
Komunikacja i style komunikowania się

Komunikowanie się

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt "Uczestnik Społeczeństwa Wiedzy - zintegrowany system kształcenia przedsiębiorczości w szkołach ponadgimnazjalnych" współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego



Komunikacja i style komunikowania się

Spis treści

| | |
|---|----|
| 1. Wstęp..... | 3 |
| 2. Istota komunikacji..... | 3 |
| 3. Typy komunikacji..... | 4 |
| 4. Style komunikowania się | 5 |
| 5. Nieefektywne style komunikowania | 5 |
| 6. Rozpoznawanie stylu komunikowania | 7 |
| 7. Jak rozpoznać bierny (pasywny) styl komunikowania? | 8 |
| 8. Jak rozpoznać bierno-agresywny styl komunikowania? | 9 |
| 9. Jak rozpoznać agresywny styl komunikowania? | 10 |
| 10. Jak rozpoznać asertywny styl komunikowania? | 11 |
| 11. Bierny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji | 12 |
| 12. Bierno-agresywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji | 12 |
| 13. Agresywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji | 13 |
| 14. Asertywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji | 14 |
| 15. Podsumowanie | 15 |
| 16. Literatura | 15 |



Komunikacja i style komunikowania się

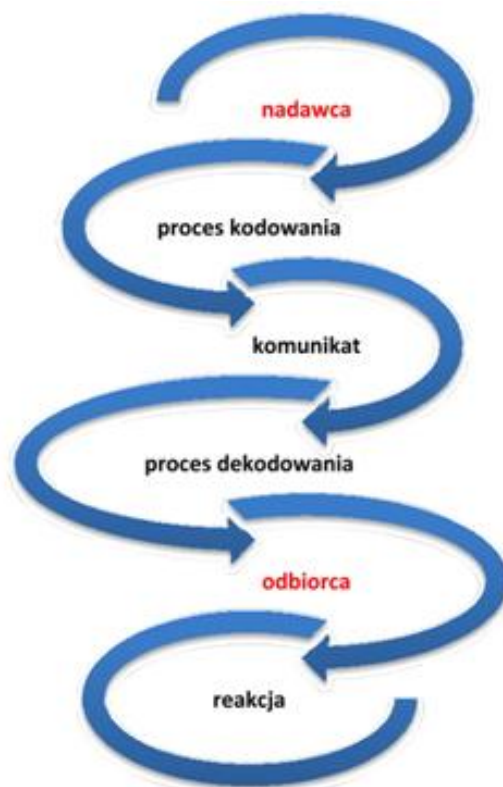
1. Wstęp

Istotą komunikowania ludzi jest efektywne porozumiewanie. W praktyce sprowadza się do efektywnego stosowania stylów komunikacyjnych dostosowanych i adekwatnych do wymagań zewnętrznej sytuacji. Nie można powiedzieć, że komunikacja jest dobra albo zła. Komunikacja bywa natomiast efektywna i nieefektywna. Poznanie uwarunkowań i elementów składowych procesu komunikowania pozwoli Ci skutecznie i prawidłowo stosować style komunikacyjne. Wzrost świadomości komunikacyjnej zwiększy nie tylko twoją efektywność interpersonalną w kontaktach z innymi ludźmi, ale dostarczy Ci również większej satysfakcji z kontaktów z innymi ludźmi. Zapoznaj się z materiałem na temat stylów komunikowania.

2. Istota komunikacji

Zgodnie z definicją „Słownika psychologii” **komunikacja** (communication) to transfer czegoś z jednego miejsca na drugie. Tym „czymś” może być wiadomość, sygnał, znaczenie itp. Warunkiem koniecznym zaistnienia komunikacji jest posiadanie wspólnego kodu przez nadawcę i odbiorcę, aby znaczenie czy informacje zawarte w komunikacie mogły być bezbłędnie zinterpretowane.

Model komunikacji:



Źródło: opracowanie własne.



Komunikacja i style komunikowania się

Inaczej mówiąc, proces komunikowania to proces porozumiewania oparty na zależnościach pomiędzy nadawcą a odbiorcą.

