

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Sztuka otwartego dialogu, czyli o zdolności asertywnego komunikowania się

Monika Korczak psycholog

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

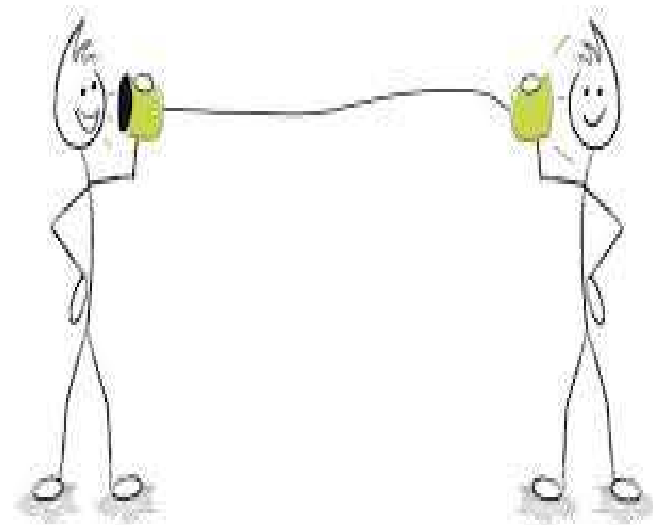
25. września 2017 r.

Organizatorzy



Komunikacja

(z łac. Communicatio -
wymiana, łączność,
rozmowa);
w odniesieniu do ludzi
oznacza
porozumiewanie się.



Formy komunikowania się

Efektywność wszystkich procesów komunikowania, bez względu na poziom i sposób porozumiewania, zależy od dwóch podstawowych form:

- - komunikacji werbalnej,
- - komunikacji niewerbalnej.

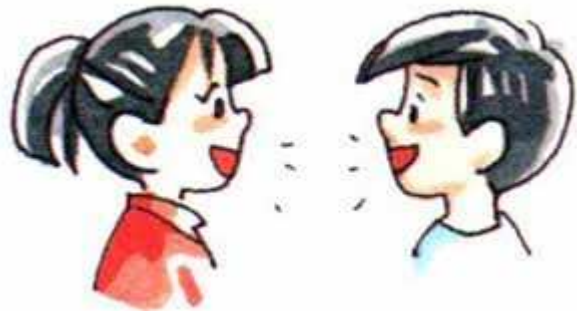
Z reguły obie formy występują jednocześnie, uzupełniając się.

Znaczenie komunikatu

Znaczenie komunikatu wg A.Mehrabiana zawarte jest w :

- 7%- w słowach
- 38%- w brzmieniu głosu (*ton, modulacja*)
- 55%- w środkach niewerbalnych (*mowa ciała*)

Spójność słów i mowy ciała jest podstawowym warunkiem w niezakończonym procesie komunikacji.



Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna

Język jest używany aby:

- określać myśli, uczucia, doświadczenia w celu wymiany ich z innymi ludźmi,
- oceniać rzeczy, ludzi, uczucia zgodnie z posiadany systemem postaw i wartości,
- prezentować własne, życiowe doświadczenia, mówić o przeszłych, teraźniejszych, przyszłych wydarzeniach.

Komunikacja werbalna

- **Wysokość dźwięku:**
- Komunikujący się posiadają ton modalny. Na ton modalny wpływają emocje. Smutek obniża ton głosu, radość podwyższa.
- Wysokie dźwięki (napięte struny głosowe) głosowe) : intensywne uczucia: radość, lęk, groza
- Niskie dźwięki (rozluźnione struny głosowe) : depresja, zmęczenie, relaks
- Za wysokie głosy nie tylko wpływają na nasz komfort, ale też są mało wiarygodne.

Komunikacja werbalna

- **Tempo:** prędkość mówienia.
- Większość ludzi wypowiada około 125 słów na minutę. Przy 275-300 słów na minutę klarowność przekazu maleje.
- Osoby porozumiewające się chętniej spełniają prośbę mówiącego, jeżeli jego tempo mówienia przypomina ich własne.
- Trudno jest prowadzić konwersację osobom mówiącym w różnym tempie

Komunikacja werbalna

- wiele komunikatów posiada dwie warstwy znaczeniowe:
- **informacja na poziomie słów,**
- **metakomunikat** - informacja dotycząca uczuć i nastroju mówiącego.

- *Spóźniłeś si ę.* (może wyrażać zdziwienie, irytację, może być to pytanie o przyczynę spóźnienia)

- **metakomunikaty** są źródłem wielu konfliktów interpersonalnych. Pozornie zdanie może być jasnym i logicznym komunikatem, ale metakomunikat może wyrażać wrogość i potępienie.

