

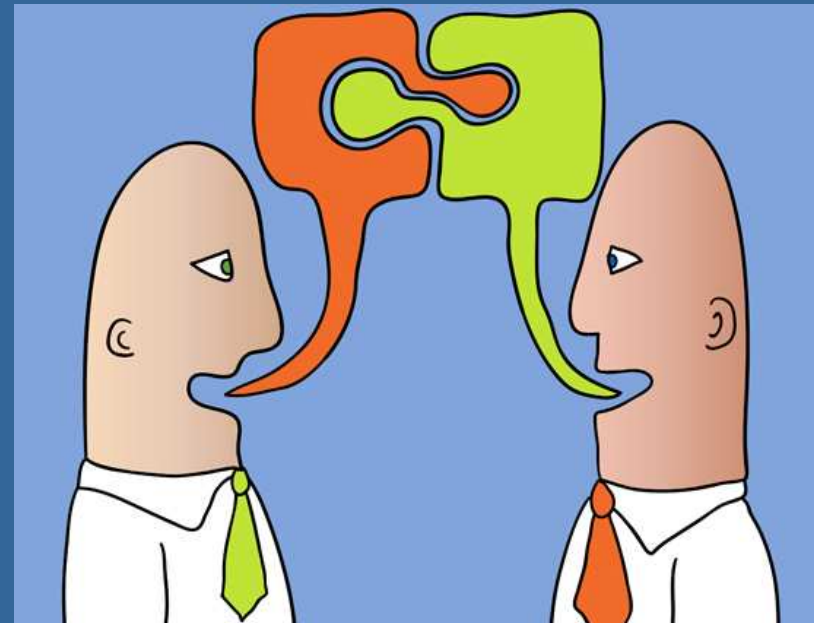


Podstawy komunikacji interpersonalnej

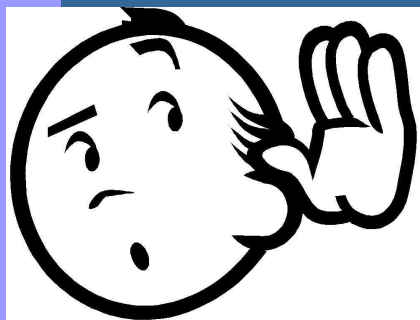
Mgr Ewa Morawiecka

Komunikacja interpersonalna - definicja

- to psychologiczny proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje w bezpośrednim kontakcie z inną osobą.



Komunikacja – typy



Komunikacja werbalna - to wszystko, co składa się na przekaz dźwiękowy: zatem treść przekazu (czyli co mówimy), ton głosu, rytm, tempo (czyli jak mówimy).

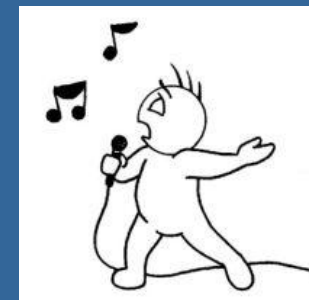
Komunikacja niewerbalna - gesty, mimika, postawa ciała – czyli ruchy naszego ciała, będące nośnikiem informacji.



Komunikacja werbalna i niewerbalna - porównanie

Komunikacja werbalna	Komunikacja niewerbalna
<ul style="list-style-type: none">➤Ewolucyjnie młodsza➤Cecha specyficzna tylko dla gatunku ludzkiego➤Pozwala na przekazywanie idei abstrakcyjnych	<ul style="list-style-type: none">➤Ewolucyjnie starsza➤Cecha wspólna ludzi i niektórych zwierząt➤Przekazuje głównie informacje o emocjach, nastawieniu oraz cechach indywidualnych, służy podkreśleniu komunikatów werbalnych

Kanał wokalny – najważniejsze elementy:



- **akcent** – sposób akcentowania decyduje często o ukrytym znaczeniu komunikatu (tzw. metakomunikat). Rozłożenie akcentu ma również bardzo duże znaczenie, które elementy komunikatu odbiorca zapamięta najlepiej.
- **barwa głosu** – zależy od rezonansu, który z kolei jest uwarunkowany kształtem naszych strun głosowych oraz klatki piersiowej.
- **artykulacja** – dokładność i precyzja z jaką wypowiedane są poszczególne dźwięki i sylaby
- **szybkość mówienia**
- **wysokość głosu** – zależy od stopnia napięcia strun głosowych. Im bardziej napięte tym wyższe dźwięki. Cały czas zmieniamy wysokość głosu ale zmiany te najbardziej są widoczne gdy przeżywamy intensywne emocje.
- **dźwięki paralingwistyczne** - wszelkie odgłosy, które nie tworzą słów i ich części, np. śmiech, płacz, westchnienia, pomruki, sapanie, gwizdanie.

