

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Efektywna komunikacja

Ewa Ciesielska

Politechnika Gdańska  
21 kwietnia 2022 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

Czym jest dla mnie efektywna komunikacja?

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2



---

Komunikacja z łac. słowa *communicare* =  
dzielić, uczestniczyć  
( z kimś lub w czymś)


W odniesieniu do ludzi oznacza porozumiewanie się.



Komunikacja to nie tylko wymiana i przekazywanie informacji, lecz także proces, w którym istotne znaczenie mają emocje, myśli oraz zachowania. Elementy te wpływają wzajemnie na siebie i często czynnik psychologiczny i emocjonalny przeważa nad treścią.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

3



---

- Odnosi się do dwóch ( lub więcej) osób i przebiega w środowisku społecznym.
- Ma dynamiczny charakter- przyjmuje, rozumie, interpretuje informacje.
- Towarzyszy od narodzin do śmierci.
- Postępuje się znakami i symbolami (językiem), uczestniczy muszą operować tymi samymi znakami.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

4



- Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe.
- Proces zachodzi nieustannie, bowiem przez cały czas swoją postawą ciała, mimiką, gestykulacją, słowami przekazujemy określone informacje.
- Efektywna komunikacja: treść wypowiedzi jest zrozumiana zgodnie z intencjami nadawcy przekazu.

5

## Podstawy konstruktywnej komunikacji



Komunikacja interpersonalna jest aktem wymiany informacji między ludźmi, poprzez zachowania *werbalne* i *niewerbalne*.

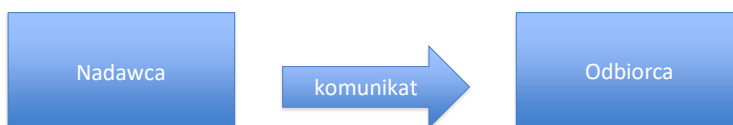
**Dobra komunikacja** to umiejętność mówienia i słuchania, obdarzanie szacunkiem odbiorcy oraz umiejętne korzystanie z języka ciała.

6

## Komunikacja jednostronna



Nadawca przesyła komunikat odbiorcy. Odbiorca dostaje tylko informacje, które zostaną mu przekazane, nie ma możliwości zadania pytań ani pogłębia czy weryfikacji przekazu. Często nadawca zakłada, że odbiorca wie, co on ma na myśli.



7

## Komunikacja dwustronna

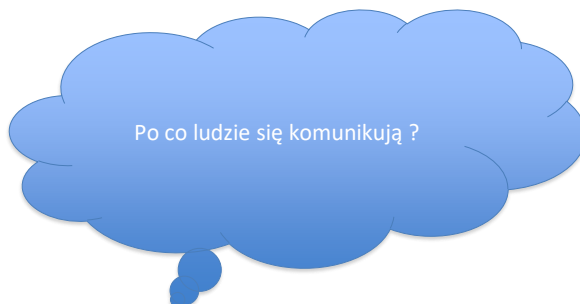


Proces komunikowania możemy nazwać pełnym, gdy przebiegnie w dwóch kierunkach- nadawca nadaje wiadomość, a odbiorca reaguje przesyłając wiadomość zwrotną. Wymiana informacji jest dialogiem. Komunikaty są wzbogacone pytaniami, które pozwalają zwiększyć i zweryfikować przekaz.



8

## Funkcje komunikowania się



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

9

## Funkcje komunikowania się



- **Funkcja informacyjna**- pozyskiwanie informacji do podjęcia decyzji;
- **Funkcja motywacyjna** –przekazywanie zachęt do osiągnięcia różnego rodzaju celów;
- **Funkcja kontrolna** – informacje o powinnościach i obowiązkach ludzi względem siebie i zarazem określają podmioty, normy i zakres społecznej kontroli;
- **Funkcja emocjonalna**- wyrażania emocji i uczuć.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

10

## Cele komunikowania się



- Przekazywanie informacji i doświadczeń.
- Budowanie modelu świata.
- Prezentacja własnej osoby i poznawanie innych.
- Rozwój własnej osobowości.
- Nawiązywanie związków z innymi ludźmi.
- Wpływanie na postępowanie innych ludzi.
- Kształtowanie przekonań i postaw innych ludzi.
- Służy rozrywce i zabawie 😊

