (mimika twarzy, postawa i odległość, język gestów i zachowań, sposób patrzenia, wzrok, ton głosu, tempo mówienia i dykcja, znaczenie miejsca, ubiór...)
2. Przy prezentacji prac omówienie znaczenia i wpływu tych elementów na nasz sposób postrzegania drugich osób oraz skutków w postaci naszych zachowań wobec nich.
3. Znaczenie spójności komunikacji werbalnej i pozawerbalnej. Podświadomy proces kodowania – odgrywanie scenek i omówienie ich.
4. Potrzeby psychologiczne i empatia w komunikacji interpersonalnej.

Podsumowanie tej części szkolenia z krótkim przypomnieniem poszczególnych treści oraz rundką podczas której uczestnicy udzielają informacji zwrotnej: największa korzyść dla mnie to.. przydatne dla nie jest....., zbędnym było...

## **Materiały uzupełniające dla uczestników**

Umiejętność to zdolność do przeprowadzenia powtarzalnego, kontrolowanego przez nas i zorganizowanego działania w sposób płynny i adekwatny do określonej sytuacji, umożliwiający nam osiągnięcie zamierzonego celu. Bez umiejętności trudno jest realizować nasze potrzeby, zamierzenia, pragnienia.

Umiejętności interpersonalne, ogólnie możemy nazwać umiejętnościami budowania kontaktu z innymi ludźmi. Tak więc będzie to nasz sposób prowadzenia rozmowy, wypowiedzania się, wywierania wpływu, współpracy w zespole, rozwiązywania konfliktów, itd.

Umiejętności intrapersonalne to umiejętności kontaktowania się z samym sobą, czyli „oglądu” swojego wnętrza. Prowadzą do radzenia sobie z własnymi myślami, emocjami, uwagą.

Możemy więc powiedzieć, że umiejętności interpersonalne dotyczą radzenia sobie w kontaktach z innymi osobami, umiejętności intrapersonalne dotyczą radzenia sobie w kontaktach z samym sobą.

Różnica polega na kierunku zwrócenia uwagi świadomej. W przypadku umiejętności interpersonalnych zwracamy uwagę na zewnątrz siebie, na interakcje z otoczeniem, natomiast przejawiając umiejętności intrapersonalne zwracamy uwagę do siebie, do swojego wnętrza.

Wśród umiejętności intrapersonalnych możemy wyróżnić:

- umiejętność posiadania własnego zdania,
- umiejętność zarządzania sobą,
- umiejętność wychodzenia spod wpływu grupy,
- umiejętność koncentrowania uwagi,
- umiejętność zapamiętywania,
- umiejętność wyrażania emocji,
- umiejętność oceny własnych działań,
- umiejętność motywowania siebie...

Brakuje nam wielu z nich, gdyż nie jesteśmy kształceni w tym zakresie. Dlatego też w większości jesteśmy zdani na to, czego nauczyli nas nasi rodzice, a naszych rodziców dziadkowie i tak dalej. Tych i wielu innych umiejętności koniecznych do zwiększenia swojej skuteczności w kontaktach z innymi ludźmi, można nauczyć się na treningach intrapersonalnych. Umiejętności interpersonalne są nieodzownie związane z intrapersonalnymi. Brak niektórych z umiejętności intrapersonalnych powoduje, że mimo naszych „dobrych chęci” nie potrafimy się kontaktować z otoczeniem w sposób satysfakcjonujących dla obydwu stron. Wraz ze wzrostem skuteczności intrapersonalnej, rozumienia i wyrażania siebie, wzrasta bowiem również skuteczność interpersonalna, czyli porozumiewanie się z innymi ludźmi, budowania pozytywnych relacji. Umiejętności intrapersonalnych bowiem nie posiada się tak jak wiedzy - od razu, np.: umiejętność zapamiętywania mieści się bowiem w części wegetatywnego układu nerwowego, a nie w słowach. Istotnym jest, że opanowanie ich wymaga ćwiczeń i zmiany wielu starych



nawyków i przyzwyczajęń, sposobu myślenia na swój temat oraz drugich osób. Zatem można albo wiedzieć, że umiejętności istnieją i nic nie robić, albo rozwijać, kształtować je. Umiejętności intrapersonalne prowadzą do możliwości uruchomienia w człowieku ciekawości samego siebie, rozumienia swoich potrzeb i wyrażania ich. Każdy człowiek bowiem żyje dla samego siebie wśród innych ludzi, budując z nimi relacje, a nie dla innych ludzi osobno od siebie. Istotnym jest, aby zaakceptować zależność, że bez umiejętności rozumienia siebie i porozumiewania się ze sobą, człowiek ma ograniczoną umiejętność komunikowania się z innymi ludźmi.