Nadawca rozpoczyna proces komunikacji wobec **Odbiorcy** (adresata komunikacji). Nadawca kieruje się różnymi potrzebami, np. chęcią przekazanie polecenia. Nadawca dokonuje kodowania informacji poprzez przełożenie jej na **sygnały werbalne** (słowa) i **niewerbalne** (gesty, barwa i natężenie głosu, postawa ciała, odległość od odbiorcy). **Kodowanie** wymaga wyboru właściwego kanału informacyjnego (werbalny i/lub niewerbalny), za pomocą którego informacja zostanie przekazana do odbiorcy. Odbiorca odbiera i interpretuje sygnały przekazywane przez nadawcę i przetwarza je w zrozumiałą dla siebie informację (dekodowanie). Odebrana informacja powoduje reakcję odbiorcy (sprzężenie zwrotne).

3. Typy komunikacji

Ze względu na kierunek przepływu informacji wyróżniamy cztery podstawowe typy komunikacji:

- komunikację jednokierunkową,
- komunikację dwukierunkową,
- komunikację wprost,
- komunikację nie wprost.

Typy komunikacji



Źródło: opracowanie własne.

Komunikacja jednokierunkowa:

Przepływ informacji tylko w jednym kierunku: od nadawcy do odbiorcy. Brak sprzężenia zwrotnego powoduje ryzyko zniekształceń i pomyłek. Jest skuteczna tylko w sytuacjach wymagających szybkiego działania.

Komunikacja dwukierunkowa:

To wzajemny przepływ informacji między nadawcą a odbiorcą. Istnieje tu szansa zbudowania właściwych relacji opartych na szacunku i otwartości wobec drugiej osoby.



Komunikacja i style komunikowania się

Komunikacja wprost:

Chroni przez manipulacją, wzmacnia relacje międzyludzkie i umożliwia porozumienie.

Komunikacja nie wprost:

Oparta jest na aluzjach i mechanizmach manipulacyjnego wywierania wpływu na drugiego człowieka

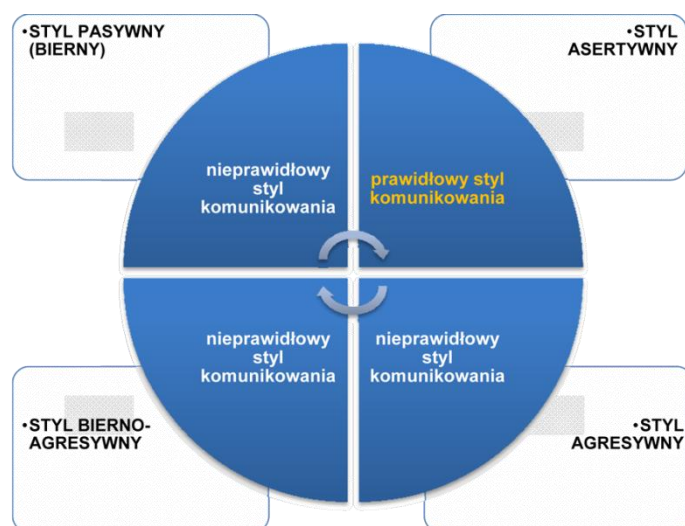
4. Style komunikowania się

W codziennym życiu, czy to prywatnym, czy szkolnym, nieustannie spotykasz się z różnymi ludźmi, komunikującymi się w mniej lub bardziej satysfakcjonujący Cię sposób.

Od czego zależy jakość relacji międzyludzkich? Co sprawia, że pewne osoby komunikują się skutecznie i efektywnie, a inne nie posiadają tej kompetencji?

Zazwyczaj źródeł owych skłonności można upatrywać w preferowanym stylu komunikowania.

4 Style komunikowania:



Źródło: opracowanie własne.

Preferowany przez nas styl komunikowania jest zazwyczaj konsekwencją naszych przekonań na swój temat i na temat innych ludzi. W dużej mierze zależy od poczucia własnej wartości i samooceny.

