

MODUŁ IV

Efektywna komunikacja kluczem do budowania pozytywnych relacji z uczestnikami zajęć.

CELE OPERACYJNE:

Uczestnicy:

- Poznają podstawowe zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej i jej znaczenia dla procesu dydaktycznego
- Poznają narzędzia aktywnego słuchania
- Uczą się właściwych sposobów zadawania pytań
- Poznają różne systemy reprezentacji
- Rozwijają umiejętność utrzymywania uwagi słuchających
- Kształtują umiejętność ingerowania w niewłaściwe zachowania dorosłych uczniów

TREŚCI PROGRAMOWE:

- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Aktywne słuchanie.
- Postawa uległa, agresywna i asertywna podczas procesu komunikacji
- Podstawowe założenia teorii analizy transakcyjnej.
- Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej.
- Różne rodzaje pytań i sytuacje, w jakich należy je zadawać.
- Systemy reprezentacji i sposoby ułatwiające komunikację z typami osób o określonych preferencjach.

PROPONOWANE ĆWICZENIA

1.

Prowadzący krótko omawia funkcje komunikacji niewerbalnej oraz kanały w komunikacji niewerbalnej: mimika, kontakt wzrokowy, gesty, pozycja ciała, dotyk.

2.

Uczestnicy biorą udział w dwóch ćwiczeniach ilustrujących rangę komunikacji niewerbalnej: 'Sprzeczka', „Instrukcja”.

3.

Prowadzący wyjaśnia, jaką funkcję pełni komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych z podaniem przykładów.

Funkcja informacyjna

- Wpieranie przekazów słownych
- Wyrażanie postaw i emocji
- Definiowanie relacji
- Kształtowanie wrażenia

4.

Uczestnicy w zespołach trzyosobowych na przykładach z własnego doświadczenia sporządzają listę elementów sprzyjających dobremu odbiorowi komunikatów i przeszkadzających w dobrym odbiorze.

5.

Prowadzący podkreśla ważność spójności pomiędzy poszczególnymi rodzajami ekspresji werbalnej i niewerbalnej oraz omawia aktywne słuchanie i funkcję jaką pełni podczas rozmowy

6.

Uczestnicy biorą udział w ćwiczeniach pozwalających na doskonalenie użycia narzędzi aktywnego słuchania: komunikat „ja”, komunikaty otwierające, parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie, dowartościowanie, podsumowywanie

7.

Prowadzący omawia bariery w komunikacji.

8.

Uczestnicy biorą udział w ćwiczeniach polegających na odgrywaniu ról.

9.

Prowadzący omawia komunikację interpersonalną z perspektywy analizy transakcyjnej; omawia stany ego: Rodzica, Dziecka i Dorosłego. Uczestnicy wykonują w zespołach ćwiczenie polegające na dopasowywaniu różnych komunikatów do omówionych stanów ego. Prowadzący omawia aparat pojęciowy Erica Berne'a i jego interpretację komunikacji niewerbalnej. Prowadzący przedstawia rodzaje transakcji i typowe gry, jakie „uprawiają” ludzie.

10.

Uczestnicy odgrywają scenki wg wylosowanych scenariuszy – każdy zespół odgrywa scenkę dwukrotnie – wchodząc w tzw. grę i grając czysto.

11.

Wspólnie ustalamy i formułujemy *Zasady czystej komunikacji*

12.

Prowadzący przedstawia systemy reprezentacji, a uczestnicy starają się dopasować do nich najbardziej efektywne strategie nauczania

MATERIAŁY POMOCNICZE DLA UCZESTNIKÓW ZAJĘĆ – MODUŁ IV

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Dlaczego porozumiewanie się pomiędzy ludźmi jest tak ważne? Po prostu na tym polega nasze życie. Jesteśmy tak skonstruowani, że prawie non-stop wysyłamy sygnały i reagujemy na sygnały wysyłane przez innych. Ciekawość innych ludzi jest nieodłącznym elementem ludzkiej natury, dlatego prowadzenie rozmowy to nasza codzienna aktywność. Bez prowadzenia konwersacji trudno byłoby wyobrazić sobie jakiegokolwiek życie społeczne. Rozpoczynamy komunikowanie się z chwilą naszych narodzin (a właściwie wcześniej, bo dziecko zaczyna kontaktować się z matką, jeszcze przed swoim przyjściem na świat), a kończymy umierając. **Psychologowie szacują, a 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.

Można zaryzykować stwierdzenie, że większość nieporozumień wynika nie z różnic interesów, lecz wzajemnej nieznaności podstaw skutecznej komunikacji międzyludzkiej. Żyjemy jednak w czasach, które nie sprzyjają rozwojowi umiejętności komunikacyjnych. Bezpośrednią rozmowę z drugim człowiekiem zastępuje komputer, SMS.. Coraz mniej 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 r. Im więcej znamy znaczeń słów, tym łatwiej wyrazić nasze uczucia i stojące za nimi potrzeby. A tymczasem nasz język staje się uboższy.

Same słowa znaczą wiele, ale 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 (wyras twarzy, gesty, ton głosu, pozycje i ruchy ciała, dotyk, sposób spoglądania). Obserwując je szybko tworzymy pewne wyobrażenia. Dlatego należy pamiętać, że pierwsze wrażenie jest bardzo ważne i możliwe do wywarcia na kimś tylko jeden raz. Ma ono kluczowe znaczenie dla dalszej znajomości, bo zostaje w pamięci na długo.

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:

„**ALICJA** NIE ZNA JACKA TAK DOBRZE”
„ALICJA **NIE ZNA** JACKA TAK DOBRZE”
„ALICJA NIE ZNA **JACKA** TAK DOBRZE”
„ALICJA NIE ZNA JACKA **TAK DOBRZE**”.

Mozemy wypowiedzieć o zdanie tonem pełnym złości, sarkastycznym, pełnym miłości,

Funkcje komunikacji niewerbalnej:

- Ułatwia komunikację werbalną (kiedy znizasz, ściszasz i zawieszasz głos, twój rozmówca wie, że teraz jego kolej)
- Służy wyrażaniu emocji
- Pokazuje postawę (ustawienie bokiem, tyłem, bezbarwny ton, wzrok opuszczony: „Nie lubię cię”)
- Informuje o cechach osobowości (gesty szerokie, zdecydowany ton głosu – informacja: „Jestem otwarty”)
- Niektóre wskaźniki niewerbalne powtarzają lub uzupełniają komunikację werbalną. „Cieszę się, że cię widzę” mówi ktoś i uśmiecha się. Kiedy słyhać w jego tonie głosu ironię i sarkazm, wiesz, że to nieprawda.