11

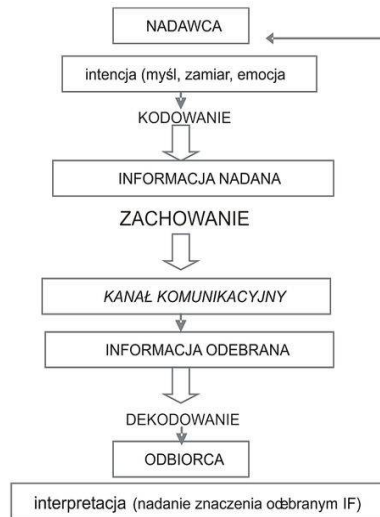
## Każdy proces komunikacji składa się z kilku elementów



- **Kontekst**- warunki w jakich odbywa się proces komunikowania się;
- **Uczestnicy**- nadawca i odbiorca;
- **Komunikat**- przekaz informacyjny;
- **Kanał**- mamy 5 kanałów: słuch, wzrok, zapach, dotyk, smak;
- **Dekodowanie**- interpretacja
- **Szum**- zakłócenia przekazy;
- **Feedback**- reakcja odbiorcy na komunikat

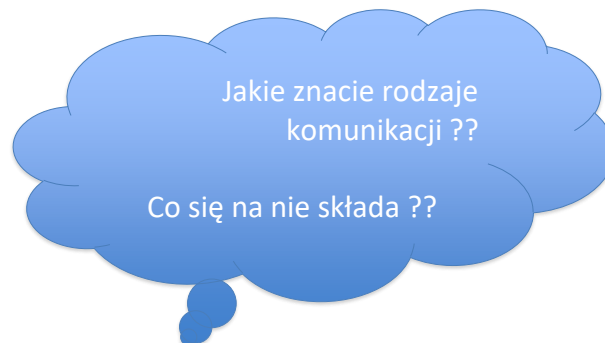
12

## Komunikacja dwustronna



13

## Rodzaje komunikacji



14

## Rodzaje komunikacji



### KOMUNIKACJA SPOŁECZNA INTERPERSONALNA



#### **NIEWERBALNA**

- głos
- gesty
- mimika
- postawa ciała itp.



#### **WERBALNA**

- słowa, mowa
- aktywne słuchanie

## Komunikacja werbalna



Mówienie, słuchanie, pisanie i czytanie należą do sfery komunikacji werbalnej od łac. słowa *verbalis* = słowny.

Werbalne sposoby komunikowania służą przekazywaniu informacji, podczas gdy niewerbalne sygnalizują stosunek nadawcy komunikatu do jego treści.



## Komunikacja niewerbalna



Gestykulacja  
 Mimika twarzy  
 Spojrzenia wzajemne i spoglądanie jednostronne  
 Dystans fizyczny  
 Pozycja ciała  
 Wygląd zewnętrzny  
 Jakość wypowiedzi  
 Elementy środowiska

17

## Czemu służy komunikacja niewerbalna?



- Wyrażaniu emocji ( zwięźszasz usta, zaciskasz, wpatrujesz się intensywnie- jesteś zły),
- Przenoszeniu postawy (uśmiechasz się, nasilasz kontakt wzrokowy- lubię cię),
- Informacja o cechach osobowości ( zdecydowany ton głosu, gestykulujesz- jestem otwarty),
- Ułatwianiu komunikacji werbalnej (obniżasz ton głosu, spoglądasz przed siebie, pokazujesz, że teraz partner może mówić).

18

## Proporcje komunikowania się



Czy zastanawiałeś / zastanawiałaś się kiedykolwiek jak odbierają Twój sposób przekazu inni?

Nie tylko co, ale jak mówisz?

Na ile spójne są przekazy słowne z tym, co pokazujesz swoim ciałem, głosem, mimiką?

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

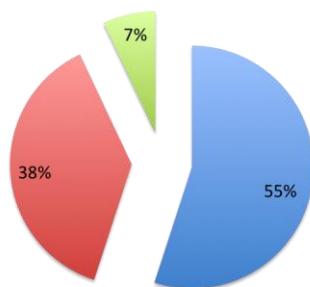
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

19

## Proporcje komunikowania się (wg Mehrabiana)



■ mowa ciała ■ jakość głosu ■ słowa



Co sądzisz o wynikach poniższych analiz, które przedstawiają, że jedynie 7% przekazu związanych jest z tym, co mówisz, a pozostałe 93% to głos oraz mowa ciała?