5. Nieefektywne style komunikowania

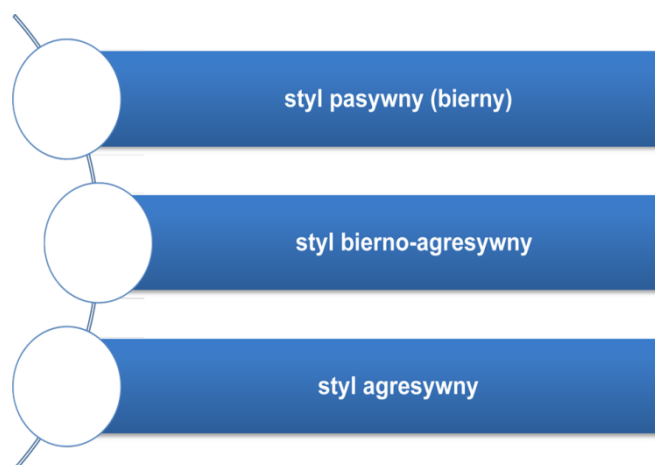
„Trudni rozmówcy”, czyli osoby stosujące nieefektywny/zakłócający styl komunikowania, często zadają zbyt wiele pytań, chcą się spoufalić z partnerem rozmowy, siłą się na żarty. W codziennym życiu powinieneś być przygotowanym na to, że zamiast rozmówcy o



Komunikacja i style komunikowania się

efektywnym stylu komunikowania (adekwatnym), częściej będziesz mieć do czynienia z osobami utrudniającymi sprawny przebieg procesu komunikacji.

Nieefektywne style komunikowania:



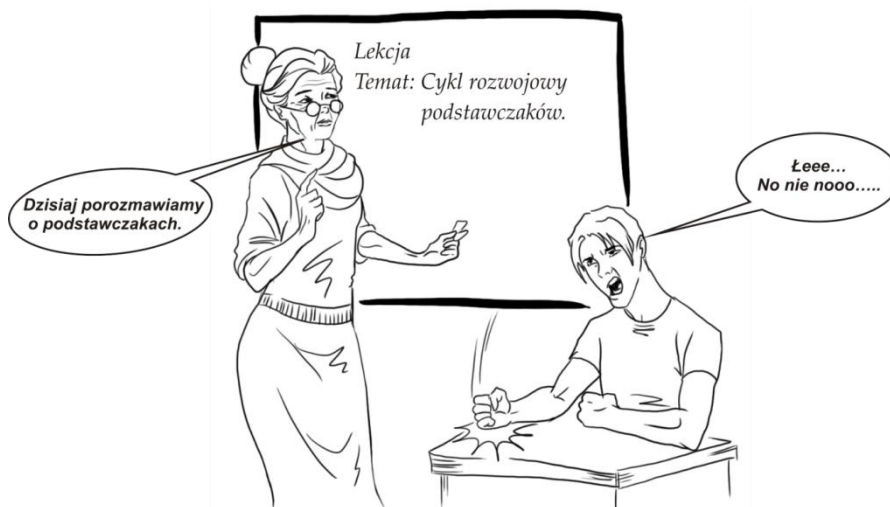
Źródło: opracowanie własne.

Trudności w porozumiewaniu się (zaburzenia w kontakcie) biorą się zwykle stąd, że ludzie często nieświadomie zachowują się wobec siebie w sposób, który jest odbierany jako inwazyjny, agresywny, obraźliwy. W takich sytuacjach, zamiast otwierać się na kontakt, wycofują się, zamykają, a często w obronie własnej atakują, zgodnie z zasadą, że „najlepszą obroną jest atak”.

Nieefektywny kontra efektywny styl komunikowania

Pomyśl o sytuacji przedstawionej na rysunku poniżej. Jak często w relacjach z rodzicami, nauczycielami bądź rówieśnikami zachowujesz się w podobny sposób?

Przykład nieefektywnego stylu komunikowania:



Źródło: opracowanie własne.



Komunikacja i style komunikowania się

Zaburzenia i konflikty w relacjach międzyludzkich pozostają w bezpośrednim związku z nieumiejętnością dopasowania stylu komunikowania do sytuacji bądź potrzeb, czy też oczekiwań drugiej osoby. Przeciwwagą dla nieefektywnych stylów komunikowania jest adekwatny styl komunikowania.