Jednym z istotnych elementów kształtowania tych umiejętności jest **posługiwanie się uwagą, koncentracja uwagi**. Kierowanie uwagą jest jedną z umiejętności intrapersonalnych, które wzbogacają człowieka o lepsze funkcjonowanie. Każdy z nas posiada tę zdolność, co więcej traktujemy ją jako oczywistość i najczęściej w ogóle nie myślimy o możliwości treningu tej zdolności, tymczasem ową zdolność można i warto rozwijać, zaś efektem tego typu treningu jest łatwiejsze motywowanie siebie, bardziej skuteczne radzenie sobie ze stresem oraz wyższe umiejętności wywierania wpływu.

Szybki rozwój cywilizacji niekorzystnie wpływa na naszą uwagę. Otaczają nas nowoczesne urządzenia emitujące pola elektromagnetyczne – telefony komórkowe, komputery, rozmaite urządzenia elektryczne w naszym środowisku- oddziałują one na nasz organizm. Niekorzystnie wpływa duże zagęszczenie ludzi – każdy emituje biopole elektromagnetyczne. Z punktu widzenia fizyki, im większe zagęszczenie ludzi na metr kwadratowy, tym większe zagęszczenie pola elektromagnetycznego. Innymi słowy wzrost emisji pola elektromagnetycznego na zewnątrz człowieka powoduje, że człowiek będący w centrum tego zagęszczonego pola zmniejsza swoją zdolność skupienia uwagi.

Nieustannie płynie do nas z siłą wodospadu, strumień informacji angażujących wszystkie nasze zmysły – dźwięki, barwy, światło, ruch. Nasz system nerwowy atakowany, poddawany jest ciągłej pracy w postrzeganiu, wyodrębnianiu, zapamiętywaniu, selekcjonowaniu, przetwarzaniu przeróżnych informacji.

Kierowanie uwagą jest umiejętnością w czasach dzisiejszych coraz trudniejszą, co pokazują coraz częstsze zaburzenia zachowania dzieci i młodzieży, zwane ADHD, które charakteryzuje coraz słabsza umiejętność skupiania uwagi. Dziecko nie może skupić się na wybranym zagadnieniu przez dłuższą chwilę. Jego mózg „bombardowany” jest impulsami z zewnątrz, nie potrafi ich selekcjonować, zajmuje się „nimi wszystkimi jednocześnie” .

Otóż człowiek skupiony wewnątrz, czyli intrapersonalnie, który umie koncentrować uwagę , a nie taki, który skupia się chwilowo, jest mniej podatny na wpływ czynników zewnętrznych, w tym również mniej poddaje się zewnętrznemu polu elektromagnetycznemu, emitowanemu przez innych ludzi. Inni ludzie są tylko jednym z czynników wpływających na obniżenie uwagi człowieka w grupie. Jak wyżej wspomniano drugim ważnym czynnikiem jest rozwój technologii na bazie elektryczności. Fizycy ustalili bowiem, że elektryczność emituje równocześnie pole magnetyczne. Tym samym życie pośród urządzeń elektrycznych takich jak telewizory, lodówki, pralki, komputery i inne powoduje kolejne obniżenie zdolności skupienia uwagi przez człowieka.

W chwili obecnej psychologowie uważają, że człowiek indywidualnie za pomocą określonego treningu może wyćwiczyć swoją uwagę tak, żeby wzrosły jego umiejętności intrapersonalne i interpersonalne.