Niewerbalne gesty są często uniwersalnym językiem. Spróbujmy odegrać scenkę i bez słów przekazać komunikat:

„Cześć! Właśnie rozmawiam przez telefon. Będę jeszcze mówić z 10 minut. Siadaj sobie tam w pokoju obok i poczekaj. Zawołam cię jak skończę.”

Kanały w komunikacji niewerbalnej

Kanał wyrazów twarzy jest najważniejszy. W 1872 r. Darwin opublikował w dziele „O wyrazie uczuć u człowieka i zwierząt” badania nad mimiką i dowodził, że emocje przekazywane wyrazem twarzy są uniwersalne. Wszyscy ludzie potrafią kodować i odkodować, czyli wyrażać i interpretować je z jednoznaczną dokładnością. Są one „gatunkowo”, nie „kulturowo” specyficzne. W 1971 r. Paul Ekman i Walter Friesen zorganizowali badania wśród plemienia Fore, żyjącego na Nowej Gwinei, niepiśmiennego. Doświadczenia polegały na pokazywaniu badanym różnych zdjęć twarzy, na których widać było wyraźne emocje i opowiadaniu historyjek o kontekście emocjonalnym. Zadanie polegało na dopasowywaniu twarzy do historyjek. Badanie to powtórzono w Stanach, na grupie osób wykształconych. Obie badane grupy wykonały zadanie tak samo. A zatem potrafimy niezależnie od kultury rozpoznać 6 podstawowych emocji wyrażających się na twarzy: **gniew, szczęście, zaskoczenie, strach, niesmak i smutek.**

Kultura odgrywa rolę, jeśli chodzi o sposób wyrażania tych emocji, określa specyficzne reguły ich ujawniania. W USA przyjęte jest, że mężczyźni raczej nie płaczą, kobiety mogą sobie pozwolić na płacz w trudnych chwilach. W Japonii nie jest przyjęte, aby kobiety śmiały się głośno, otwarcie często. Raczej należy powściągać swój sposób wyrażania emocji.

Trudność w odkodowywaniu emocji sprawia fakt, że często ujawniamy mieszankę emocji (np. niesmak + gniew + zaskoczenie).

Innymi kanałami komunikacji niewerbalnej są:

- Kontakt wzrokowy, spojrzenie (np. ciemne okulary partnera sprawiają, że nie czujesz się pewnie)
- Gesty rąk i ramion

W każdej kulturze funkcjonują tzw. „emblematy”, czyli gesty, które mają utrwalone znaczenie. Znak „pedała”, znak „OK”, znak „Victoria”, znak „pijaka”, znak „świrnięty” lub „jedzie mi tu czołg?”, „wyrośnie mi tu kaktus?”.

Kłamstwo trudno odkodować, bo kłamcy dobrze się maskują. Badania wskazują, że najlepiej je rozpoznawać po gestach i ruchach ciała, zmianach w głosie, nie po mimice.

Podobno kobiety lepiej odczytują komunikaty niewerbalne, z wyjątkiem kłamstw. Są na ogół bardziej skłonne zaufać drugiej osobie, nawet nieznajomej.

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, moje ciało nieustannie emituje sygnały, które wyrażają moje samopoczucie, nastawienia, postawy etc. Komunikacja niewerbalna jest wielokanałowym procesem przebiegającym spontanicznie, obejmującym subtelne nielingwistyczne zachowania, dokonującym się w sposób ciągły i, w dużej mierze, bez udziału mojej świadomości. Nawet, jeżeli zdaję sobie sprawę z emitowania poprzez własne ciało określonych sygnałów niewerbalnych, to w niewielkim jedynie stopniu potrafię sprawować kontrolę nad tym procesem. Oto przykład: uczuciu silnego niepokoju, zdenerwowania często towarzyszy drżenie rąk. Pomimo usilnych starań, nie mogę tego powstrzymać, dokonuje się ono wbrew mojej woli. Innym przykładem jest zmiana wielkości źrenic - dokonuje się bez udziału mojej świadomości i nie sprawuję nad nią żadnej kontroli. Podobnie jest w przypadku głosu - pomimo zaangażowania całej siły woli, moja ekspresja wokalna wciąż pozostaje poza moją 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.

Przyjrzyjmy się teraz dokładniej poszczególnym **kanalom ekspresji niewerbalnej**. Można je podzielić na dwie grupy:

- ruchy ciała
- zależności przestrzenne

Do pierwszej grupy - ruchy ciała - zalicza się: **mimikę, kontakt wzrokowy, gesty, pozycję ciała, dotyk.**

Zależności przestrzenne natomiast to po prostu dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji.

Mimika

Twarz jest najbardziej ekspresyjną częścią ciała - odzwierciedla szybko zmieniające się nastroje, reakcje na wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Wyraża przede wszystkim uczucia i emocje. Niektóre obszary twarzy są bardziej ekspresyjne niż inne. Bardzo wymowne są okolice brwi:

- całkowicie podniesione wyrażają niedowierzanie,
- podniesione do połowy - zdziwienie,
- stan normalny - bez komentarza,
- do połowy obniżone - zakłopotanie,
- całkowicie obniżone - złość.

Podobną siłę ekspresji ma okolica ust. Zmiana położenia kącików ust wyraża stany od zadowolenia - podniesione, do przygnębienia - opuszczone.

Zmiana w zakresie mimiki podlega w dużej mierze świadomej kontroli. Poprzez kontrolowanie i panowanie nad mięśniami twarzy, ukrywamy niestosowne lub nieakceptowane przez otoczenie reakcje. Dzięki stosowaniu tzw. **technik kierowania mimiką**, możemy osiągnąć następujące efekty:

- intensyfikować emocje (np. kiedy spotykamy osobę, do której nie żyjemy żadnych ciepłych uczuć, staramy się ukryć naszą obojętność i w czasie rozmowy poprzez odpowiedni wyraz twarzy okazujemy zadowolenie ze spotkania)
- deintensyfikować emocje (np. wyrażając złość wobec szefa zachowujemy się znacznie bardziej powściągliwie niż wobec osoby, która nie ma możliwości zastosować wobec nas jakichkolwiek sankcji)
- neutralizować emocje (np. normy kulturowe nakazują by mężczyźni nie okazywali emocji, ponieważ jest to przejaw zniewieściałości. Kiedy pięcioletni "mężczyzna" płacze, ponieważ przewrócił się i zranił się w kolano, wówczas mówimy: jesteś mężczyzną, bądź dzielny, to tylko małe zadrapanie i na pewno wcale nie boli. W ten sposób dziecko uczy się ukrywać emocje)
- maskować emocje (np. słuchając opowieści sąsiadki o tym co się jej przydarzyło kiedy czekała na wizytę u lekarza staramy się ukryć znużenie i brak zainteresowania. Zamiast tego okazujemy zainteresowanie, współczucie etc.)

