

Podstawy komunikacji interpersonalnej

Podstawy komunikacji interpersonalnej

Umiejętności interpersonalne:

- otwartość i zaufanie
- Informacje zwrotne
- kontakt

abc



Umiejętności interpersonalne

- zainicjowanie
- rozwinięcie
- podtrzymanie

Zainicjowanie relacji

- samoświadomość
- samoakceptacja
- obustronne poznanie
- obustronne zaufanie
- obustronne zrozumienie; ciepło, sympatia

Rozwinięcie interakcji

- obustronne zrozumienie
- wzajemny wpływ
- udzielanie wsparcia i pomocy

Podtrzymanie relacji

- rozwiązywanie problemów
- atrakcyjność

Otwartość

- dzielenie się informacją dotyczącą tego, co dzieje się tu i teraz
- ujawnianie tego jak reagujesz na sytuację, czy czyjeś zachowanie
- najpożyteczniejsze udzielanie informacji:
 1. o zachowaniu – opis
 2. o swoich uczuciach - opis
- Udzielanie informacji z przeszłości w celu wyjaśnienia swoich reakcji

Brak otwartości

- ukrywanie swoich reakcji
- rezultat – uczucie osamotnienia

nie służą otwartości w relacji:

- oceny
- oskarżenia
- ironia
- wydawanie poleceń i rozkazów

Cechy osoby otwartej

- otwarta wobec innych
- otwarta na innych
- o potrzebie interakcji
- uczciwa
- autentyczna
- szczerza
- kompetentna
- dostępna
- łatwiej przystosowuje się

Konstruktywna otwartość

- bez przymusu
- wysyłane komunikaty: konkretne, w trybie przypuszczalnym, oznajmującym
- otwartość jako środek do rozwoju relacji międzyludzkich
- chęć obustronnego zrozumienia
- świadomość ryzyka
- umiejętność wyboru miejsca i czasu interakcji

Informacja zwrotna

cel – przekazanie wiedzy o zachowaniu innych, o tym jak ty spostrzegasz innych i co odczuwasz

Cechy informacji zwrotnej

- o zachowaniu, w kategorii: mniej – bardziej, zamiast tak – nie
- o spostrzeżeniach, bez wniosków, sądów, interpretacji
- opis a nie ocena
- mowa o tym, co tu i teraz, a nie o zachowaniach w ogóle
- intencja – korzyści dla odbiorcy
- odpowiednia ilość informacji – możliwa do spożytkowania przez odbiorcę
- wybór odpowiedniego czasu i miejsca
- dzielenie się pomysłami i informacjami, a nie radą
- koncentrowanie się na tym, co zostało powiedziane, a nie dlaczego

Kontakt

- Proces ustanawiania i utrzymywania relacji wzajemnego zaufania i zrozumienia między dwoma lub więcej osobami; zdolność do uzyskiwania odpowiedzi od drugiej osoby.
- Kontakt, czy empatia są decydujące do stworzenia atmosfery zaufania, pewności i współudziału, która sprawi, że ludzie będą czuli się swobodnie.

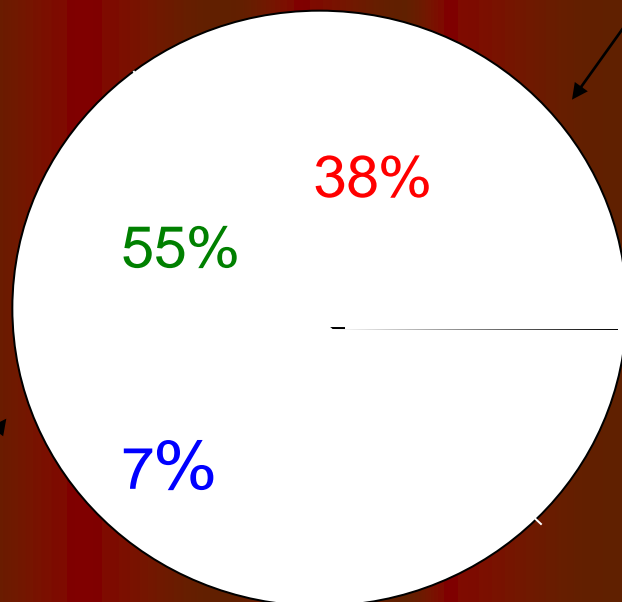


W jaki sposób komunikujemy się?

- 7% komunikacji to komunikacja słowna – to co mówimy – treść komunikatu
- 38% komunikacji to tonacja głosu – jak mówimy
- 55% komunikacji to komunikacja niewerbalna – kontakt wzrokowy, postawa ciała, mimika, gesty.

W JAKI SPOSÓB KOMUNIKUJEMY SIĘ?

JAK MÓWIMY; TON GŁOSU



CO MÓWIMY; SŁOWA

JĘZYK CIAŁA;
KONTAKT WZROKOWY

KOMUNUKACJA NIEWERBALNA OBEJMUJE RÓŻNE KANAŁY KOMUNIKOWANIA:

- mimika, spojrzenia, gesty i inne ruchy ciała
- postawa ciała
- kontakt cielesny
- zachowanie przestrzenne
- niewerbalne aspekty mowy
- zmiany wielkości źrenic
- zapach

Ważne elementy rozmowy

- treść wypowiedzi – słowa
- postawa ciała
- kontakt wzrokowy
- mimika twarzy
- głośność mowy
- ton głosu
- płynność wypowiedzi

Funkcje komunikacji niewerbalnej

- komunikowanie postaw i emocji wobec partnera interakcji
- wspomaganie komunikacji językowej
- zastępowanie mowy

Rodzaje gestów

- emblematy
- regulatory i ilustratory
- adaptatory

Aksjomaty komunikacji

1. Człowiek nie może się nie komunikować
2. Komunikacja = treść + relacja
3. Komunikacja ma charakter sprzężenia zwrotnego
4. Komunikacja werbalna i niewerbalna
5. Komunikacja komplementarna lub symetryczna

Bibliografia

- Cialdini, R. (1996). *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk: GWP.
- Griffin E. (2003). *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańsk: GWP (cz.3 i cz.5)
- Grzesiuk, L., Trzebińska, E. (1979) *Jak ludzie porozumiewają się?* Warszawa: Nasza Księgarnia.
- Johnson, D.W. (1992). *Podaj dłoń*. Warszawa: Wyd. PTP.
- Jakubowska, B., Jakubowski, J., Łapycewicz, A., Rylke, H. (red.). (1987). *Ja i inni*. Warszawa: WSiP.
- Leary M., Kowalski R. (1999). *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*. Gdańsk: GWP
- Lewis M., Haviland-Jones J.M. (2005), *Psychologia emocji*, Gdańsk: GWP
- Kenrick, D.T., Neuberg S.L. (2002), *Psychologia społeczna*, Gdańsk: GWP
- Stewart J. (2000). *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Warszawa: Wyd. Nauk. PWN (cz1,2,5,6)
- Szejnberg A. (2002). *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*. Wrocław: wyd. ASTRUM
- Retter H. (2005). *Komunikacja codzienna w pedagogice*. Gdańsk: GWP