### **Mechanizmy zakłócające funkcjonowanie człowieka:**

- specyficzne i problemowe formy kontaktów z samym sobą i z otoczeniem społecznym,
- wzory zachowań, umiejętności i postaw,
- właściwości organizmu i problemy zdrowotne,
- kształt najbliższego środowiska społecznego i rodzinnego.

Mechanizmy te mogą być aktywizowane przez trwałe skutki przebytych doświadczeń traumatycznych, negatywne stany emocjonalne i doświadczenia związane ze stresem oraz przez specyficzne okoliczności zewnętrzne.

### **Do wewnętrznych źródeł czynników aktywizujących mechanizmy zakłócających funkcjonowanie osoby należą:**

- uszkodzenia organizmu oraz choroby somatyczne i psychiczne,
- deficyt praktycznych umiejętności życiowych
- destrukcyjna orientacja życiowa i związane z nią problemy osobiste.

### **Do zewnętrznych, sytuacyjnych źródeł czynników należą:**

- sytuacje stresu i podwyższonego ryzyka,
- trwałe zaburzenia ważnych relacji społecznych,
- negatywne konsekwencje społeczne podejmowanych działań, pozostawiające trwałe ślady w procesach emocjonalnych.

U osób, które mają trudności w kontaktach ze sobą i innymi osobami możemy obserwować zjawiska psychologiczne, które tworzą wewnętrzne źródła stresu i trudności osobistych oraz ukierunkowują destrukcyjnie funkcjonowanie człowieka. Należą do nich przede wszystkim:

#### **1. Destrukcyjne formy kontaktu z samym sobą:**

- a) niskie poczucie wartości, negatywne wizje własnej osoby i własnego życia,
- b) obwinianie i poniżanie siebie,
- c) myśli i skłonności samobójcze,
- d) utrwalone poczucie wstydu, winy i krzywdy.

#### **2. Destrukcyjne schematy relacji międzyludzkich**

- a) agresywność i konfliktowość,

- b) uległość, gotowość do wycofywania się i izolacji,
- c) podejrzliwość i brak zaufania,
- d) apodyktyczność, autokratyzm,
- e) nastawienia antyspołeczne lub aspołeczne,

### 3. Rozchwiany system wartości i brak pozytywnego podejścia do życia

- a) zwątpienie, nihilizm i "pustka duchowa",
- b) negatywny stosunek do wartości i norm,
- c) brak wiary w pozytywne wartości i w możliwości ich realizacji,
- d) manipulowanie destrukcyjnymi wizjami własnego życia.

Wymienione zjawiska, nawet gdy nie wszystkie występują u danej osoby, wskazują na istotne deficyty zdrowia psychicznego i wskazują potrzebę pomocy terapeutycznej. Nie należy oczekiwać, że same znikną one z życia danej osoby.

Do zdrowego i sprawnego funkcjonowania w życiu ważne jest kształtowanie umiejętności życiowych do których należą:

1. **Umiejętności interpersonalne** - związanych z komunikowaniem się z innymi ludźmi, z przyjmowaniem i wywieraniem wpływu na innych ludzi, rozwiązywaniem konfliktów, dokonywaniem wyborów, podejmowaniem decyzji, itd.,
2. **Umiejętności intrapersonalne** - związane z samoświadomością i rozumieniem samego siebie, z kontaktem z własnymi uczuciami i pragnieniami, z samooceną i samokontrolą oraz odraczaniem gratyfikacji itd.,
3. **Umiejętności zadaniowe** - związanych z planowaniem i wykonywaniem różnych zadań, czynności praktycznych w sferze zawodowej i rodzinnej oraz z samorealizacją.

Niski poziom tych umiejętności jest źródłem wielu trudności osobistych i powoduje, że nawet niezbyt trudne sytuacje życiowe stają się źródłem stresu i negatywnych stanów emocjonalnych. Działając pod ich wpływem podejmujemy decyzje, działania, które nie zawsze przynoszą nam pozytywne skutki

Czynnikiem ograniczającym kształtowanie czy wykorzystywanie umiejętności życiowych są problemy osobiste stanowiące stałe źródło cierpienia. Należy do nich: dysfunkcjonalność środowisk rodzinnego, utrata lub zagrożenie stałych związków osobistych związanych z samotnością i brakiem wsparcia oraz motywacji do zmian życiowych, tkwienie w stereotypach, trudności bytowe oraz prawno-administracyjne.