Nie oznacza to, że techniki kierowania mimiką pozwalają ukryć przed wnikliwym obserwatorem prawdziwe emocje. Dzieje się tak przede wszystkim, dlatego, że w wyrażanie określonego stanu emocjonalnego jest zaangażowanych kilka obszarów twarzy, np. szczęście wyrażają policzki/usta oraz oczy/powieki natomiast złość - policzki/usta i brwi/czoło. Tak więc twarz nie jest ani nieprzezroczystą maską ani wiernym odzwierciedleniem stanu wewnętrznego. Choć podlega wolicjonalnej kontroli i służy kreowaniu wrażenia, w pewnym stopniu wyraża również prawdziwe stany emocjonalne.

Kontakt wzrokowy

Oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Zasadniczą funkcją kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych. Co to oznacza? Ogólnie można powiedzieć, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania a jednocześnie przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie. Na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydat usiłuje nawiązać dobry kontakt wzrokowy z rozmówcą, by poprzez ten kanał wyrazić swoją wiarygodność, kompetencję, zainteresowanie firmą. Jeżeli rozmówca jest zainteresowany kandydatem, będzie skłonny pozytywnie odpowiadać na jego próby nawiązania kontaktu wzrokowego.

Inną ważną funkcją kontaktu wzrokowego jest redukcja rozproszenia. W celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców. Kanał wzrokowy jest jedną z dróg dostarczania bodźców, a zatem koncentrując myśli na pewnym zdarzeniu, przypominając sobie jakieś szczegóły, zastanawiając się nad odpowiedzią ograniczamy kontakt wzrokowy.

Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie.

Dotyk

Z powodu konotacji z seksem i agresją dotyk stanowi sygnał o bardzo dużej sile oddziaływania. Dlatego istnieją określone normy społeczne, które regulują akceptowany obszar i liczbę dotyków w zależności od charakteru związku interpersonalnego. Istnieje szereg sytuacji, w których kontakt cielesny jest akceptowany, np. w sporcie, podczas tańca, podczas badania lekarskiego, w czasie składania życzeń. We wszystkich tych sytuacjach obowiązują inne reguły, ale wspólnym mianownikiem jest brak związku pomiędzy dotykiem i poczuciem intymności. Wymienione rodzaje dotyku stanowią bowiem przykłady dotyku funkcjonalnego.

Najważniejsze funkcje komunikacyjne dotyku to:

- wspieranie/ pocieszanie,
- funkcja afiliacyjna,
- funkcja władzy

Przekazy dotykowe są szczególnie skuteczne w dostarczaniu pocieszenia osobom potrzebującym psychicznego wsparcia. Poprzez dotyk najlepiej dokonuje się transmisja uczucia sympatii, zrozumienia, współczucia. Bardzo ważna jest rola dotyku w relacjach rodzice-dzieci. Dotyk odgrywa ogromnie ważną rolę w kształtowaniu bliskich relacji.

Przekaz zawarty w dotyku zależy jednak od rodzaju relacji. W bliskich związkach dotyk komunikuje sympatię, życzliwość, wsparcie, etc. Z drugiej strony w relacji np. z szefem jest wskaźnikiem władzy, dominacji i statusu.

Gesty

Kiedy mówimy nieustannie poruszamy nie tylko rękoma czy głową, ale też całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Kiwanie głową jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje:

- po pierwsze działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi
- po drugie- służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową (seria) oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

Gesty, w zależności od pełnionej funkcji, dzielimy na:

- **emblematory** (niewerbalne substytuty konkretnych słów, np. znak słuchawki; znak ilustrujący, że czas minął)
- **afektatory** (niewerbalne zachowania, które odzwierciedlają intensywność odczuwanych emocji, np. skrzyżowanie nóg czy rąk, częste zmiany postawy ciała)
- **ilustratory** (niewerbalne zachowania, które służą uplastycznieniu wypowiedzi, np. opowiadając o małym dziecku gestykulujemy by dokładniej, wierniej opisać jego małe paluszki, rączki etc.)
- **regulatory** (niewerbalne zachowania, które pomagają synchronizować przebieg rozmowy, np. zmiana postawy i ułożenia ciała, skinienie głową)
- **adaptatory** (zachowania niewerbalne, które służą zaspokojeniu określonych potrzeb psychicznych lub fizycznych, np. obgryzanie paznokci jako przejaw zdenerwowania, kręcenie się na krześle jako przejaw zniecierpliwienia. Jako ciekawostkę warto podać, że kiedy ujawniamy informacje nt. wewnętrznych stanów, np. opowiadamy o swoich przeżyciach, wówczas najczęściej dotykamy lewej strony naszego ciała. Kiedy natomiast doświadczamy obawy w związku z nawiązaniem kontaktu z nową osobą, najczęściej dotykamy prawej części naszego ciała.)

Pozycja ciała

Sposób siedzenia czy stania ujawnia informacje nt. naszego samopoczucia. Jednym z komunikatów emitowanych przez postawę ciała jest stan napięcia psychicznego. Świadczą o nim znaki statyczne (stopy ściśle przylegające do siebie, ręce przyciśnięte do ciała, zaciśnięte dłonie) oraz kinezyczne (ciągłe poruszanie stopami, rękami, kręcenie głową). Za pomocą postawy ciała komunikujemy również nasze nastawienie wobec rozmówcy. Bezpośrednie ustawienie ciała ułatwiające kontakt wzrokowy, wychylenie ciała do przodu, dotykanie jest wyrazem pozytywnego nastawienia do rozmówcy. Wyrazem sympatii dla rozmówcy jest podobna/ lustrzana pozycja ciała.

Zachowania przestrzenne

Wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi ludźmi. Są to:

- **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.

Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych

Po dokonaniu przeglądu poszczególnych rodzajów ekspresji niewerbalnej warto zastanowić się jaką rolę pełni komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych. Wyróżnia się pięć zasadniczych funkcji:

- informacyjną,
- wspieranie przekazów słownych,

- wyrażanie postaw i emocji,
- definiowanie relacji,
- kształtowanie wrażenia.

Funkcja informacyjna

Cały kontekst niewerbalny dostarcza rozmówcy bezcennych informacji, przede wszystkim jest źródłem wiedzy nt. samopoczucia nadawcy, jego postawy wobec rozmówcy, stopnia pewności siebie, stanu emocjonalnego. Posiadanie tych informacji o nadawcy pozwala rozmówcy lepiej, efektywniej kontrolować proces komunikacji. Wartość odbieranych sygnałów niewerbalnych jest tym większa, że nie tylko nie są one świadomie kontrolowane przez nadawcę, ale nadawca nie jest świadom dokonującej się emisji.

Wspieranie przekazów słownych

Dzięki sygnałom niewerbalnym dokonuje się dookreślenie treści przekazywanych słowami. Sygnały niewerbalne sprzyjają lepszemu, pełniejszemu zrozumieniu przekazu.

Wspieranie przekazów słownych może przyjmować kilka form:

- powtarzanie sygnałów werbalnych (stosowane jest dla podkreślenia lub wyjaśnienia przekazu słownego, np. gesty towarzyszące wskazywaniu rozmówcy drogi.)
- zaprzeczanie (zachodzi wówczas, kiedy werbalnie zapewniam, że wszystko w porządku ale moje nerwowe ruchy, mimika i ton głosu przeczą słowom)
- uzupełnianie (sygnały niewerbalne uzupełniają, zwiększają siłę oddziaływania, wiarygodność słów, np. wyznaniu uczuć towarzyszy kontakt wzrokowy, ciepły, aksamitny głos, bliskość fizyczna)
- zastępowanie (np. niekiedy z powodu różnych okoliczności gesty zastępują słowa, np. kiedy odległość jest już zbyt duża, by słyszeć się wzajemnie machamy ręką na pożegnanie lub pokazujemy znak słuchawki, by przekazać wiadomość, że zadzwonimy)
- akcentowanie (wyeksponowaniu określonego fragmentu wypowiedzi służy parajęzyk, pauzy, np. pytanie dokąd Ty idziesz? W zależności od położonego akcentu będzie miało inne znaczenie).

Wyrażanie postaw i emocji

Wyrażanie emocji dokonuje się przede wszystkim za pomocą sygnałów niewerbalnych. Dotyk, mimika, dystans fizyczny, parajęzyk są podstawowymi sposobami uzewnętrzniania emocji i postaw. Główną z postaw interpersonalnych jest przyjaźliwość-wrogość. Sygnałami, które komunikują sympatię, przyjaźń są: uśmiechanie się, spoglądanie, bliskość fizyczna, dotykanie, otwarta pozycja ciała, wznoszący się tembr głosu. Drugą ważną postawą interpersonalną jest dominacja-podporządkowanie. Dominacja jest komunikowana za pomocą następujących sygnałów: brak uśmiechu, ręce na biodrach, patrzenie na rozmówcę podczas mówienia, donośny, niski głos.

Definiowanie relacji

Polega przede wszystkim na określaniu bilansu kontroli, poziomu zażyłości i poufałości pomiędzy rozmówcami. Co to oznacza? Za pomocą określonych sygnałów niewerbalnych dokonuje się komunikowanie wzajemnej atrakcyjności i bliskości, tzn. osoby, które darzą się sympatią, zaufaniem zachowują mniejszy dystans fizyczny wobec siebie, pochylają się ku sobie, częściej i dłużej utrzymują kontakt wzrokowy, więcej gestykują i dotykają się wzajemnie. Dla wyrażenia dominacji szczególnie ważne są sygnały kinetyczne, przede wszystkim postawa, napięcie mięśni, kąt pochylenia ciała.

Kształtowanie wrażenia

Stosowanie określonych strategii komunikowania niewerbalnego pozwala wykreować określone wrażenie. Najskuteczniejsze są te strategie, które bazują na zaufaniu i atrakcyjności.

Spójność pomiędzy poszczególnymi rodzajami ekspresji

Kiedy już dokonaliśmy usystematyzowania informacji na temat rodzajów komunikacji niewerbalnej i jej znaczenia dla procesu komunikacji warto wspomnieć o zagadnieniu braku spójności pomiędzy poszczególnymi rodzajami ekspresji (podwójne wiązanie).

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 wszystko jest w porządku, ale z jego wyrazu twarzy, barwy głosu, unikania kontaktu wzrokowego i nerwowych gestów wnioskuję, że jest inaczej. Niespójne przekazy są poważną przeszkodą w skutecznym komunikowaniu. Wymuszają u odbiorcy przekazu reakcje wewnętrznie sprzeczne. Są szczególnie dysfunkcyjne, 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, szczery, uczciwy, empatyczny. Jeżeli dostrzegamy brak spójności poszczególnych przekazów, jesteśmy skłonni poddawać w wątpliwość szczerą, uczciwą, prawdomówność nadawcy. Komunikowanie niespójne zazwyczaj nie jest wynikiem zamierzonego, świadomego działania. Posługiwanie się niespójnymi komunikatami raczej ma charakter nieintencjonalny. Może tak się zdarzyć wówczas, kiedy doświadczam pewnych uczuć, ale określona konwencja towarzyska nie pozwala mi na ich ekspresję.

Oto przykład: w czasie rozmowy z szefem nasila się we mnie poczucie sprzeciwu, bezsilności, oburzenia, zniecierpliwienia, ale wiem, że w trosce o swoją stabilną kondycję finansową nie mogę wyrazić tego, co czuję i dlatego patrząc ze zrozumieniem uprzejmie potakuję głową.

Niespójność przekazów można analizować na dwu wymiarach:

- niespójność pomiędzy kanałem werbalnym a kanałami niewerbalnymi,
- niespójność w obrębie ekspresji niewerbalnej - pomiędzy poszczególnymi kanałami.

Zacznijmy od braku zgodności pomiędzy przekazem słownym a jego kontekstem bezsłownym.

Przekazy mogą być niespójne negatywnie lub pozytywnie. Co to oznacza? Przekaz niespójny pozytywnie, to taki, w którym kanały niewerbalne przekazują treści pozytywne, zaś kanał werbalny - negatywne.