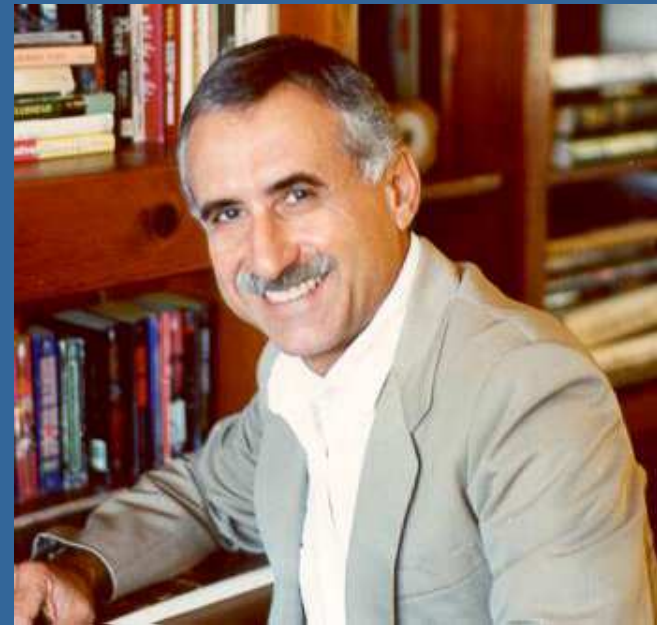
Kanał wizualny – najważniejsze elementy:



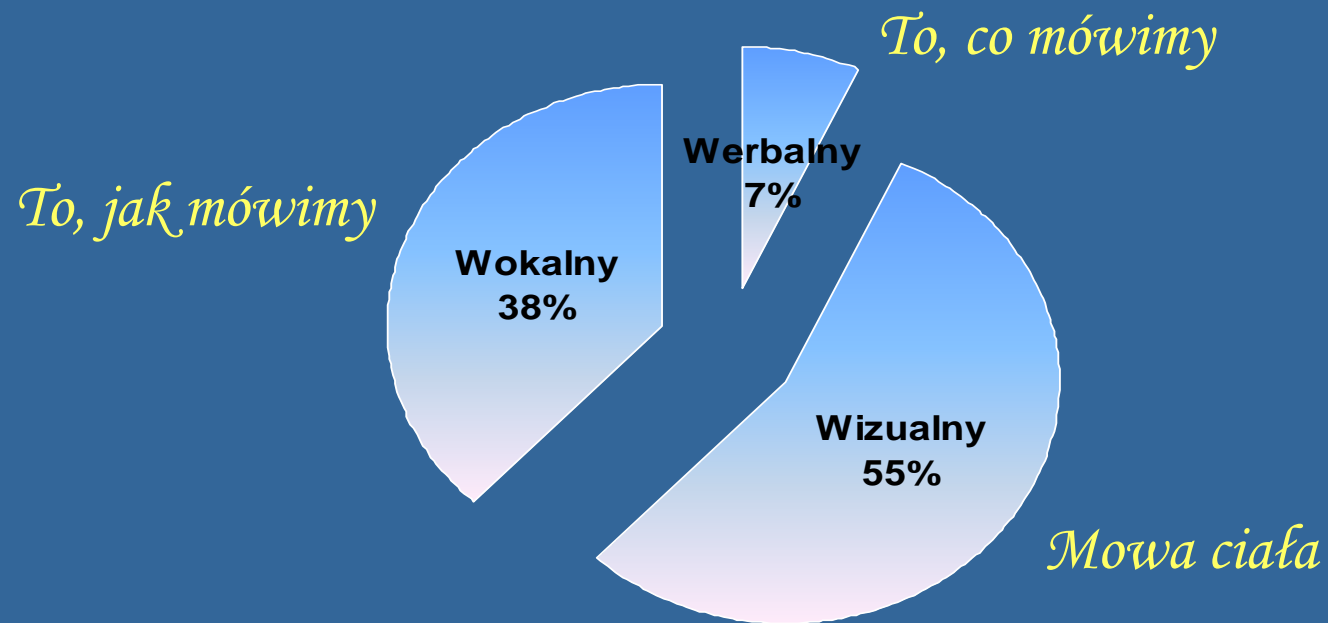
- **kontakt wzrokowy lub jego brak**
- **gesty** - ruchy rąk, dłoni, nóg, głowy. Służą ekspresji emocji oraz przekazywaniu prostych informacji. Ponadto często wspomagają i uzupełniają komunikaty werbalne.
- **wyraz mimiczny** - ma on ogromny udział w wyrażaniu emocji.
- **postawa i ruchy ciała** - sposób w jaki siedzimy, stoimy czy chodzimy przekazuje obraz naszej pewności siebie lub nieśmiałości, nastawienia i relacji pomiędzy rozmówcami.
- **oddech** - szybkość i głębokość
- **wygląd fizyczny** - ubranie, fryzura, makijaż, rodzaj noszonej biżuterii; nasz wygląd komunikuje m.in. przynależność do określonej grupy ludzi i status społeczny
- **organizacja środowiska** - umeblowanie, umiejscowienie słuchaczy względem siebie i nadawcy, oświetlenie
- **operowanie przestrzenią czyli dystans fizyczny między rozmówcami** - jest to przestrzenne odzwierciedlenie istniejącego dystansu psychicznego, sygnalizuje stopień wzajemnej znajomości i intymności.

