



# Komunikacja i informowanie

## Materiały dla uczestników

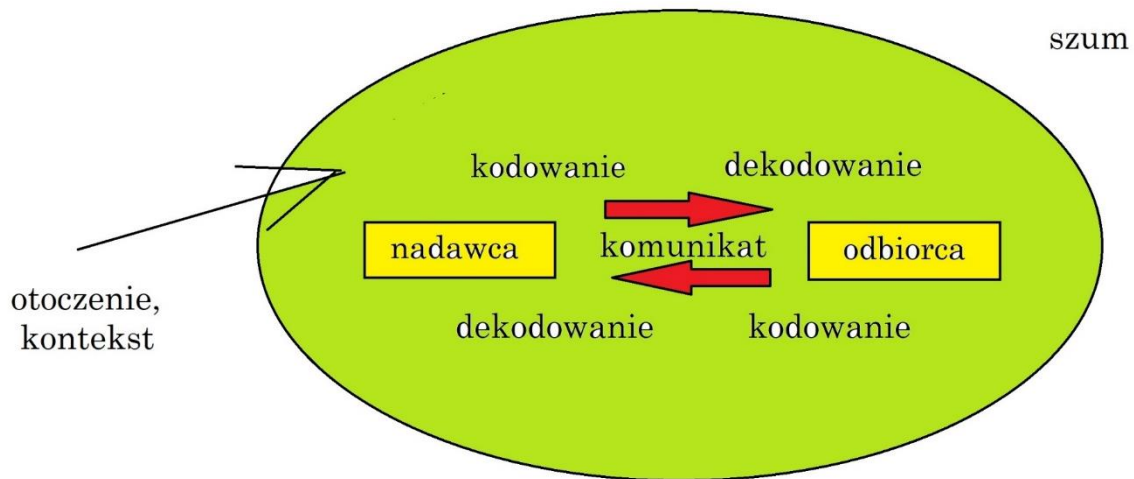
### Treści ze szkolenia

Agnieszka Jerzynek



Drodzy Uczniowie, w Wasze ręce oddaję najważniejsze informacje – podsumowanie tego, co robiliśmy na szkoleniu. Ten skrypt będzie Wam pomocny przy wykonywaniu ćwiczeń. Życzę dobrej zabawy!

### Definicja komunikacji interpersonalnej



### Co wspiera efektywną komunikację?

„Przyjrzyjmy się krótkiej rozmowie, która podpowie jak zachęcić do współpracy i zaangażować rozmówcę lub rozmówczynię w dialog.

- Co myślisz o wieczorze filmowym?

*Pytania otwarte: Co? Jak? Z jakiego powodu? Daję przestrzeń rozmówcy do wypowiedzenia się.*

- Hmm... to może być coś fajnego ...

- Rozumiem, że uważasz, że to pomysł, który się spodoba?

*Parafraza – własnymi słowami powtórzenie tego co powiedział rozmówca. Chcemy dać znać, że słuchamy jak również zachęcić do dalszej wypowiedzi.*

- Tak, myślę, że ludzie będą zadowoleni z pomysłu.

- Ważny jest termin. Uważam, że wieczory od poniedziałku do piątku odpadają. W rachubę wchodzi piątek ewentualnie sobota. Jakie jest twoje zdanie?

*Swoje zdanie warto prezentować mówiąc o swojej perspektywie, zaczynając od „uwagam”, „moim zdaniem”. To nie narzucająca forma, dająca rozmówcy do zrozumienia, że każdy może mieć własny punkt widzenia. Pytanie na koniec podkreśla, że jest przestrzeń na własną opinię.*

- Pewnie masz rację... Ja bym to widziała w piątek wieczorem, w sobotę niektórzy mają zaplanowane wyjazdy.

- To dobry argument. Powinniśmy przedstawić konkretny pomysł, czyli jeszcze godzina i tytuł.

*Nie obawiaj się przyznawania racji. Współpraca polega na dzieleniu się pomysłami i wybieraniu najlepszych rozwiązań.*

- Nie wszyscy zmieszczą się na sali, więc podzielmy to na dwie tury starszych i młodszych. Myślę, że warto sprawdzić co możemy puścić i dać wybór uczniom. Dajmy jutro ogłoszenie w klasach – po dwie propozycje do wyboru. Na koniec dnia niech dadzą odpowiedź.

- Czyli jutro rano dajemy w klasach info o dwóch filmach do wyboru. Głosują i dają nam zwrotkę, do ostatniej przerwy obiadowej.

*Na kolejnych etapach rozmowy warto podsumowywać. Każda strona będzie miała jasność, co zostało ustalone.*

- Tak zgadza się. A godzinę i datę trzeba ustalić z Panią Dyrektorem.

- Ok, zajmę się tym. Możesz zająć się zbieraniem zwrotek?

- Niestety nie, jutro kończę wcześniej. Ustalę to z gospodarzem IV a – oni kończą ostatni.

*Nie ma nic złego w odmawianiu, zwłaszcza gdy jest na to bardzo konkretny argument. Przekazanie go i zaproponowanie alternatywnego rozwiązania jest sposobem na wykazanie się odpowiedzialnością.*

- Świetnie. W razie problemów, daj znać.

- OK. Czyli idziemy teraz sprawdzić co mamy z filmów. Ustalisz dzień i godzinę. Jutro klasy wybiorą co chcą i przechodzimy dalej do planowania kto dalej czym się zajmie?

*Klaryfikacja – jasne i zwięzłe ujęcie tego co zostało ustalone oraz wyciągnięcie wniosków.*

- Tak, wszystko się zgadza”.