Przykład: Twoje zachowania niewerbalne wyrażają sympatię wobec mojej osoby, natomiast nigdy nie wyraziłeś tego słowami.

Przekaz niespójny negatywnie, to taki, w którym Twoja ekspresja pozawerbalna emituje sygnały negatywne zaś, słownie wyrażasz pozytywny przekaz.

Przykład: Przecząco kręcisz głową i marszczysz brwi, ale wypowiadasz przy tym słowa: zgadzam się z Tobą.

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

- niejasna intencja nadawcy (moja koleżanka opowiada mi o swoim sukcesach w pracy, o perspektywach awansu etc., etc. Słucham z zainteresowaniem ale do czasu, kiedy uświadomię już sobie, że moje życie upływa na nudnym zajęciu powtarzanym każdego dnia, tymczasem ona tak się rozwija, spełnia, zaczyna rodzić się we mnie niejasne uczucie - smutku, zazdrości, żalu... Wówczas moje wypowiedzi, choć nadal będą wyrażać zaciekawienie, uznanie, podziw, ale wnikliwy obserwator w tonie głosu czy postawie ciała dostrzeże sygnały świadczące o braku spójności.)
- brak zgodności pomiędzy intencją deklarowaną a rzeczywistością (Przychodzi do mnie znajoma, która kilka miesięcy temu straciła pracę. Prosi mnie bym jej pomogła. Być może w mojej firmie znalazłoby się dla niej jakieś stanowisko. Zapewniam o swoim współczuciu i zrozumieniu dla jej trudnej sytuacji, obiecuję, że zrobię wszystko, co w mojej mocy. Prawda jest jednak nieco inna - zdaję sobie sprawę z zagrożenia, jakie stanowi dla mnie jej osoba i raczej zrobię wszystko, by nie znalazła się w mojej firmie i nie zachwiała moją karierą.)
- nadawca jest zmuszony przekazać złą lub nieprzyjemną informację (obiecałam mojemu dziecku wyjazd na narty w czasie ferii zimowych, ale z powodu zlecenia, które właśnie otrzymałam nie będę mogła dotrzymać obietnicy.)
- brak zgodności pomiędzy faktycznym stanem emocjonalnym a wrażeniem jakie chcę wywrzeć na rozmówcy (jestem bardzo spięta, zdenerwowana i odczuwam paraliżującą treść przed spotkaniem w sprawie pracy. Wiem, że muszę wypaść dobrze, bo to moja życiowa szansa. Próbuję zachować spokój, opanowanie, rzeczowo i elokwentnie prowadzić rozmowę. Z trudem jednak znajduję właściwe słowa,

wykonuję nerwowe ruchy, jestem spięta, mam spocone dłonie a głos przybiera metaliczną barwę).

W przypadku braku spójności pomiędzy przekazem słownym a pozasłownym odbiorca wykazuje większą skłonność by wierzyć kanałom innym niż słowny. Kiedy słowa przeczą sygnałom wizualnym, wówczas odbiorca zdaje się na sygnały wizualne, traktując je jako bardziej wiarygodne. Jak wynika z wielu badań rozkład znaczenia komunikatu jest następujący:

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

Co to oznacza? Zaledwie 7% informacji na temat emocji zawartych w przekazie przypisujemy słowom, 38% - sygnałom wokalnym, zaś wyrazy mimiczne zawierają aż 55% informacji.

Amerykański psycholog, profesor Albert Mehrabian zastanawiał się nad takim oto problemem: jeśli spostrzegane przeze mnie zachowanie drugiego człowieka będzie niespójne, a zatem np. jego twarz będzie wyrażała jedno, słowa co innego, a sposób ich wypowiedzania jeszcze coś innego, i ktoś poprosi mnie o wyrażenie swojej opinii na jego temat, wówczas czym będę się kierował formułując taką ocenę, co będzie jej podstawą – słowa, czy może coś innego? W zaprojektowanych przez Mehrabiana i jego zespół eksperymentach ogółem wzięło udział 137 osób, studentów University of California. Badacze przygotowali następujący materiał eksperymentalny: trzy fotografie twarzy tej samej osoby: (1) uśmiechnięta, (2) neutralna, (3) smutna; trzy grupy słów: (1) pozytywne: dear, great, honey, love, thanks, (2) neutralne: maybe, oh, really, so, what i (3) negatywne: brute, don't, no, scram, terrible. Słowa nagrano w studio, w którym lektor wypowiadał każde z nich w sposób pozytywny, neutralny i negatywny. Następnie eksperymentatorzy konstruowali układy bodźców tworząc tzw. niespójne ekspresje (stosujemy je w życiu na przykład wtedy gdy ktoś wyleje nam kawę na koszulę, a my z wymuszonym uśmiechem, głosem o zimnej barwie odpowiadamy "Wszystko w porządku, nic się nie stało"). Przykładowy zestaw obejmował: fotografię uśmiechniętej twarzy oraz neutralne słowo (np. what) wypowiedziane w negatywny sposób. Tego rodzaju kombinacje prezentowano osobom testowanym. Ich zadanie polegało na określeniu stopnia, w jakim lubią prezentowaną im osobę (reprezentowaną przez układ bodźców). Celem badań było, zatem określenie znaczenia poszczególnych elementów niespójnego komunikatu (ekspresja mimiczna, słowa, wokalizacja), które decydują o spostrzeganym poziomie sympatii. Rezultaty badań przedstawiały się następująco: o spostrzeganym poziomie sympatii w 55% decyduje wyraz mimiczny twarzy, w 38% sposób wypowiedzania słów, zaś w 7% słowa. Oto źródło magicznych liczb konstytuujących regułę "7%-38%-55%".

Ekspresja mimiczna jest szczególnie przydatna do określania charakteru emocji - czy są one pozytywne czy negatywne. Jak dowodzą badania, twarz najlepiej pokazuje uczucie szczęścia oraz gniewu. Pod wpływem braku spójności pomiędzy sygnałami niewerbalnymi, np. ekspresją wokalną i mimiką a słowami rozmówca kwestionuje szczerść przekazu słownego.

Oto przykład:

A: Tadziu, wszystko w porządku?

B: Tak.

A: Sprawiasz wrażenie zdenerwowanego...

B: Ale tak nie jest! Mówię Ci przecież - wszystko w porządku!!!