Kształtowanie umiejętności posiada trzy zasadnicze aspekty:

poznawczy – poznawanie, odkrywanie, uczenie się, empatia

motywacyjny - gotowość i pewność siebie związana z podejmowaniem wyzwań interpersonalnych i angażowaniem się w sytuacje społeczne

behawioralny - zachowania społeczne (ich znajomość, wprawa w stosowaniu oraz odbiór przez otoczenie społeczne).

Zakres umiejętności interpersonalnych jakimi dysponujemy zależy od naszego obycia w sytuacjach społecznych, czyli od doświadczeń interpersonalnych, w których braliśmy udział. Zależy od wprawy w podejmowaniu określonych wyzwań interpersonalnych, czyli intensywności doświadczeń społecznych w konkretnych sytuacjach.

Elementem każdej umiejętności są zachowania. Posiadanie umiejętności oznacza zdolność do generowania zachowań, które pozwolą nam w danej sytuacji zrealizować nasze zaplanowane zadanie. Czasem dana umiejętność wymaga opanowania kilku prostych zachowań. Opanowanie pojedynczych zachowań (np. samo stosowanie wybranej techniki perswazji lub wybranej techniki komunikacji interpersonalnej, nie oznacza posiadania złożonej umiejętności wywierania wpływu). Znajomość technik nie zapewnia nam jeszcze opanowania samej umiejętności i nie gwarantuje w żadnym razie skuteczności działania.

Rozwijanie umiejętności jest procesem wieloetapowym. Wyróżnia się cztery zasadnicze kroki prowadzące do zbudowania pożądanej przez nas umiejętności:

1. Zrozumienie poznawcze i behawioralne umiejętności.
2. Opanowanie zachowań/technik składających się na daną umiejętność oraz, w przypadku złożonych umiejętności, opanowanie kolejnych kroków optymalnego wykorzystania danych zachowań w całej sekwencji działań.
3. Samokontrola - praktyka w realnych sytuacjach.
4. Samoregulacja – samodzielne regulowanie wykorzystania danej umiejętności do osiągnięcia zamierzonych celów.

Dwa pierwsze etapy mogą być zrealizowane podczas szkoleń warsztatowych, dwa pozostałe etapy, kluczowe dla rozwoju prawdziwej umiejętności, wymagają tzw. naturalnego treningu i doświadczenia w działaniu w realnych sytuacjach, podczas których mamy sposobność do praktykowania poznanej na szkoleniu umiejętności. Umiejętności można nabyć tylko w toku praktyki w realnych sytuacjach.

***Zdolność łatwego motywowania siebie do konsekwentnego działania, odporność na stres, asertywność, umiejętność budowania własnego autorytetu i korzystnego wizerunku osobistego, zdolność wywierania silnego wpływu na myśli, decyzje i zachowania innych ludzi, umiejętność inspirowania innych do działania motywowania i przekonywania do siebie i swoich pomysłów poprzez perswazyjne argumentowanie i zachowanie, które budzi uznanie, szacunek, zainteresowanie i zaufanie, to łączenie umiejętności intra i interpersonalnych w jedną całość, która będzie produktem naszego długotrwałego wysiłku i treningu.***

Cokolwiek robimy z innymi ludźmi, zawsze mamy do czynienia z komunikowaniem się. Na porozumiewaniu się polega nasze życie, prawie cały czas wysyłamy sygnały i reagujemy na sygnały wysyłane przez innych. Komunikowanie jest nieodłącznym elementem ludzkiej natury, prowadzenie rozmów to nasza codzienna aktywność. **Psychologowie szacują, że na**

**porozumiewanie się z innymi przeznaczamy poza snem 70% naszego czasu: 32% na mówienie, 42-57% na słuchanie (badania: Cooper, 1994 r.).** Poświęcamy tak wiele energii i czasu na porozumiewanie się z innymi, bo chcemy zrozumieć ich zachowanie, tylko w ten sposób możemy wyjaśnić i przewidzieć świat, w którym żyjemy. Kiedy zaś nie porozumiewamy się z innymi, rozmawiamy sami ze sobą, prowadząc dialog wewnętrzny. Komunikacja od dawna jest przedmiotem badań naukowych. Znajomość jej procesu może poprawić poziom wzajemnego rozumienia się ludzi, tym samym zmniejszając liczbę konfliktów i nieporozumień.