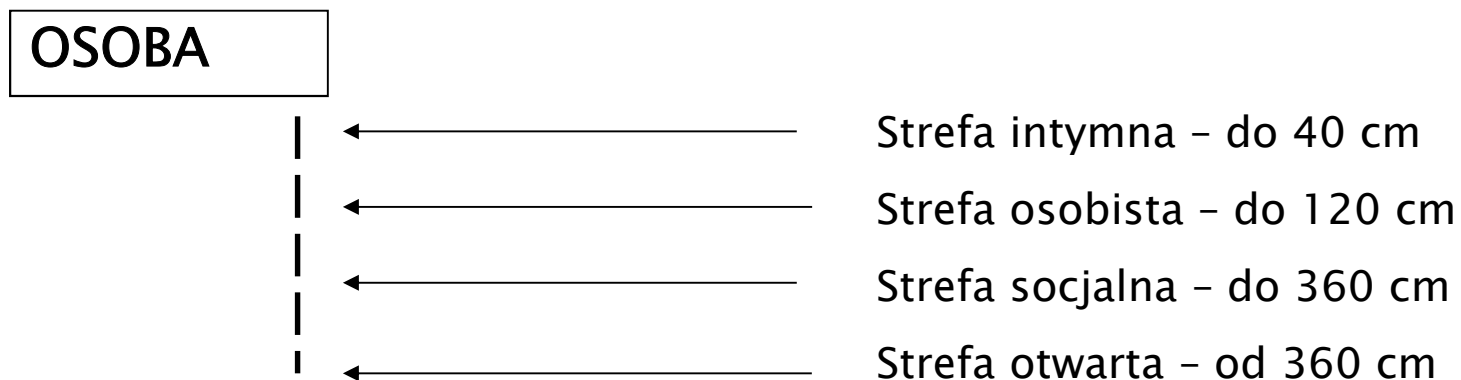


Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna

- ❑ **Dystans** to odległość pomiędzy partnerami interakcji. Informuje nas o stosunkach wzajemnych między nimi.
- ❑ Skracanie dystansu, zbliżanie się do siebie jest znakiem zbliżania psychicznego. Oddalanie się, stanowi oznakę utraty kontaktu.

Strefy dystansu



Komunikacja niewerbalna

Gesty

- odzwierciedlają nasze stany emocjonalne,
- kiwając głową wyrażamy swoje poparcie lub zgodę na kontynuowanie wypowiedzi.
- klaszcząc wyrażamy swój zachwyt lub zadowolenie.
- zaciskając pięść możemy wyrazić agresję,
- ocierając czoło zmęczenie,
- skrobiąc się po głowie zakłopotanie.

Przykładowe interpretacje gestów

Ramiona	
Wzruszanie ramionami	Lekceważenie lub brak zdecydowania
Garbienie się	Brak motywacji do kontaktu
Skulenie ramion do przodu	Zamykanie się w sobie
Ręce i dłonie	
Ręce skrzyżowane, „zamknięte ręce”	Opór, niechęć, unikanie porozumienia
Dłonie drżące	Tłumiona złość lub lęk
Ręce sztywne, dłonie nieruchome	Napięcie, stres
Zaciśnięte pięści	Silna złość, hamowana agresja
Palce bębniące po stole	Lekceważenie lub pośpiech
Nogi i stopy	
Stopy spokojnie oparte o podłogę	Pewność siebie
Krzyżowanie lub szerokie rozstawienie nóg	Duża pewność siebie
Nerwowe ruszanie lub pukanie stopą	Niepokój, napięcie, zniecierpliwienie
Nogi i stopy usztywnione	Zamykanie się w sobie

Komunikacja niewerbalna

Kontakt wzrokowy

- patrzenie w bok, opuszczanie oczu, unikanie kontaktu wzrokowego może sygnalizować że osoba czuje się zakłopotana bądź też kłamie.
- błędzenie wzrokiem po ścianie, często jest oznaką lekceważenia lub braku zainteresowania.
- uporczywe wpatrywanie się w drugą osobę może zostać odebrane jako sygnał niechęci do rozmówcy.

Bariery komunikacyjne

Barriere komunikacyjne

- **Nauczyciel autorytarny**

- Chce utrzymać kontrolę

- Stosuje rozkazy, żądania, groźby: „*Pójdiesz do pani Kowalskiej i ją przeprosisz.*”

- „*Jeśli tego nie zrobisz, to...*”

- Nie akceptuje uczuć dziecka:

- „*Nie przejmuj się, nie ma powodu do płaczu.*”

Barrierey komunikacyjne

- **Nauczyciel pouczający**

- Moralizuje

„ Czy ty sobie zdajesz sprawę z konsekwencji?”

- Wygłasza kazanie

„ No... odpowiedz mi dlaczego go pobiteś? Uważasz, że ten sposób załatwiania problemów jest właściwy. Co by było gdyby wszyscy reagowali agresją na niewłaściwe uwagi. No powiedz, chciałbyś tego?”