Drugi rodzaj niespójności, to niespójność pomiędzy poszczególnymi kanałami ekspresji niewerbalnej.

Dzieje się tak na przykład wówczas, kiedy ktoś uśmiecha się do nas, ale nie nawiązuje kontaktu wzrokowego lub utrzymuje zamkniętą postawę ciała. Taka sytuacja komunikacyjna wymaga od odbiorcy dokonania wyboru tego kanału, który jest najbardziej wiarygodnym źródłem informacji. W im większym stopniu dany kanał nie poddaje się wolicjonalnej kontroli, tym bardziej jest wiarygodny, bowiem trudniej nim manipulować. W sytuacji rozbieżności przekazu pomiędzy kanałami niewerbalnej ekspresji, kanał wizualny ustępuje miejsca sygnałom wokalnemu. Jeżeli nadawca uśmiecha się, ale jednocześnie mówi niskim, matowym, chropowatym głosem wówczas odbiorca skłonny jest pominąć w odbiorze tę część przekazu, którą wyraża mimika nadawcy zaś skupić swoją uwagę na tym, co wyraża głos. Dzieje się tak, dlatego ponieważ mimika w większym stopniu podlega świadomej kontroli i tym samym została uznana za mniej wiarygodny kanał.

Niemniej jednak zasadniczą rolę w określaniu wiarygodności informacji przesyłanej poszczególnymi kanałami odgrywa kontekst komunikacyjny. Wchodzi on w interakcję z poszczególnymi kanałami komunikowania i dzięki temu pozwala ocenić stopień wiarygodności informacji emitowanych poprzez dany kanał. Co to oznacza? W zależności od charakteru zdarzeń poprzedzających określony sygnał niewerbalny przyjmuje inne znaczenie. Na przykład: uśmiech w sytuacji, kiedy dowiaduję się od lekarza, że proces choroby jest już na tyle zaawansowany, że interwencja chirurgiczna jest niemożliwa będzie miał zupełnie inną wymowę niż na widok bliskiej mi osoby. Inny przykład: Podanie ręki przez szefa firmy na zakończenie rozmowy kwalifikacyjnej i towarzyszące temu słowa: "no cóż, miło było Panią spotkać, życzę powodzenia" zawiera zupełnie inne znaczenie niż uścisk dłoni przez szefa, który gratuluje mi odniesionego sukcesu.

Podsumowując, jeśli oba kanały komunikowania - werbalny i niewerbalny przekazują spójne, kompatybilne informacje (sygnały) wówczas można mówić o efektywnej komunikacji. Jeżeli wkrada się jakakolwiek niezgodność, wzbudza to podejrzenia odbiorcy co do wiarygodności, szczerości i empatyczności rozmówcy. Największą sugestywność wykazuje system wizualny. Kiedy jednak przekazy stają się wysoce niespójne, sygnały wizualne ustępują miejsca wokalnemu.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA Z PERSPEKTYWY ANALIZY TRANSAKCYJNEJ

Codziennie w różnych sytuacjach spotykamy się różnymi osobami. Z jednymi wymieniamy wyłącznie kurtuazyjne ukłony, z innymi z przyjemnością nawiązujemy rozmowę. Niektóre rozmowy toczą się gładko - płynnie przechodzimy z jednego w kolejny temat, niekiedy jednak już po pierwszym zdaniu rozmowa rwie się i trudno znaleźć jakikolwiek temat do dalszej rozmowy. Inne obserwacje pokazują, że niektórzy rozmówcy nagle zmieniają sposób wystawiania się, postawę ciała, brzmienie głosu. Taka zmiana zazwyczaj przynosi wyraźny zwrot w rozmowie. Jakie mogą być powody takiej gwałtownej zmiany? O czym może ona świadczyć? Jak to się dzieje, że z pewnymi osobami łatwo jest prowadzić wartką konwersację, z innymi zaś jest to wręcz niemożliwe? Odpowiedzi na te i podobne pytania możemy znaleźć dzięki analizie transakcyjnej. Zaczniemy od wyjaśnienia, czym jest transakcja. Otóż transakcją określamy **każdy rodzaj interakcji** zachodzący pomiędzy rozmówcami, np. pytanie - odpowiedź, ukłon - ukłon, uśmiech - uśmiech. Czym zatem są, w kontekście analizy transakcyjnej, gwałtowne zmiany w sposobie zachowania rozmówcy? Otóż zmiany obserwowane na poziomie behawioralnym mogą świadczyć o zmianach w zakresie uczuć i emocji. Twórca analizy transakcyjnej - jednej z metod opisujących komunikację interpersonalną - wprowadził pojęcie **stanów ego**. Stan ego wg Erica Berne'a, bo o nim mowa, to określony system uczuć połączony z odpowiadającym mu zestawem zachowań. Wyodrębnił on w strukturze osobowości trzy stany ego:

- **eksteropsychiczne - będące próbą naśladowania zachowania rodziców**
- **neopsychiczne - będące próbą dokonania autonomicznej oceny sytuacji**
- **archeopsychiczne - będące próbą przywołania zachowań utrwalonych w dzieciństwie**

Innymi słowy w strukturze osobowości każdego z nas przez cały czas obecne są trzy osoby - Rodzic, Dorosły i Dziecko - i w dowolnym momencie może dokonać się ekspresja każdej z nich. Sposób zachowania oraz komunikowania będzie przyjmował zupełnie inne formy w zależności od tego, który stan *ego* dominuje. **Łatwość rozmowy zapewnia odpowiednia konfiguracja stanów ego obu rozmówców**. Co to oznacza? Jeżeli wypowiedzi obu rozmówców pochodzą od tego samego stanu ego, np. Dziecko - Dziecko, Dorosły - Dorosły, Rodzic - Rodzic, wówczas rozmowa przybiera wartki tok. Rozmowę prowadzoną z pozycji różnych stanów ego znamionuje ograniczona płynność, a niekiedy dochodzi wręcz do konfrontacji.