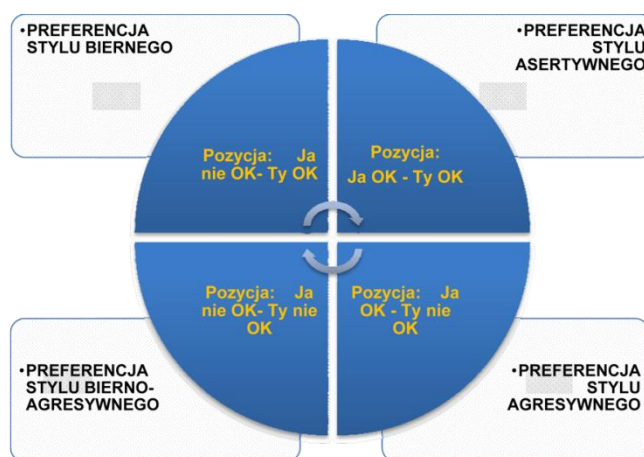
Osoba prezentująca prawidłowy/adekwatny styl komunikowania:

- komunikuje się wprost,
- uważnie słucha, reaguje naturalnie, pokazuje prawdziwą twarz,
- przeprosza, gdy uzmysłowi sobie, że zrobił coś, czego nie zamierzał zrobić,
- jej przekaz jest jednoznaczny i jasny,
- mowa ciała jest adekwatna - współbrzmi ze słowami.

6. Rozpoznawanie stylu komunikowania

Twój sposób funkcjonowania w obszarze komunikowania (preferencja stylu komunikowania) zdeterminowany jest tym, jak postrzegasz siebie samego i innych ludzi. Wartość, jaką przypisujemy sobie, w połączeniu z wartością, jaką przypisujemy innym ludziom, nazywamy **pozycją życiową**.

Wyróżniamy 4 pozycje życiowe:



Źródło: opracowanie własne.

Pozycja życiowa determinuje styl komunikowania – każdy ze stylów komunikacji ma inną charakterystykę i odmienne możliwości efektywnego zastosowania.



Komunikacja i style komunikowania się

7. Jak rozpoznać bierny (pasywny) styl komunikowania?

Styl bierny jako konsekwencja wykorzystywania w kontaktach z innymi ludźmi postawy życiowej:

Ja nie jestem OK – Ty jesteś OK

Styl komunikowania osoby biernej



Źródło: opracowanie własne.

Postawa bierna (pasywna) jest charakterystyczna dla osób unikających wyrażania swoich poglądów, dążeń i uczuć. Osoba przejawiająca ją jest uległa wobec autorytetów i innych ludzi. Chce, by jej mówiono, co ma robić, jak ma działać w danej sytuacji.

Osoby bierne/pasywne:

- komunikują się w sposób obronny,
- akcentują potrzebę bezpieczeństwa,
- rozwiązują problemy poprzez pytanie drugiej strony o możliwości i sposoby działania,
- mają poczucie niższości,
- słabo tolerują napięcia wynikające z różnicy zdań.

Dla osoby biernej ważne jest, co myślą o niej inni i to, żeby nikogo do siebie nie zrazić.



Komunikacja i style komunikowania się

8. Jak rozpoznać bierno-agresywny styl komunikowania?

Styl bierno-agresywny jako konsekwencją wykorzystywania w kontaktach z innymi ludźmi postawy życiowej:

Ja nie jestem OK – Ty jesteś nie OK

Styl komunikowania osoby bierno-agresywnej



Źródło: opracowanie własne.

Taką postawę można określić jako pesymistyczną i agresywną. Osoba ją demonstrująca analizuje swoje i innych myśli w kategoriach negatywnych. Jej relacje z innymi ludźmi cechuje apatia, obojętność i wycofywanie się.

Osoby bierno-agresywne:

- komunikują się we wrogi sposób,
- mają trudności w uczeniu się,
- mają skłonność do popełniania błędów,
- nieumiejętnie rozwiązują problemy,
- czują się wyobcowane.

Dla osoby bierno-agresywnej charakterystyczna jest skłonność do wyrównywania rachunków lub dochodzenia swoich racji, ale w taki sposób, aby uniknąć ryzyka bezpośredniej konfrontacji. Jest to styl agresywny, ale nie wprost, odwołujący się do rozwiązywania spornych kwestii za czyimiś plecami.



Komunikacja i style komunikowania się

9. Jak rozpoznać agresywny styl komunikowania?

Styl agresywny jest konsekwencją wykorzystywania w kontaktach z innymi ludźmi postawy życiowej:

Ja jestem OK – Ty jesteś nie OK

Styl komunikowania osoby agresywnej



Źródło: opracowanie własne.