## **KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA (MIĘDZYLUDZKA)**

Komunikacją interpersonalną nazywamy wszelkie porozumiewanie się ludzi.

Ktoś (NADAWCA) wysyła jakiś przekaz (INFORMACJĘ) w celu wywołania reakcji drugiej strony – odpowiedzi osoby bądź grupy osób (ODBIORCY).

Informacją jest wszystko, co nadawca kieruje do odbiorcy – słowa (komunikaty werbalne), a także gesty, miny, prędkość wypowiedzania słów, wygląd, ubiór, a nawet zapach (komunikaty niewerbalne).

### **PROCES KOMUNIKACJI – podstawowe elementy**

**NADAWCA** - osoba wysyłająca informację

**INTENCJA NADAWCY** – cel, dla którego podejmujemy rozmowę; myśli, poglądy, przekonania, uczucia, zamiary, jakie nadawca chce przekazać odbiorcy

**WIADOMOŚĆ** – treści, słowa skierowane do odbiorcy; to, co decydujemy się powiedzieć

**KOD** - zbiór zachowań i podporządkowanych im znaczeń

**KODOWANIE** – przełożenie informacji na sygnały, czyli formułowanie wypowiedzi przez nadawcę. Sygnałami mogą być:

- zachowania werbalne (słowa)
- zachowania niewerbalne (gesty, mimika, ton, barwa i natężenie głosu, całe zespoły działań - patrzenie odbiorcy w oczy, postawa ciała, drżenie rąk, czerwienienie się, a nawet zespoły używania określonych przedmiotów). Kodem, jakiego ludzie najczęściej używają w komunikacji jest język.

Wiele zależy od tego, jakie kody zna nadawca i jakimi jest mu się najłatwiej posługiwać. Ważne są także czynniki takie jak treść wiadomości i możliwości rozmówcy.

**KOMUNIKAT** – informacja przekazywana odbiorcy (zakodowana intencja)

**PRZESYŁANIE KOMUNIKATU** – przekazywanie zakodowanej przez nadawcę informacji do odbiorcy : wypowiedź lub zachowanie niewerbalne

**KANAŁ INFORMACYJNY** – sposób przesyłania komunikatu: bezpośredni (rozmowa) lub pośredni (przez fax, listownie, za pomocą mediów)

**ODBIORCA** – osoba lub grupa osób, do których kierowany jest komunikat

**ODBIÓR KOMUNIKATU** – aktywny odbiór komunikatu przez odbiorcę (na poziomie zmysłowym- wzrok, słuch, zapach, dotyk)

**DEKODOWANIE** –przełożenie odebranych sygnałów na zrozumiałe dla odbiorcy treści

**INTERPRETACJA** –odczytanie intencji nadawcy przez odbiorcę; wyobrażenia odbiorcy o intencjach nadawcy. Powstaje na bazie wiedzy, doświadczeń odbiorcy

Wpływ na interpretację ma nasze nastawienie, kontekst sytuacyjny, w jakim przebiega rozmowa i zgodność lub niezgodność doświadczeń obydwu rozmówców

**INFORMACJA ZWROTNA** – przekazanie nadawcy przez odbiorcę, jak zrozumiał jego komunikat

**SZUM** - czynniki zakłócające proces komunikacji.

**Można zaryzykować stwierdzenie, że większość nieporozumień wynika nie z różnic interesów, lecz wzajemnej nieznajomości podstaw skutecznej komunikacji międzyludzkiej.** Czasy w jakich żyjemy nie sprzyjają rozwojowi umiejętności komunikacyjnych( komputer, Internet, sms...). Obecnie mało miejsca i czasu poświęcamy na rozpoznawanie uczuć i stojących za nimi wartości. Coraz trudniej rozpoznać wzajemne potrzeby. A to one są naprawdę bodźcem do nawiązania relacji komunikacyjnych.