Stany Ego

Rodzic

Wewnętrzny Rodzic każdego z nas powstał na skutek introjekcji zachowań, które prezentowali w różnych sytuacjach życiowych nasi rodzice. Poglądy, zasady, reguły wyznawane przez rodziców, ich sposoby reagowania na różne sytuacje pozostawiły trwałe ślady w naszej osobowości. Posłużyły właśnie jako budulec dla stworzenia naszego wewnętrznego Rodzica. Jeżeli nasze dzieciństwo upływało pod opieką kochających, wspierających i troskliwych rodziców, taki jest również nasz wewnętrzny stan ego będący rekonstrukcją zachowań rodziców. Werbalnym przejawem obecności wspierającego Rodzica są słowa typu: **doskonały, świetny, znakomity, wybitny**. Jeżeli natomiast naszemu dzieciństwu towarzyszyli karzący, surowi i pryncypialni rodzice, w ten sam sposób

postępuje nasz wewnętrzny Rodzic. Będzie się on uzewnętrzniał poprzez określenia typu: **zły, nudny, mało ambitny, leniwy**. Charakterystyczne dla tego Rodzica są również słowa: **zawsze, nigdy**. Na poziomie niewerbalnym typowymi cechami są: marszczenie brwi, wskazywanie palcem, potrząsanie głową, trzymanie rąk na biodrach lub krzyżowanie ich na piersiach.

Dziecko

Wewnętrzne Dziecko, podobnie jak wewnętrzny Rodzic, jest zapisem minionych doświadczeń – zachowań, jakie prezentowaliśmy będąc dziećmi. Rodzaj wewnętrznego Dziecka zależy od tego, jacy byli nasi rodzice. Nasza osobowość może zatem kryć w sobie dziecko naturalne lub przystosowane. Dziecko naturalne miało szansę ukształtować się, jeżeli w dzieciństwie nie doświadczyliśmy upokarzających, krzywdzących osądów, ocen, mogliśmy spontanicznie wyrażać swoje emocje, potrzeby, pragnienia. Nasi rodzice zamiast nas odrzucać i karać okazywali akceptację i miłość. Ekspresja Dziecka naturalnego może przejawiać się spontanicznymi zachowaniami w formie egzaltacji, śmiechu, dąsów, furii.

Dziecko Przystosowane natomiast powstaje wówczas, kiedy rodzice w dzieciństwie przejawiają zniecierpliwienie, dezaprobatę, złość, odrzucenie. Na skutek takich doświadczeń w dziecku tworzy się i sukcesywnie umacnia poczucie niekompetencji, braku adekwatności zachowań wreszcie poczucie winy. Takie dziecko stara się za wszelką cenę spełnić oczekiwania rodziców, rezygnuje ze swoich pragnień, przystosowuje się do tego, czego wymagają od niego karzący rodzice. Takie doświadczenia skutkują trwałymi ranami, które w przyszłości będą mieć wpływ na postać wewnętrznego Dziecka. Ekspresja Dziecka przystosowanego może przyjmować formę wycofania lub płaczu.

Dorosły

Jest to ta część osobowości, która dokonuje autonomicznych ocen, która mediuje pomiędzy pragnieniami Dziecka a nakazami Rodzica. Jest niezbędna dla prawidłowego funkcjonowania każdego człowieka. Kiedy wewnętrzny Dorosły jest zdominowany przez Dziecko, wówczas targają nami silne emocje, nasze działania są impulsywne, nieprzemyślane. Jeżeli Dorosły został zdominowany przez Rodzica, wówczas nasze zachowanie krępują różnorakie uprzedzenia i niepodważalne przekonania, osądy. Dorosły, którego nie zdominowało ani Dziecko ani Rodzic zna potrzeby Dziecka i zasady Rodzica, ale potrafi postępować niezależnie od nich. Ekspresja Dorosłego ma charakter bezpośredni i jasny.

Wszystkie trzy stany ego są jednakowo ważne dla właściwego funkcjonowania człowieka i każdy z nich pełni określone funkcje. Rodzic wyręcza Dorosłego w wielu rutynowych działaniach, np. dzieje się tak ilekroć przechodzimy przez jezdnię. Dziecko to przede wszystkim rezerwuar sił witalnych człowieka. Dorosły natomiast jest niezbędny, by adekwatnie i efektywnie radzić sobie z różnego rodzaju nowymi sytuacjami.

Analiza transakcyjna

Kiedy już znamy charakterystyczne cechy każdego ze stanów ego - Rodzica, Dziecka i Dorosłego - przejdźmy teraz do komunikacji interpersonalnej opisywanej z perspektywy analizy transakcyjnej. Przedmiotem analizy transakcyjnej jest zidentyfikowanie, który ze stanów ego zainicjował interakcję, który zaś na nią odpowiedział. Stworzony przez Erica Berne'a aparat pojęciowy, a tym samym sposób interpretowania procesu komunikacji, służy głównie zidentyfikowaniu źródeł nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych oraz znalezieniu sposobu pozwalającego owe nieprawidłowości usunąć. Najprostszymi rodzajami transakcji są te, w których zarówno bodziec, jak i reakcja pochodzą od Dorosłych obu uczestników interakcji. Nieco bardziej złożona, ale również zgodna z naturalnym porządkiem kontaktów międzyludzkich jest transakcja pomiędzy Dzieckiem i Rodzicem. Zdaniem Erica Berne'a istnieją następujące rodzaje transakcji:

- komplementarne
- skrzyżowane
- ukryte

Transakcja komplementarna ma miejsce wówczas, kiedy reakcja pochodzi od tego stanu ego, do którego był skierowany bodziec. Zazwyczaj dzieje się tak wtedy, kiedy autorami komunikatów **agensa (nadawcy)** i **respondenta (odbiorcy)** są te same stany ego, np. Dziecko-Dziecko, Dorosły-Dorosły, Rodzic-Rodzic. Treść rozmowy ma wówczas znaczenie drugorzędne, zasadnicze znaczenie odgrywa bowiem kierunek odpowiednich wektorów. Co to oznacza? Tak długo, jak długo rozmowa będzie przebiegać pomiędzy tymi samymi stanami ego agensa i respondenta, nie ma znaczenia, co jest przedmiotem rozmowy, obaj rozmówcy doskonale się zgadzają i rozumieją. Obaj rozmówcy są usatysfakcjonowani przebiegiem rozmowy i mogą ją kontynuować do wyczerpania tematu lub do momentu, kiedy znudzą się prowadzoną konwersacją.

Oto przykład:

A: Nie znoszę poniedziałków. Zawsze jest wtedy najwięcej pracy.

B: No właśnie, a na dodatek zawsze w poniedziałki jestem niewyspana.

Inny przykład:

A: Ta dzisiejsza młodzież jest taka arogancka.