Taka postawa jest charakterystyczna dla osoby stawiającej swoje potrzeby i poglądy ponad poglądami i potrzebami innych. Osoba agresywna bywa podejrzliwa i nieufna wobec innych. Dąży do dominacji w większości kontaktów i relacji międzyludzkich.

Osoby agresywne:

- komunikują się w sposób agresywny,
- mają trudności w przebiegu nauczania,
- rozwiązują problemy w sposób jednostronny, automatyczny,
- odrzucają pomysły innych,
- akcentują swoją wyższość.

Dla osoby agresywnej jest ważne, aby wygrać, mieć rację - niezależnie od kosztów, jakie to za sobą pociąga. Opinie innych ludzi na ich temat nie są dla nich tak istotne, jak osiągnięcie założonego celu.



Komunikacja i style komunikowania się

10. Jak rozpoznać asertywny styl komunikowania?

Styl asertywny jako konsekwencją wykorzystywania w kontaktach z innymi ludźmi postawy życiowej:

Ja jestem OK – Ty jesteś OK.

Styl komunikowania osoby asertywnej



Źródło: opracowanie własne.

Taka postawa charakterystyczna jest dla osoby, która potrafi dzielić się się informacjami z innymi ludźmi.

W budowaniu relacji z innymi ludźmi dostrzega konieczność poszukiwania rozwiązań wspólnych problemów.

Osoby asertywne:

- komunikują się swobodnie,
- chcą się uczyć,
- rozwiązują problemy konsultując je z innymi,
- akcentują równość i ją demonstrują.

Osoba asertywna jest pewna swoich racji, potrafi ich bronić, jednocześnie nie odmawiając racji innym.



Komunikacja i style komunikowania się

11. Bierny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji

Mowa ciała:

- minimalny kontakt wzrokowy z partnerem (zazwyczaj wzrok skierowany jest w dół),
- defensywna postawa ciała (zgarbiona sylwetka, zasłanianie się rękami itp.),
- nadmiernie obniżona głośność i intonacja głosu,
- występowanie gestów zdradzających zakłopotanie i nerwowość np. pocieranie rąk.

Komunikacja werbalna:

- częste samooskarżanie się („nic mi nie wychodzi”, „to wszystko moja wina” itp.),
- nadmierne usprawiedliwianie się („przepraszam, że się naprzykrzam, nie chcę przeszkadzać, ale naprawdę mam pilną sprawę ” itp.),
- poszukiwanie przyzwolenia i potwierdzenia własnych racji („czy na pewno robię dobrze”, „czy ty też byś tak postąpił?” itp.),
- natychmiastowe ustępowanie rozmówcy, gdy tylko pojawia się różnica zdań.

Zalety:

- łagodzenie i unikanie konfliktów.

Wady:

- brak oznak szacunku ze strony innych ludzi,
- lekceważenie opinii i nieuwzględnianie potrzeb osób biernych.

Sytuacje, w których można przyjąć bierny styl komunikowania:

Bierny styl komunikowania można zastosować instrumentalnie (świadome odwołanie) w sytuacji, kiedy koszty ewentualnej konfrontacji z inną osobą przewyższają korzyści, jakie konfrontacja może przynieść.

Kiedy nie stosować:

Nie warto stosować tego stylu, gdy wynik danej interakcji jest dla danej osoby ważny i dotyczy istotnych kwestii.

12. Bierno-agresywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji

Mowa ciała:

- minimalny kontakt wzrokowy (raczej patrzenie w bok niż w dół),
- niecierpliwe gesty przy często dużej ich teatralności,
- napięte ciało,
- zamknięta postawa,
- uboga mimika twarzy, częściej komunikująca negatywne emocje.



Komunikacja i style komunikowania się

Komunikacja werbalna:

- skłonność do wymijających i niejasnych odpowiedzi,
- unikanie mówienia wprost i nazywania rzeczy po imieniu (częste posługiwanie się aluzjami i niedomówieniami),
- złośliwy humor,
- kąśliwe i uszczypliwe uwagi,
- ironizowanie,
- częste narzekanie.

