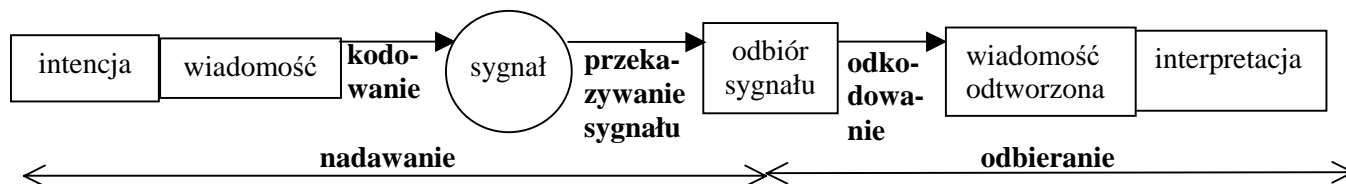


Referat pt. „KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA”
Zespół wychowawczy
Rok szkolny 2004/2005

I. Proces komunikowania się.

- Komunikacja interpersonalna – porozumiewanie się – słowne lub bezsłowne przesyłanie informacji kształtujące relacje między ludźmi.
- Schemat komunikowania się:



II. Poziomy komunikacji.

1. Fatyczny – rozmowa na bezpieczne tematy, nie wymagająca zaangażowania emocjonalnego.
2. Instrumentalny – porozumiewanie się „instrukcjami”, tzn. oczekujemy od odbiorcy konkretnych zachowań.
3. Afektywny – gdy jesteśmy zaangażowani emocjonalnie w komunikację, wyrażamy swoje wartości, poglądy.

III. Zjawiska, jakich dotyczy proces komunikacji.

1. Intrapsychiczne – doświadczane wewnątrz.
2. Interpersonalne – dotyczące dwóch osób pozostających ze sobą w kontakcie.
3. Grupowe – porozumiewanie się członków grupy zajmujących w strukturze grupy określone pozycje.
4. Społeczne – komunikacja ma charakter interakcji między grupami lub dużymi liczebnościami osób o anonimowej tożsamości.

IV. Rodzaje komunikacji.

1. Werbalna (słowna – słowa pisane i mówione, posługiwanie się językiem, pojęciami) i niewerbalna (bezsłowna – gesty, mimika, ton głosu, postawa ciała).
2. Bezpośrednia (wprost) i pośrednia (nie wprost).
 - * gry – specyficzne formy pośredniego komunikowania się, podejmowane są dla zrealizowania pewnego ukrytego celu, np.:
 - „Wszystko przez ciebie...” – cel: zrzucenie odpowiedzialności na rozmówcę
 - „Tak, ale...” – cel: uzyskanie potwierdzenia, że trudności obiektywne uniemożliwiają zmianę, uzyskanie „rozgrzeszenie”
 - „Moje lepsze niż twoje...” – cel: wykazanie swojej wyższości
 - * sposoby radzenia sobie z grami:
 - odrzucenie proponowanej w grze roli
 - antygra, tj. takie prowadzenie rozmowy, by skończyła się zdemaskowaniem ukrytego celu osoby inicjującej grę

V. Przyczyny błędnego rozumienia komunikatów.

1. Sprzeczność komunikatu werbalnego z niewerbalnym.

2. Niejasność niewerbalnego komunikatu.
3. Własna interpretacja odbiorcy.

VI. Aktywne słuchanie.

1. Cechy aktywnego słuchania:
 - nieprzerywanie toku wypowiedzi partnera
 - okazywanie empatii, okazywanie uwagi i zrozumienia w sposób niewerbalny
 - parafrazowanie najważniejszych myśli partnera
2. Techniki stosowane w aktywnym słuchaniu.
 - * parafraza (*jeśli cię dobrze zrozumiałem..., z tego, co mówisz, wynika, że...*)
 - * odzwierciedlanie uczuć (*wydajesz się być zdenerwowany, gdy o tym mówisz...*)
 - * dowartościowanie (*dziękuję ci za to, że to powiedziałeś..., doceniam to, co zrobiłeś...*)
 - * wyjaśnianie (*co to dla ciebie oznacza?, gdzie / kiedy / jak to się stało?*)

VII. Umiejętności ułatwiające komunikację.

1. Stosowanie pytań otwartych (*co?, kiedy?, dlaczego?*)
2. Przekazywanie od czasu do czasu informacji o sobie, dawanie tzw. informacji zwrotnych.
3. Reagowanie na komunikaty niewerbalne.
4. Stosowanie modelu komunikatu „ja” informującego rozmówcę, jak jego zachowania wpływają na nas.
 - 1) *ja czuję się...* → wskazanie na konkretne nasze uczucia w tej chwili
 - 2) *kiedy ty...* → przedstawienie konkretnego zachowania drugiej osoby
 - 3) *ponieważ...* → opisanie wpływu, jaki ma na nas to zachowanie

np.: *Jest mi przykro, kiedy ty obgadujesz mnie za moimi plecami, ponieważ nie daje mi to możliwości obrony.*

VIII. Bariery komunikacyjne.

- | | | |
|--|---|-----------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Krytykowanie. 2. Obrażanie. 3. Orzekanie. 4. Chwalenie połączone z oceną. | } | OSĄDZANIE |
| <ol style="list-style-type: none"> 5. Rozkazywanie. 6. Grożenie. 7. Moralizowanie. 8. Nadmierne/niewłaściwe wypytywanie. | } | DECYDOWANIE
ZA INNYCH |
| <ol style="list-style-type: none"> 9. Doradzanie. 10. Zmienianie tematu. 11. Logiczne argumentowanie. 12. Pocieszanie. | } | UCIEKANIE OD
CUDZYCH PROBLEMÓW |

IX. Style komunikowania się.

1. Partnerski – gdy uznaje się własne pragnienia i oczekiwania oraz potrzeby rozmówcy za równie ważne
2. Niepartnerski – gdy człowiek koncentruje się wyłącznie na tym, co sam chce osiągnąć albo też rezygnuje z własnych celów i dąży do tego, aby rozmówca mógł osiągnąć własne zamierzenia.