B: Oj tak, a na dodatek nie ma żadnych świętości - liczy się dla niej tylko pieniądź.

Inny przykład:

A: Uwielbiam miętowe lody.

B: A ja marzę o truskawkach z bitą śmietaną!!

Transakcja skrzyżowana ma miejsce wówczas, kiedy zwracając się do kogoś, otrzymujemy odpowiedź pochodzącą z innego stanu ego niż ten, do którego był skierowany bodziec, np.

A: Którą kanapę wolałabyś kupić?

B: Jakże to ma znaczenie i tak sam zdecydujesz!!!

Taki rodzaj konwersacji może przynieść konsekwencje dwojakiego rodzaju: konflikt lub przeciwnie - jego rozwiązanie. Od czego to zależy? Przede wszystkim od tego, jaka konfiguracja stanów ego wystąpi w dalszej rozmowie (transakcji).

1. Osoba A z pozycji Rodzica kieruje swoją wypowiedź do Dziecka osoby B, np.

A: Ty zawsze wybierasz takie mało praktyczne.

B: Za to te, które tobie się podobają to super-hity mody światowej.

(W przypadku takiej konfiguracji stanów ego, łatwo może dojść do eskalacji konfliktu.)

2. osoba A z pozycji Dorosłego kieruje swoją wypowiedź do Dorosłego osoby B, np.

A: Być może zdarzało mi się w przeszłości narzucać Ci swoje zdanie, ale teraz chciałbym abyśmy obydwoje byli zadowoleni.

B: Wiesz, że chciałabym, aby nasze mieszkanie było urządzone ze smakiem.

(Jeżeli w odpowiedzi na wypowiedź Dziecka pada wypowiedź, której autorem jest Dorosły, sprzyja to zażegnaniu nieporozumienia.)

Transakcja ukryta zachodzi wówczas, kiedy wypowiedź osoby A choć pozornie skierowana jest do określonego stanu ego, to tak naprawdę angażuje również drugi stan. Rozmowa bowiem to nie tylko przekaz werbalny, ale również niewerbalny. Treść stanowi poziom jawny, społeczny zaś mowa ciała stanowi przekaz ukryty, psychologiczny.

Oto przykład:

A: Jestem z Ciebie dumny (wypowiedzi towarzyszy cierpki głos i zmarszczone brwi).

Lub:

A: Jestem z Ciebie dumny (wypowiedzi towarzyszy uśmiech i kontakt wzrokowy)

Co się dzieje, jeżeli transakcja zawiera dwa sprzeczne przekazy? Jak dowodzą badania rozkład znaczenia usłyszonej wypowiedzi jest następujący: 7% - słowa, 38% - intonacja i rytm głosu, 55% - mimika. Oznacza to zatem, że sens ukrytej transakcji jest zawsze zdeterminowany znaczeniem przekazu na poziomie psychologicznym.

Na koniec warto jeszcze wspomnieć, w jaki sposób można, dzięki analizie transakcyjnej, poprawić skuteczność swojej komunikacji.

Zasady „czystej” komunikacji:

- rozpoznaj swój wewnętrzny stan ego, który bierze udział w komunikacji
- uświadom sobie, do którego stanu *ego* rozmówcy kierujesz swoją wypowiedź
- unikaj przyjmowania w czasie rozmowy pozycji karzącego Rodzica
- problemy i konflikty staraj się rozwiązywać z pozycji Dorosłego
- daj czas swojemu wewnętrznemu Dorosłemu na przygotowanie wypowiedzi, nie pozwól by w tym czasie doszło do głosu impulsywne Dziecko lub karzący Rodzic.

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 2

Style komunikowania się

Generalnie można wyróżnić trzy sposoby, w jaki ludzie budują między sobą relacje:

- styl partnerski (wszyscy partnerzy realizują swoje cele);
- styl autorytarny (narzucanie tematu, nie słuchanie, udzielanie rad, przezywanie, krytykowanie, ocenianie);
- uległy (jedna strona zgadza się na wszystko).

Każdy z nas ma swój konkretny sposób patrzenia, słuchania, odczuwania. Można ludzi podzielić na:

- **wzrokowców** (koncentracja na tym, co widzi) – „Popatrz na to z innej strony”, „Spójrz na tę sprawę tak ..”, „Obejrzymy ten problem razem”
- **słuchowców** (skupia się na dźwięku) – „To brzmi dobrze”, „Nie bądź głuchy na te argumenty”, „To zabrzmiało groźnie”
- **czuciowców** (istotne jest przeżywanie, uczucia) – „Podoba mi się”, „Czuję, że masz rację”, „Będzie gorąco”, „Dał mu wycisk”, „Znam ten ból”, „Burza minęła”.

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 3

CELE KONSTRUKTYWNEJ INFORMACJI ZWROTNEJ:

- udzielenie informacji na temat zachowania i działania ocenionych na podstawie obiektywnych standardów
- podanie ich w taki sposób, że odbiorca opinii zachowuje pozytywny stosunek do siebie i swojej pracy
- zachęcenie rozmówcy do przyjęcia indywidualnego planu rozwoju zgodnie z przyjętymi standardami zachowań i działań

ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

- okazuj ludziom zrozumienie dla ich sytuacji i traktuj ich problemy poważnie
- bądź empatyczny (myśl, jak byś się czuł będąc na ich miejscu)
- bądź szczery i uczciwy
- utrzymaj równowagę dobrych i złych wiadomości
- wskazuj słabości, ale staraj się jednocześnie podkreślić mocne punkty
- wyrażaj się jasno, zrozumiale
- bądź krytyczny w sposób prosty i konstruktywny
- zwróć uwagę na właściwy wybór czasu i miejsca, a także tonu i języka
- zachęcaj ludzi do brania odpowiedzialności za własny rozwój
- jesteś dla innych przykładem – potwierdzaj więc własne słowa czynem
- przekazuj informacje jak najszybciej po wydarzeniach, których ona dotyczy
- rozpatrz gotowość przyjęcia informacji przez odbiorcę w danym momencie
- unikaj uogólnień, mów o konkretach

INFORMACJA ZWROTNA POWINNA ZAWIERAĆ:

- analizę obecnej sytuacji – na czym wg nas polega problem?
- wymagane standardy – określenie celów i wyników, do jakich się dąży
- propozycje zmian, które pozwolą sprostać odbiorcy wymogom
- wspólnie wypracowane rozwiązanie
- propozycję wsparcia, na które ktoś może liczyć