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

20

## Zasada 10/30/60



Zasada dotycząca skutecznego przekazu

- W **10 %** zależy od tego **co mówimy**
- W **30%** jest konsekwencją **jak mówimy** (ton głosu, sposób artykułowania, precyzja wypowiedzi)
- W **60%** zależy od **mowy ciała**, a więc zachowań towarzyszących rozmowie i sygnalizujące nasze nastawienie psychiczne

21

## Filary skutecznego porozumiewania się



- **Aktywne słuchanie** – bądź skoncentrowany i uważny.
- **Odzwierciedlanie uczuć** - bądź jak lustro.
- **Stosowanie parafrazy** - wyrażaj za pomocą własnych słów, co mówi do ciebie druga osoba.
- **Asertywność** - komunikuj swoje potrzeby bez naruszania praw rozmówcy.
- **Udzielanie informacji zwrotnych** - udzielaj informacji zwrotnych i bądź gotowy przyjąć je od innych osób.
- **Komunikat typu „Ja”**

22

## Słuchanie i pseudo słuchanie



Można wyróżnić pięć podstawowych poziomów, na których można słuchać drugiej osoby:

1. Ignorowanie, czyli nie słuchanie tak naprawdę!
2. Udawanie, że się słucha, czyli słuchanie bez zainteresowania, bo chcesz być uprzejmy / uprzejma.
3. Selektywne słuchanie, słuchasz tylko pewnych części rozmowy.
4. Uważne słuchanie, to słuchanie skoncentrowane, uważasz na słowa wypowiedziane przez rozmówcę, nie interpretujesz nic, po prostu słuchasz.
5. Aktywne słuchanie (empatyczne), to słuchanie połączone z chęcią zrozumienia rozmówcy – jego zamiarów, potrzeb, sytuacji, uczuć. Jest to słuchanie oparte na faktycznym zainteresowaniu rozmówcą.

**Aktywne słuchanie nie oznacza zgody z rozmówcą, ale zrozumienie tego, co nadawca miał do przekazania.**

## Bariery i zakłócenia komunikowania



Na każdym jego etapie mogą wystąpić zakłócenia i bariery komunikowania.

- **Zakłócenia psychologiczne**
- **Zakłócenia semantyczne**
- **Zakłócenia środowiskowe i fizyczne**
- **Bariery komunikacyjne**

## Bariery i zakłócenia komunikowania



**Zakłócenia psychologiczne** – występują one u odbiorcy w układzie dekodującym. Spowodowane odmiennością przekonań odbiorcy:

- negatywne nastawienie,
- Nieśmiałość,
- brak zainteresowania problemem
- zbyt duże zaangażowanie emocjonalne,
- Lekceważenie słuchaczy,
- Brak koncentracji,
- Monotonność wypowiedzi,
- Nieumiejętność słuchania,
- Zmęczenie,

## Zakłócenia semantyczne



**Zakłócenia semantyczne** – spowodowane niezrozumieniem przez odbiorcę przekazywanych symboli (np. nieznanością znaczenia danych słów, bądź w znaczeniu innym dla nadawcy i dla odbiorcy).

- zniekształcenie informacji,
- niezrozumiała tematyka,
- niezrozumiała terminologia czy język

## Zakłócenia fizyczne i środowiskowe:



- Hałas
- Temperatura
- Miejsce
- Pora dnia
- Presja czasu
- Zbyt duża liczba uczestników

## Bariery komunikacyjne



To leżące w nas samych przeszkody, które nie pozwalają nam słuchać naprawdę, słuchać prawdziwie, słuchać aktywnie.

- **PORÓWNYWANIE:** podczas rozmowy próbujesz ocenić, kto jest mądrzejszy, bardziej kompetentny, kto ma lepiej.
- **DOMYŚLANIE SIĘ:** Ty wiesz lepiej, co rozmówca chce powiedzieć, osoba zaczyna mówić, a Ty opowiadasz.
- **PRZYGOTOWYWANIE ODPOWIEDZI:** w myślach przygotowujesz odpowiedź, już się do niej przygotowujesz.
- **OSĄDZANIE:** gdy na początku negatywnie ocenisz osobę, to raczej nie zainteresuje Cię to, co ma do powiedzenia.
- **SKOJARZENIA:** słuchasz rozmówcy i nagle to, co mówi uruchamia łańcuch skojarzeń w Twojej głowie, odpływasz.