Albert Mehrabian

Badania Mehrabian'a dotyczyły komunikacji postawy: **Lubię/Nie lubię**. Określił proporcje w przekazywaniu informacji **o uczuciach, postawach, przekonaniach** w poszczególnych kanałach komunikacji.



Kanały komunikacji – znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej



Źródło: A. Mehrabian

Dynamika relacji Nadawca-Odbiorca

Przy komunikacji zawsze mamy do czynienia z nadawcą i odbiorcą.

Proces ten jest bardzo dynamiczny i role te ciągle się zmieniają:

nadawca staje się odbiorcą,
a odbiorca nadawcą.



Systemy reprezentacji NLP



- Według twórców NLP nasze doświadczenia są zapisywane (reprezentowane) w postaci **obrazów**, **dźwięków** i **odczuć**. System reprezentacji to sposób, w jaki odbieramy (filtrujemy), kodujemy i magazynujemy informacje.
- Istnieją trzy podstawowe systemy reprezentacji: **wzrokowy (obrazy)**, **słuchowy (dźwięki)** i **kinestetyczny (odczucia)**.
- Każdy system reprezentacji ma też swoje charakterystyczne zwroty.

Charakterystyczne zwroty:

WIZUALNE

Czarno to widzę
Patrzeć przez różowe okulary
Mam teraz jasny obraz sprawy
Widzę to bardzo wyraźnie
Barwny opis
Wyrażaj się jasno
Jaskrawy przykład

SŁUCHOWE

Powiedziałem sobie, że...
Miło mi to słyszeć
Harmonijna współpraca
Posłuchaj, co mówisz
Powiedz mi, jak to jest
Wyraźnie słyszę, że jesteś zły
Chcę przez to powiedzieć

KINESTETYCZNE

Jestem poruszony
Nie chwytam tej sprawy
Podsycasz mój niepokój
Powstrzymaj się
Smak sukcesu
Gorycz porażki
To mnie umacnia w przekonaniu

Systemy reprezentacji – w praktyce

1. W celu dostrojenia się do systemu reprezentacji naszego rozmówcy, co daje poczucie używania wspólnego „języka”.
2. W celu różnicowania komunikatów w pracy z grupą: daje możliwość zwiększenia uwagi u osób o poszczególnym typie reprezentacji oraz wzbogacenia przekazu.

Dla słuchowców ważny będzie przede wszystkim sposób, w jaki mówimy: akcent, ton głosu.

Do wzrokowców najlepiej przemówią schematy, slajdy i rysunki.

A kinestetykom najbardziej w pamięci bezpośrednio ćwiczenia, kiedy będą mogli wypróbować wiedzę czy narzędzia.

DETEKTORY KŁAMSTWA

UWAGA – kłamstwo a nerwowość!!!

RUCHY GAŁEK OCZNYCH

