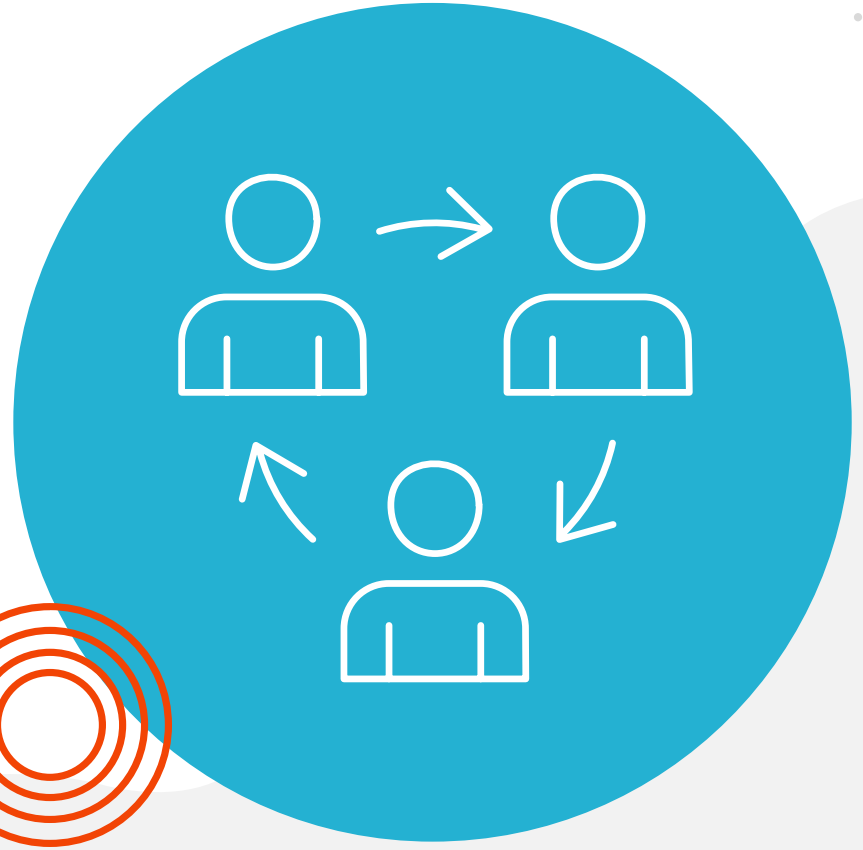


LIBRUS® wspieramy oświatę
PHILIPS
FUNDACJA DAJEMY DZIECIOM SIŁĘ

Komunikacja

Słowo **„komunikacja”** pochodzi od łacińskiego słowa **„communicatio”**, co oznacza **łączność, wymianę, rozmowę**

Komunikacja interpersonalna to jedna z form porozumiewania się ludzi; jest to proces wymiany wiadomości między przynajmniej dwiema osobami



Komunikacja – definicje

WG SŁOWNIKA JĘZYKA POLSKIEGO

Przekazywanie i odbieranie informacji w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą

WG ENCYKLOPEDII ZARZĄDZANIA

Proces mający na celu spowodowanie u odbiorcy informacji zmiany świadomości zamierzonej przez nadawcę

WG WIKIPEDII

Wymiana informacji między jej uczestnikami; nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty (komunikacja niewerbalna), teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe

Komunikacja

Niewerbalna

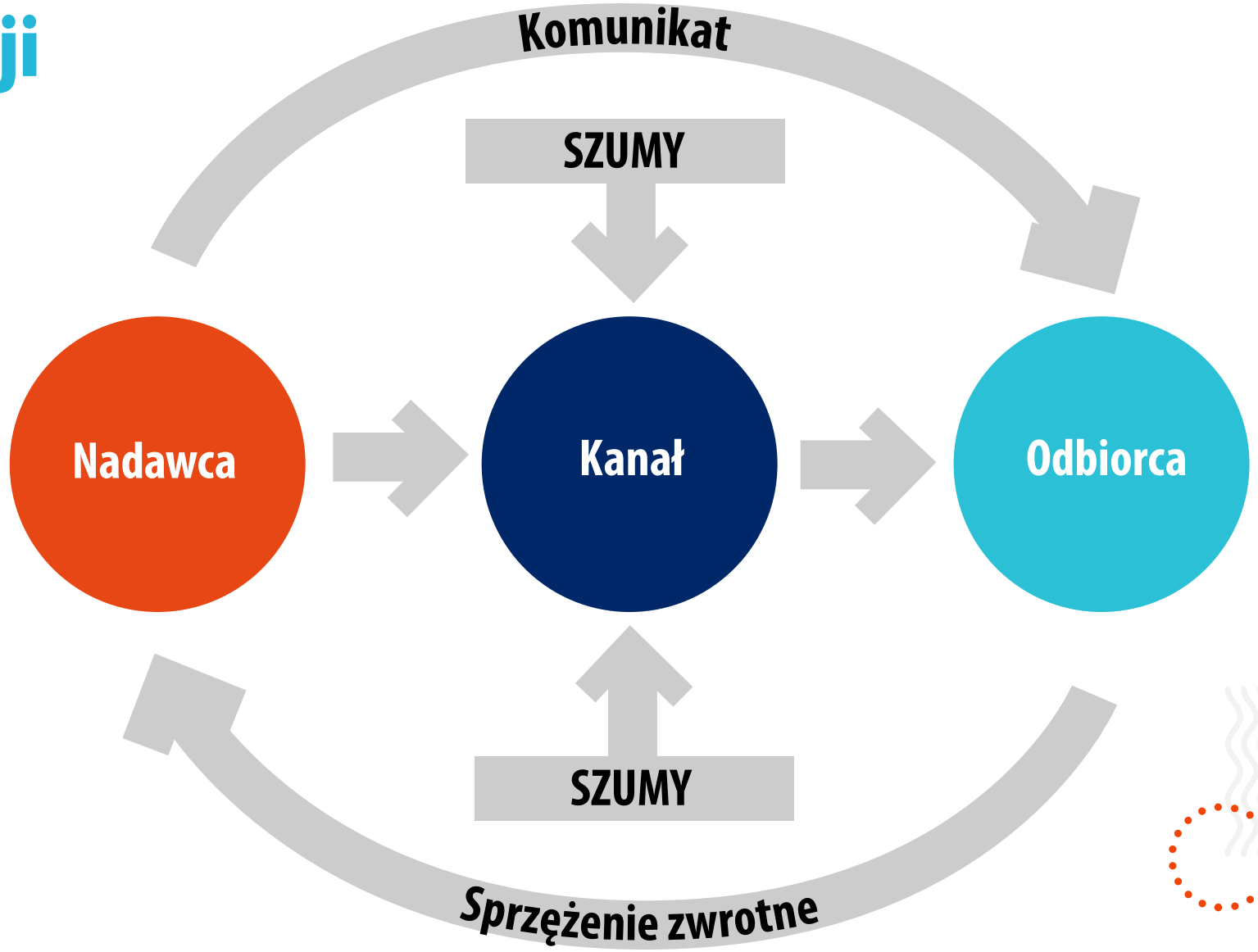
- Wyraz twarzy, mimika
- Gesty, ruchy ciała
- Pozycja ciała
- Dotyk
- Wygląd zewnętrzny
- Głos

Werbalna

- Słowa, mowa
- Aktywne słuchanie



Schemat komunikacji



Przeszkody w komunikowaniu się

- **Różnice w postrzeganiu** – wiedza, doświadczenie, sytuacja
- **Różnice językowe** – różne znaczenia słów i symboli, specyficzny język, żargon
- **Szum komunikacyjny** – zawsze występujący czynnik, który zakłóca komunikację; odrzucanie części informacji jako nieistotne, ryzyko odrzucenia czegoś ważnego
- **Emocje** – wpływają na zdolność oceny otrzymywanych treści
- **Niezgodne komunikaty werbalne i niewerbalne** – postawa, gesty, wyraz twarzy nieadekwatne do komunikatu
- **Nieufność** – wiarygodność nadawcy, stosunki między nadawcą a odbiorcą

Aktywne słuchanie

Jesteś dobrym słuchaczem, jeśli

- Zwracasz uwagę na to, co mówią inni
- Nie wchodzisz w słowo mówiącemu
- Nie musisz za wszelką cenę przedstawiać swojego punktu widzenia
- Słuchasz uważnie, wyłapujesz szczegóły
- Parafrazujesz, potwierdzasz, czy dobrze zrozumiałeś to, co ktoś chciał przekazać
- Jesteś w kontakcie wzrokowym z rozmówcą
- Zachęcasz do dalszej wypowiedzi, zadajesz pytania



Cechy dobrego komunikatu

- Ma interesującą i przemyślaną treść
- Podstawowa struktura to wstęp, rozwinięcie i zakończenie
- Przedstawiony jest zwięźle, językiem prostym i zrozumiałym dla odbiorcy
- W większości składa się z prostych zdań
- Ma jedną myśl przewodnią
- Rozpoczyna się od najważniejszej informacji lub tezy
- Przedstawiony jest z entuzjazmem
- Przekazany jest z zaakcentowaniem ważnych treści, przy użyciu odpowiedniej modulacji głosu, barwy i tempa
- Nadawca mówi, a nie czyta
- Mieści się w wyznaczonym czasie