„Język jest lustrem duszy – powiedz coś, abym mógł cię zobaczyć” (George Miller, „Język i komunikowanie”, 1951). Im więcej znamy znaczeń słów, tym łatwiej wyrazić nasze uczucia i stojące za nimi potrzeby. A tymczasem nasz język staje się uboższy.

Same słowa mogą być wieloznaczne, stąd też interpretacja ich jest właściwsza, kiedy dodamy do nich kontekst sytuacyjny, kiedy możemy wsłuchać się w ich brzmienie, obejrzeć minę i gesty, z jakimi ktoś je wypowiada, wtedy możemy mieć większą pewność co do odczytania prawdziwej intencji ich nadawcy.

Komunikacja to proces dwukierunkowy – z jednej strony znajduje się nadawca, z drugiej odbiorca.

Ważnym źródłem informacji jest zachowanie niewerbalne, czyli mimika i ruchy ciała (wyraz twarzy, gesty, ton głosu, pozycje i ruchy ciała, dotyk, sposób spoglądania). Obserwując je szybko tworzymy pewne wyobrażenia.

Zdaje nam się, że przykładamy wagę do wypowiedzianych słów, ale jednak nie wyczerpują one treści wypowiedzi. Często te same słowa wypowiedziane innym tonem, z inną intonacją i akcentem znaczą coś zupełnie innego:

„**EWA** NIE ZNA DOBRZE ZASAD KULTURALNEGO ZACHOWANIA”

„EWA **NIE ZNA DOBRZE** ZASAD KULTURALNEGO ZACHOWANIA”

„EWA\_ NIE ZNA DOBRZE **ZASAD** KULTURALNEGO ZACHOWANIA”

„EWA\_ NIE ZNA DOBRZE ZASAD **KULTURALNEGO ZACHOWANIA**”

Możemy wypowiedzieć o zdanie tonem pełnym złości, sarkastycznym, pełnym miłości.

Niewerbalne gesty są często uniwersalnym językiem. Reagujemy silniej na przekaz niewerbalny niż na słowa.

## **Kanały w komunikacji niewerbalnej**

Można je podzielić na trzy grupy:

### **I. Ruchy ciała:**

- mimika- potrafimy, niezależnie od kultury, rozpoznać 6 podstawowych emocji wyrażających się na twarzy: **gniew, szczęście, zaskoczenie, strach, niesmak i smutek.** Trudność w odkodowywaniu emocji sprawia fakt, że często ujawniamy mieszankę emocji (np. niesmak + gniew + zaskoczenie),

- gesty - każdej kulturze funkcjonują gesty, które mają utrwalone znaczenie np.: znak „OK”, znak „Victoria”,
- pozycja ciała i sposób poruszania się,
- dotyk,
- kontakt wzrokowy - spojrzenie - np. ciemne okulary partnera sprawiają, że czujesz się niepewnie,

**II. Zależności przestrzenne** - dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji. Wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi ludźmi.

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

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii. Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.

### **III. Sposób ubierania się, zapach, fryzura, makijaż.**

Zapach może inspirować, przyciągać uwagę, ale też odstraszać jeśli jest zbyt intensywny czy nieprzyjemny. Nasza fryzura, ubranie, makijaż, biżuteria informują innych o naszych upodobaniach, zasobach finansowych czy wybranych cechach osobowości. Mogą ludzi zaciekawiać, oburzać, czy budzić zachwyty.