## Bariery komunikacyjne



- **UTOŹSAMIANIE SIĘ:** cokolwiek powie Twój rozmówca, odnosisz się do swojego doświadczenia, przerywasz i zaczynasz swoją opowieść.
- **UDZIELANIE RAD:** już po kilku zdaniach zaczynasz generować pomysły na rozwiązania, dobre rady, nawet jeśli nie jesteś o to proszony / proszona.
- **PRZEKONANIE O SWOJEJ RACJI:** zrobisz wszystko w rozmowie, nawet nagniesz pewne fakty, żeby postawić na swoim zdaniu, opinii.
- **ZMIANA TORU:** gdy tylko pewien wątek rozmowy jest niekomfortowy dla Ciebie, przestawiasz rozmowę na inny tor.
- **ZJEDNYWANIE:** chcesz by Cię lubiano, chcesz być miły/miła, więc zgadzasz się na wszystko, co mówi Twój rozmówca.

29

## Bariery komunikacyjne



Co mi sprawia kłopoty w rozmowie z innymi ??

30

## Przykłady barier komunikacyjnych:



- **Krzyk lub groźby:** *Jeśli tego nie zrobisz, to pożałujesz ...*
- **Osadzanie:** *Mylisz się... Żle robisz...*
- **Krytykowanie:** *Jesteś beznadziejny...*
- **Moralizowanie:** *Powinno się zawsze...*
- **Zaprzeczanie:** *Chyba przesadzasz... Na pewno nie było tak źle...*
- **Nadmierne wypytywanie:** *Jak się wtedy zachowałeś? Co powiedziałeś? A on, co na to odpowiedział?*
- **Zawstydzanie:** *Jak było można tak się zachować...*
- **Generalizacja:** *Ty zawsze wszystko zepsujesz...*
- **Brak precyzji:** *Kiepsko. Słabo się starasz ...*
- **Niezrozumiały, niedostosowany do rozmówcy język.**

31

## Techniki aktywnego słuchania



Służą lepszemu zrozumieniu przekazywanych treści i poznaniu intencji nadawcy, bądź wytworzeniu dobrej atmosfery podczas rozmowy, co wpływa na efektywne porozumiewanie się.

Kluczem do prawdziwego i uważnego słuchania jest zaangażowanie i intencja!!!

- PARAFRAZA
- WYJAŚNIENIE
- WSPÓŁODCZUWANIE
- DOWARTOŚCIOWANIE
- KOMUNIKAT „JA”

32



## Warunki dla aktywnego słuchania :



- jesteś fizycznie i psychicznie skoncentrowany na rozmówcy (mały dystans, kontakt wzrokowy),
- traktujesz drugą osobę w sposób partnerski,
- nie oceniasz,
- nie uogólniasz,
- nie nadinterpretujesz,
- starasz się stworzyć rozmówcy warunki do wolnej i nieskrepowanej wypowiedzi (nie sugeruj, nie manipuluj),
- starasz się sprawdzić czy dobrze rozumiesz rozmówcę (klaryfikacja, parafraza, precyzja),
- mówisz wprost o sobie, wyrażasz swoje potrzeby, uczucia i propozycje.

33

## PARAFRAZA



„Streszczenie słów” rozmówcy. Korzystamy z niej wówczas, gdy chcemy sprawdzić, czy dobrze zrozumieliśmy sens wypowiedzi innych.

Np.:

- Jeżeli Cię dobrze rozumiałam, masz na myśli...
- Chcesz powiedzieć, że...
- Jesteś zdania, że...
- Chodzi Ci o...
- Popraw mnie, jeśli się myl. Sądzisz, że...
- Jeśli Cię dobrze rozumiałam, sugerujesz mi ...itp.
- Innymi słowy
- A więc twierdzisz, że

34

## WYJAŚNIENIE



Czyli zadawanie pytań w celu uporządkowania, konkretyzacji ważnych szczegółów.

Zawiera w sobie korzyści takie jakie daje parafraza, a ponadto:

- pozwalasz odczuć drugiej osobie, że jesteś zainteresowany tematem,
- dowiadujesz się więcej niż tylko ogólniki.

## WSPÓŁODCZUWANIE



Przekazywanie rozmówcy poprzez gesty, mimikę czy słowa, że rozumiemy jego uczucia i nastrój i sami doświadczamy podobnie sytuacje.

## DOWARTOŚCIOWANIE



Wypowiedzenie lub podkreślenie w rozmowie dobrych stron naszego rozmówcy, odwołanie się do pozytywnych doświadczeń w przeszłości w celu wytworzenia dobrej atmosfery rozmowy.