Informacja zwrotna

- Jest dla drugiej osoby informacją o wynikach jej pracy, o tym, jak odbierane jest jej zachowanie, jaki wywiera wpływ na innych
- Prowadzi do poprawy efektywności i wzmocnienia motywacji
- Przyczynia się do bardziej satysfakcjonujących relacji
- Zmniejsza niepewność – ludzie lubią wiedzieć, czy ich działania są właściwe i zgodne z oczekiwaniami
- Pomaga rozwiązywać problemy – wyjaśniając niepowodzenia i doceniając sukcesy zapobiegamy konfliktom
- Buduje zaufanie – ludzie są bardziej otwarci i mają większy komfort pracy

Informacja zwrotna

- **Mów o zachowaniach danej osoby, nie o osobie**

  TAK: *Spóźniłeś się dzisiaj pół godziny, a wiesz, że czekaliśmy na Ciebie*

  NIE: *Ciągle się spóźniasz. Przez Ciebie nie mogliśmy rozpocząć ćwiczenia o czasie*

- **Skup się na konkretnych zachowaniach, nie uogólniaj, nie wyciągaj wniosków**

  TAK: *Słyszałem, jak wczoraj rozmawiałeś z kolegą. Nie powinieneś mówić, że ktoś inny jest głupi*

  NIE: *Nie umiesz rozmawiać z kolegami*

- **Odwołuj się do celów**

  TAK: *W tym tygodniu po raz drugi poprosiłeś o przesunięcie terminu. Proszę Cię, mów mi na bieżąco o problemach, a inaczej zaplanujemy obowiązki. Wykonanie tego projektu na czas jest dla nas wszystkich bardzo ważne*

  NIE: *Znowu mnie zawiodłeś!*

Informacja zwrotna

Zacznij od pozytywów, następnie przejdź do informacji negatywnych, zakończ pozytywnym akcentem

TAK: *Podoba mi się, jak rozmawiasz z nauczycielami, jesteś bardzo miły, a jednocześnie konkretny. Twoi koledzy powinni uczyć się od Ciebie. Wczoraj usłyszałam, jak krzyczysz na kolegów z zespołu, z tego powodu mogą nie chcieć z Tobą pracować. Porozmawiaj z nimi, aby wyjaśnić nieporozumienia. Spróbuj być przy tym taki, jak jesteś dla nauczycieli, wtedy chętniej będą brać z Ciebie przykład. Potrafisz być miły. Wierzę, że nie będzie to dla Ciebie trudne*

NIE: *Jesteś bardzo opryskliwy dla swoich kolegów z zespołu, powinieneś się zmienić, bo nikt nie chce z Tobą współpracować*

Informacja zwrotna

- **Udzielaj informacji zwrotnej w oparciu o obserwację**, a nie o ocenę czy osąd
- **Udzielaj informacji zwrotnej** tak **szybko**, jak to możliwe (na bieżąco)
- Wybierz **dogodny czas i miejsce**
- **Przygotuj się** do rozmowy
- Podczas rozmowy **bądź cierpliwy, opanowany i spokojny;** daj czas rozmówcy na przyjęcie informacji, odniesienie się
- **Mów w pierwszej osobie o swoich emocjach, reakcjach**; nie powołuj się na ogół (*wszyscy w zespole uważają…*)
- **Uważnie słuchaj,** co ma do powiedzenia rozmówca; jeśli coś jest niejasne – **dopytuj i wyjaśniaj**
- Na zakończenie **podziękuj za rozmowę;** pamiętaj, że nie jest łatwo udzielić informacji zwrotnej, ale jej przyjęcie też do prostych nie należy

Komunikat JA

W komunikacie typu JA mówimy o reakcji, jaką w nas wywołało zachowanie drugiej osoby, jakie są nasze uczucia, czego potrzebujemy; jest to branie odpowiedzialności za siebie, za swoje emocje i potrzeby

Podstawowe założenia **komunikatu JA**

- Potrafię otwarcie wypowiedzieć moje uczucia, pragnienia, przekonania
- Przyjmuję za nie pełną odpowiedzialność, nie obciążam nimi innych

„Ja **(co czuję?)*, kiedy Ty*** **(zachowanie)*, ponieważ*** **(potrzeba)*,***
dlatego chciałabym **(konkretna prośba)”**

Informacja zwrotna FUKO

- **F jak fakty** (z którymi trudno dyskutować)

  Zauważyłam, że po raz kolejny odbierasz telefon podczas wspólnego spędzania czasu

- **U jak uczucia** (które grają na emocjach)

  Jest mi smutno, że rozmowa telefoniczna jest dla Ciebie ważniejsza niż rozmowa ze mną

- **K jak konsekwencje** (określające przyszłe relacje)

  Zachowanie to sprawia, że nie czuję się komfortowo na spotkaniu

- **O jak oczekiwania** (które stawiają cele)

  Chciałabym, żebyś następnym razem wyciszył telefon podczas naszego spotkania i oddzwonił po jego zakończeniu

Dziękuję za uwagę

LIBRUS® wspieramy oświatę
PHILIPS
FUNDACJA DAJEMY DZIECIOM SIŁĘ