Komunikacja interpersonalna, rozumiana zarówno jako zachowania werbalne jak i niewerbalne, zachodzi nieustannie - każda sytuacja społeczna implikuje proces nadawania i odbierania różnych informacji. Nie wypowiadając ani słowa, nasze ciało nieustannie emituje sygnały, które wyrażają nasze samopoczucie, nastawienia, nastrój, etc. Komunikacja niewerbalna jest wielokanałowym procesem przebiegającym spontanicznie, obejmującym subtelne zachowania, dokonującym się w sposób ciągły i w dużej mierze, bez udziału naszej świadomości. Nawet, jeżeli zdajemy sobie sprawę z emitowania poprzez własne ciało określonych sygnałów niewerbalnych, to w niewielkim jedynie stopniu potrafimy sprawować kontrolę nad tym procesem. Oto przykład: uczuciu silnego niepokoju, zdenerwowania często towarzyszy drżenie czy pocenie się rąk. Pomimo usilnych starań, nie możemy tego powstrzymać, dokonuje się ono wbrew naszej woli. Innym przykładem jest zmiana wielkości źrenic - dokonuje się bez udziału naszej świadomości i nie sprawujemy nad nią żadnej kontroli. Podobnie jest w przypadku głosu - pomimo zaangażowania całej siły woli, emisja głosu nie do końca jest pod naszą kontrolą. Głos najwierniej wyraża stany emocjonalne, najszybciej zdradza smutek czy przygnębienie, uznaje się go za najbardziej "dziurawy" kanał. Ale na przykład twarz - "największy niewerbalny kłamca" - w dużej mierze podlega wolicjonalnej kontroli. Potrafimy sprawić, by nasza twarz wyrażała uśmiech, zdziwienie czy oburzenie, chociaż nie zawsze to przeżywamy. Podobnie „zachować kamienną” twarz, kiedy targają nami silne emocje.

Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych pełni kilka zasadniczych funkcji:

- informacyjną,
- wspieranie przekazów słownych,
- wyrażanie postaw i emocji,
- definiowanie relacji,
- kształtowanie wrażenia.

Komunikację traktujemy jako całościowy przekaz - nie analizując poszczególnych jej wymiarów (werbalnego i niewerbalnych) - tak długo, jak długo treść przekazów werbalnych i niewerbalnych jest spójna. Kiedy tylko rozmówca dostrzeże brak zgodności pomiędzy poszczególnymi elementami przekazów, natychmiast uruchamia proces oceny stopnia wiarygodności poszczególnych kanałów komunikacyjnych. Dzieje się tak na przykład wówczas, kiedy rozmówca zapewnia mnie, że ma dla mnie czas i może mnie wysłuchać, ale z jego wyrazu twarzy, częstego spoglądania na zegarek, unikania kontaktu wzrokowego i nerwowych gestów wnioskuję, że jest inaczej. Niespójne przekazy są poważną przeszkodą w skutecznym komunikowaniu. Są szczególnie dysfunkcjonalne, kiedy kreują lub wzmacniają wrażenie zupełnie odmienne od zamierzonego przez nadawcę.

Jeżeli poszczególne przekazy są spójne, u odbiorcy wzmacnia się przekonanie, że nadawca jest prawdomówny, szczerzy, uczciwy, empatyczny. Jeżeli dostrzegamy brak spójności poszczególnych przekazów, jesteśmy skłonni poddawać w wątpliwość szczerłość, uczciwość, prawdomówność nadawcy. Komunikowanie niespójne zazwyczaj nie jest wynikiem zamierzonego, świadomego działania. Posługiwanie się niespójnymi komunikatami raczej ma charakter niekonwencjonalny. Może tak się zdarzyć wówczas, kiedy doświadczamy pewnych uczuć, ale określona konwencja towarzyska nie pozwala nam na ich ekspresję.

Jakie są powody emitowania takich niespójnych przekazów? Zasadnicze znaczenie mają następujące czynniki:

- niejasna intencja nadawcy ( np.: gratulujemy komuś awansu, chociaż uważamy, że ta osoba nie nadaje się na to stanowisko)
- brak zgodności pomiędzy intencją deklarowaną a rzeczywistością (np.: deklarujemy swoją pomoc, chociaż „w duchu” boimy się o konsekwencje dla nas samych)
- nadawca jest zmuszony przekazać złą lub nieprzyjemną
- brak zgodności pomiędzy faktycznym stanem emocjonalnym a wrażeniem jakie chcę wywrzeć na rozmówcy (np.: jestem spięta, zdenerwowana, mam spocone ręce, drżący głos i zapewniam rozmówcę, że dzisiaj świetnie się czuję i nie mam żadnych kłopotów).