Np.. Dziękuję Ci za to, że się ze mną dzielisz tą sytuacją.

37

## KOMUNIKAT „JA”



Sposób przekazania innej osobie informacji o **przeszkadzających nam zachowaniach tej osoby, nie zagrażający jej, nie budzący lęku ani agresji.**

Ważne aby nauczyć się tej formy zachowania – bycia asertywnym.

38

## KOMUNIKAT „JA”



**Akcentuje nadawcę**, jego stan emocji, sytuacji lub zachowań.  
Pozwalając na wyrażanie siebie, ale także w relacji z inną osobą,  
pozytywne lub negatywne.

Komunikat JA to zdanie, które **opisuje co się dzieje ze mną, gdy Ty.....**

*Czuję się fantastycznie, gdy nieoczekiwanie idziemy na spacer.  
Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem.*

39

## KOMUNIKAT „JA”



- opisu wydarzeń, faktów
- opisu reakcji nadawcy na nie (uczucia, myśli, działanie)

Przejawem **komunikatu TY** jest etykietowanie i ocenianie: *Np. Ty się wiesznie spóźniasz!*

40

## Pozostałe techniki komunikacyjne



### ODZWIERCIEDLENIE

Mówimy rozmówcy, jakie naszym zdaniem są jego uczucia.

- Widzę, że jesteś bardzo zadowolona.
- Czuje, że smutno jest Ci z tego powodu.
- Widzę, że Cię zdenerwowałam.
- Wygląda na to, że jesteś bardzo zadowolona itp.

41



### KLARYFIKACJA

Wybranie/skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej.  
Prosimy o bardziej precyzyjne wyjaśnienie problemu/sprawy.

- Która z tych spraw, o których mówisz, jest dla Ciebie najważniejsza?
- Jak planujesz to zrobić? Czym proponujesz się teraz zająć?
- Wiem, że masz dużo spraw, ale co konkretnie zamierzasz zrobić w tej sprawie?
- Powiedz, co najpierw powinniśmy zrobić?

42

## Cztery kroki skutecznego słuchania



1. **Aktywne słuchanie**
  - Parafrazowanie (definiowanie) swoimi słowami tego, co druga osoba do nas mówi,
  - precyzowanie przez zadawanie pytań,
  - informacja zwrotna – dzielenie się odczuciami i doświadczeniami bez osadzania (natychmiast, szczerze i wspierająco),
2. **Słuchanie empatyczne** – słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy,
3. **Słuchanie otwarte** – nie ocenia się rozmówcy, by osady nie zasłaniały nam naszego rozmówcy,
4. **Słuchanie świadome** – zwracanie uwagi na integrację słów i emocji.

43

## Pytania otwarte vs zamknięte



- Pytanie otwarte zaczynają się od słów: JAK, JAKA, JAKIE, CO, KTO, KIEDY, GDZIE.
- Dają one rozmówcy nieograniczoną dowolność odpowiedzi a także kontekstu, w jakim opowiada. Takie pytania sprzyjają klimatowi otwartości, zaufania i bezpieczeństwa a ponad wszystko dostarczają więcej informacji o / od rozmówcy.
- Pytania zamknięte to taki rodzaj pytań, na które można odpowiedzieć jedynie TAK lub NIE. Często zaczynają się od słowa: CZY.
- Pytania sugerujące to pytania zawierające w sobie oczekiwaną odpowiedź.

44

## Korzyści z skutecznego porozumiewania się



- sympatia i szacunek nadawcy (sygnał, że słuchamy),
- zapobiega złości, łagodzi kryzysy (wycisza emocje, daje czas na myślenie),
- zapobiega nieporozumieniom (porządkuje rozumienie i myślenie nadawcy),
- pomaga zapamiętać informacje,
- likwiduje lub zmniejsza bariery utrudniające uważne słuchanie,
- weryfikuje poziom zrozumienia się rozmówców,
- często pomaga partnerowi zobaczyć własną wypowiedź w przejrzystej formie,
- pozwala odczuć drugiej osobie, że jesteś zainteresowany tematem,
- dowiadujesz się więcej niż tylko ogólności,
- stawiasz lustro dla rozmówcy, przydatne zwłaszcza w przypadku rozmów o trudnych sytuacjach, doświadczeniach, emocjach.