(Przewodnik metodyczny – Akademia Demokracji)

### Narzędzia skutecznej komunikacji:

- Nastawienie na drugą osobę
- Szacunek
- Nastawienie na cel
- Aktywne słuchanie
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Konstruktynwa informacja zwrotna
- Asertywność

### Bariery w słuchaniu:



### Bariery w rozumieniu:



### Komunikacja niewerbalna

- Gestykulacja (ruch rąk, dłoni, stóp, głowy, ciała)
- Dotyk (podanie ręki, poklepywanie)
- Mimika (marszczenie brwi, grymas, uśmiech)
- Kontakt wzrokowy

- Pozycja ciała (sposób w jaki stoimy, siedzimy, chodzimy)
- Dźwięki paralingwistyczne (chrząkanie, płacz, śmiech, pogwizdywanie itp.)
- Sposób mówienia (intonacja głosu, tempo mówienia, wypowiedanie słów)
- Wygląd zewnętrzny (twarz, włosy, ciało, ubiór)
- Otoczenie (dom, rodzina, przyjaciele, samochód)
- Dystans fizyczny

### Pytania otwarte

Na zajęciach poznałeś/łaś dwa rodzaje pytań: zamknięte i otwarte. Zamknięte zaczynają się od słowa: „Czy” i można na nie odpowiedzieć: „Tak”, „Nie”, „Nie wiem”. Pytania otwarte dają rozmówcy możliwość dłuższej wypowiedzi. Zaczynają się od słów: „Jak?”, „Kiedy?”, „Gdzie?”, „Po co?”, „Z kim?”, „O czym?” itp.

### Narzędzia aktywnego słuchania

Parafrazowanie (podsumowanie swoimi słowami tego, co powiedział rozmówca. Przykładowe schematy wypowiedzi: „Jeśli Cię dobrze zrozumiałem/zrozumiałam, to...” „Rozumiem, że...” Z tego, co powiedziałaś, rozumiem, że...”)

Odzwierciedlenie (zauważenie uczuć rozmówcy. Przykłady: „Zauważyłam, że...” „Mam wrażenie...” „Wydaje mi się, że...”)

Klaryfikowanie (porządkowanie wypowiedzi rozmówcy, jeśli mówi chaotycznie, lub gdy rozmowa ma wiele wątków, gdy chcemy ustalić fakty. Np. „Powiedziałas to, to i to...” „Rozumiem, że najpierw wydarzyło się to, następnie to?”)

Aktywne słuchanie:

- patrzymy rozmówcy na twarz,
- okazujemy zainteresowanie tematem, o którym opowiada,
- nie przerywamy,
- w momencie kiedy jest to możliwe zadajemy pytania – preferowane pytania otwarte,
- nie zmieniamy tematu naszej rozmowy,
- dajemy naszemu rozmówcy sygnały w postaci komunikatów potwierdzających, że jest słuchany,
- nie zajmujemy się niczym innym podczas rozmowy.

## Konflikty

„Konflikt - interakcja ludzi zależnych od siebie, którzy uważają, że mają niezgodne cele oraz postrzegają siebie nawzajem jako przeszkody w osiągnięciu owych celów”

„Osoby pozostające w konflikcie mają wrażenie, że druga strona nie tylko nie myśli podobnie, ale ma zupełnie odmienne dążenia, że znajdują się po dwóch stronach przysłowiowej barykady”.

(Przewodnik metodyczny – akademia demokracji) Mosty zamiast murów, J. Stewart

Źródła konfliktów:

- Różnice postrzegania i rozumienia istoty sprawy
- Emocje i interakcje
- Błędy komunikacyjne
- Zbyt szybka eskalacja i wybuch emocji
- Odcinanie się od rozmowy i unikanie konfrontacji

Sposoby rozwiązywania konfliktów:

Mogą być różne opcje:

Ja	Ty
Wygrana	Przegrana
Przegrana	Wygrana
Wygrana	Wygrana
Kompromis	Kompromis

Najlepiej, gdy obie strony wygrywają. Kiedy nie można tego osiągnąć, wtedy rozwiązaniem jest kompromis.

Profilaktyka konfliktu:

- Czujność
- Równy podział obowiązków
- Asertywność
- Nie zamiataj pod dywan
- Nie odkładaj na później rozmowy i rozwiązania
- Wyjaśniaj
- Współpracuj
- Zaakceptuj konflikt

## Asertywność

Osoba asertywna to osoba pewna siebie, mająca adekwatne poczucie własnej wartości. Osoba asertywna zna i dba o realizację własnych potrzeb, przy czym nie robi tego kosztem innych.

Asertywne prawa człowieka według psychologa Herberta Fensterheima:

1. Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć — dopóki twoja działalność nie rani kogoś innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie — nawet jeśli rani to kogoś innego — dopóki twoje intencje nie są agresywne, lecz asertywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb — dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić.
4. Bywają sytuacje między ludźmi, w których kwestia praw nie jest oczywista. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania i wyjaśnienia problemu z drugą osobą.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.

## Komunikat typu „ja”

Komunikat typu „ja” jest formą wypowiedzi, w której możesz powiedzieć o swoich uczuciach, nie raniąc innych osób. Jest przeciwieństwem komunikatu „ty”, w którym mówimy o rozmówcy oskarżając go, czasem obrażając.

## Asertywna odmowa

- powiedz: „Nie”
- „Zdarta płyta”,
- zmiękczenia,
- argumentowanie