W przypadku braku spójności pomiędzy przekazem słownym a pozasłownym odbiorca wykazuje większą skłonność, by wierzyć kanałom innym niż artykułowane słowa. Kiedy słowa przeczą sygnałom niewerbalnym, wówczas odbiorca traktuje to co widzi i czuje jako bardziej wiarygodne i kwestionuje szczerłość przekazu słownego. Jak wynika z wielu badań rozkład znaczenia komunikatu jest następujący:



- 7% - słowa,
- 38% - głos,
- 55% - ekspresja niewerbalna

Podsumowując, można mówić o efektywnej komunikacji wówczas jeśli oba kanały komunikowania - werbalny i niewerbalny przekazują spójne, kompatybilne informacje (sygnały). Jeżeli wkłada się jakakolwiek niezgodność, wzbudza to podejrzenia odbiorcy co do wiarygodności, szczerości i empatyczności rozmówcy. Pamiętajmy, że:

- obydwie osoby, między którymi zachodzi interakcja, mają cele, które mogą się różnić
- istotny wpływ wywiera kontekst społeczny
- otrzymujemy reakcję zwrotną dzięki i zgodnie z naszym własnym działaniem poprzez reakcje drugiej osoby
- ulegamy wpływowi własnych emocji i przemyśleń
- sposób, w jaki poradzimy sobie z daną sytuacją, zależy od tego jak interpretujemy reakcję drugiej osoby.

Wśród elementów umiejętności skutecznej komunikacji interpersonalnej wymienić należy:

- uważne słuchanie
- stosowanie technik komunikacyjnych jak: zadawanie pytań, parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie, podsumowania, itd
- wypowiedanie i przyjmowanie informacji zwrotnej
- wyrażanie uczuć, określanie potrzeb, oczekiwań, granic
- wyrażanie i przyjmowanie krytyki
- odmawianie i przedstawianie własnych opinii i sądów
- komunikacja niewerbalna.

Wszystkie te elementy wpływają na budowanie naszych relacji z innymi osobami i wszystkie są elementami, które możemy trenować i doskonalić.

### **Bibliografia:**

1. Femiak, T. (2001) O sztuce uświadomionego mówienia; czyli jakiej filozofii uczniowie potrzebują (rzecz o wychowawczych i rozwojowych aspektach filozofii). *Edukacja Filozoficzna*, 32, 147-160.
2. Grzesiuk, L. (red.) (2000). *Psychoterapia. Szkoły, zjawiska, techniki I specyficzne problemy*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN..
3. Kacperski, W. T. (2001). Oddziaływanie pola elektromagnetycznego o częstotliwości 50 Hz na organizm ludzki. *Przegląd Naukowo-Dydaktyczny*, 5, 57-79.
4. Lejk, W. L., Jakubowski, M. G. (2007c). Czym są nieświadome mechanizmy zachowania? <http://www.tsd.org.pl/index.php?q=node/136>
5. Szewczuk, W. (1968). *Psychologia rozumienia*. Materiały Międzynarodowego Sympozjum. Warszawa: PWN.

6. Wrona, L. (2003). Ocena zakresu pamięci bezpośredniej. *Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis*, 1, 125-135.
7. King G. (2003). Umiejętności terapeutyczne nauczyciela. Gdańskie Towarzystwo Psychologiczne .
8. Gut J, Haman W. (1993) Docenić konflikt. Wydawnictwo Kontrakt Warszawa.
9. Goldstein A.P. ( 2004) Umiejętności chroniące. Fundacja KARAN, Warszawa.
10. Sparks R.W. (1995) Istota poczucia własnej wartości. Rogers Sparks and Assotiates, Łódź.
11. Cialdini R. (1999) Wywieranie wpływu na ludzi. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne , Gdańsk.
12. Hamer H. ( 1999) Rozwój umiejętności społecznych. Wydawnictwo Veda Warszawa
13. Littauer F.F ( 1996) Układanka osobowości. Oficyna Wydawnicza LOGOS Warszawa
14. Jorstad (1998) Zrozumieć siebie, zrozumieć innych. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Gdańsk
15. Pease A. (2001) Mowa ciała. Wydawnictwo „Jedność” Kielce
16. Eichelberger W., *Twoja droga do sukcesu*, Wydawnictwo: Jacek Santorski Co Agencja Wydawnicza 2007.
17. David W. Johnson *Podaj dłoń*; Warszawa 1992