Bariery komunikacyjne

- **Nauczyciel osądający**

- Zawsze „wie lepiej”

- Krytykuje: „ *Czy ty nic nie rozumiesz?*”

- Obraża: „ *To dlatego, że jesteś leniwy.*”

- Orzeka; „ *Ciebie ten temat w ogóle nie interesuje.*”

Bariery komunikacyjne

- **Nauczyciel bagatelizujący**

- Ucieka od cudzych problemów

- Pociesza : „*Nie martw się, wszystko dobrze się ułoży.*”

- Zmienia temat: „*Porozmawiajmy może o...*”

- Udziela zdawkowych rad: „*To tylko taki okres, przejdzie ci.*”

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

- **Uważne, czyli aktywne słuchanie**

Komunikacja to nie tylko treść, ale i emocje.

„Nie chcę jechać na tę beznadziejną wycieczkę!”

„Nie lubię matematyki, nie cierpię jej!”

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

- **Parafrazowanie** polega na omówieniu tego, co ktoś powiedział.
 - ❑ *„O ile dobrze cię zrozumiałem, matematyka jest tym przedmiotem, którego zdecydowanie nie lubisz.”*
 - ❑ *„Chcesz powiedzieć, że sprawia ci trudność rozwiązywanie zadań, nie rozumiesz ich.”*

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

- **Odzwierciedlanie** polega na sprawdzaniu, czy prawidłowo rozpoznajemy aktualnie przeżywane uczucia rozmówcy.
 - ❑ *„Wydaje mi się, że jesteś smutny, kiedy o tym mówisz.”*
 - ❑ *„Wygląda na to, że cię rozłościłem.”*
 - ❑ *„Zdaje się, że jesteś wściekły.”*

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

- **Skupianie się na najważniejszym** pozwala skoncentrować się na tym, co w danym problemie jest najważniejsze.
 - ❑ *„Czy jest jakaś konkretna rzecz, która cię zniechęca do matematyki?”*
 - ❑ *„Czy jest jakaś rzecz, w której mogłabym ci pomóc?”*

Umiejętności ułatwiające nawiązanie kontaktu

- **Zdolność przekazywania akceptacji**

„Akceptuję cię jakim jesteś, akceptuję twoje uczucia, nie akceptuję twojego zachowania.”

- Zachowanie: arogancja, podniesiony ton
- Reakcja: *„Rozumiem, że jesteś na mnie zły, ale nie podoba mi się, gdy mówisz do mnie w ten sposób.”*
- Reakcja: *„Jesteś po prostu bezczelny, jeszcze raz się do mnie tak odezwiesz, wpiszę ci uwagę.”*

Komunikat JA

Pomaga zwłaszcza w sytuacjach, kiedy jakieś zachowanie naszego rozmówcy
jest dla nas nie do przyjęcia.

Ten typ komunikatu informuje rozmówcę,
że to **JA** mam problem, ale moja wypowiedź nie wymusza i nie nakazuje
niczego.

To rozmówca sam podejmie decyzję.

Komunikat „**JA**” jest raczej prośbą o pomoc i zachęca do współpracy.

Tego rodzaju apel wywołuje dużo lepszy skutek niż
żądanie, groźby, pouczanie, krytyka czy moralizowanie.

Budowa komunikatu „JA”

1. **Opis zachowania**, którego nie akceptujesz...
2. **Twoje uczucia**- to co na prawdę czujesz.
3. **Informacja o skutkach** jakie to zachowanie niesie dla ciebie.

Przykład:

„Kiedy oddaliłeś się od grupy, bardzo się o ciebie martwiłam. Straciłam mnóstwo czasu na szukanie cię.”

Zamiana komunikatu „TY” na „JA”

Sytuacje	Wypowiedź „TY”	Wypowiedź „JA”
Uczennica nie pracuje na lekcji, odmawia wykonania zadań.	<i>„Jak zwykle masz muchy w nosie.” „Jesteś wreszcie z czegoś niezadowolona.”</i>	<i>„Kiedy odmawiasz pracy na lekcji, bardzo źle się czuję ze świadomością, że nie możemy znaleźć porozumienia.”</i>
Uczeń przerywa nauczycielowi w pół słowa.	<i>„Nie masz taktu i kultury.” „Zachowujesz się bardzo niegrzecznie.”</i>	<i>„Gdy przerywasz mi w pół zdania, bardzo mi to przeszkadza w prowadzeniu lekcji i boję się, że pomnę jakąś ważną informację.”</i>

Na koniec...

- Każdy człowiek zawsze zachowuje się najlepiej jak potrafi
- **Wniosek** – im gorsze zachowanie tym trudniejsza sytuacja emocjonalna
- Emocje widoczne w zachowaniu są zawsze adekwatne do subiektywnej wagi przeżycia
- **Wniosek** – nikt nie przeżywa skrajnych emocji bez adekwatnego, subiektywnego powodu.