Zalety: brak

Wady:

- negatywne postrzeganie osoby biernej w otoczeniu,
- brak bliskich (rzeczywistych) relacji,
- wzbudzanie negatywnych uczuć (podejrzliwość i nieufność) wśród otoczenia,
- nieumiejętność współpracy w zespole.

Sytuacje, w których można stosować bierno-agresywny styl komunikowania:

Brak.

Kiedy nie stosować:

Stylu bierno-agresywnego należy unikać, ponieważ zaburza atmosferę komunikowania się i wypracowywanie satysfakcjonujących rozwiązań np. sytuacji konfliktowych.

13. Agresywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji

Mowa ciała:

- wzmożony i natarczywy kontakt wzrokowy,
- napięta postawa, wyrazista i pobudzona gestykulacja,
- częste używanie palca wskazującego,
- podniesiony i krzykliwy ton głosu,
- skracanie dystansu fizycznego w kontaktach z innymi.

Komunikacja werbalna:

- krytykowanie i oskarżanie innych,
- wtrącanie się i przerywanie wypowiedzi rozmówców,
- posługiwanie się szyderstwem i drwiną,
- ośmieszanie innych, nadawanie prośbom tonu rozkazu.

Zalety:

- zasadniczych brak,
- czasami jedyny skuteczny sposób ochrony swojej przestrzeni życiowej, ale warto pamiętać, że „agresja wzbudza agresję”.



Komunikacja i style komunikowania się

Wady:

- negatywne postrzeganie osoby agresywnej w otoczeniu,
- brak bliskich (rzeczywistych) relacji, izolacja społeczna,
- wzbudzanie negatywnych uczuć (strach i lęk) wśród otoczenia,
- nieumiejętność współpracy w zespole.

Sytuacje, w których można przyjąć agresywny styl komunikowania:

Styl agresywny może być efektywny w sytuacjach kryzysowych, kiedy wymagane są działania natychmiastowe i nie ma czasu na różnice zdań i negocjowanie rozwiązań.

Kiedy nie stosować:

Poza sytuacjami kryzysowymi trudno wskazać inne sytuacje, gdzie komunikowanie agresywne mogłoby przynieść długofalowo pozytywne efekty.

14. Asertywny styl komunikowania – charakterystyka i jego zastosowanie w określonej sytuacji

Mowa ciała:

- optymalny kontakt wzrokowy,
- otwarta postawa ciała,
- zrównoważona gestykulacja,
- żywa mimika, spokojny,
- neutralny głos.

Komunikacja werbalna:

- w wypowiedzi dominacja treści rzeczowych (odwoływanie się do faktów),
- życzliwe nastawienie wobec rozmówcy,
- jasność i przejrzystość w prezentacji własnych uwag i opinii,
- komunikacja w przewadze dwukierunkowa.

Zalety:

- możliwość osiągnięcia zakładanych rezultatów przez obie strony,
- wzmacnianie poczucia wartości,
- obniżenie stresu i napięcia w relacjach,
- budowa fundamentu dla pozytywnych interakcji w przyszłości,
- wypracowanie relacji opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu.

Wady:

- wysiłek włożony w proces nauki asertywnego sposobu komunikowania.

Kiedy stosować:

Asertywne zachowanie sprawdza się niemal w każdej sytuacji.

Kiedy nie stosować:

W wyjątkowych sytuacjach warto zrezygnować ze stylu asertywnego. Szczególnie w sytuacjach konfliktowych, kiedy rezygnujemy z niego na rzecz rozwiązania problemu.



Komunikacja i style komunikowania się

15. Podsumowanie

Źródłem trudności komunikacyjnych są przede wszystkim ludzie. To, w jaki sposób zostali wychowani, w jakim środowisku i w jakiej kulturze żyją, wpływa na wysyłanie i odbieranie przez nich komunikatów. Ważną rolę odgrywają również ich trwałe cechy osobowościowe i chwilowe reakcje związane z konkretną sytuacją, w której się znaleźli. Dostosowując swój styl komunikacji do konkretnej sytuacji, warto „pozbawić” komunikację błędów, zwłaszcza tych zasadniczych.

Błędy komunikacyjne:

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Manifestowanie wyższości• Częste przerywanie i komentowanie• Brak okazywania rozumienia przez „aktywne słuchanie” | <p>Robienie ocenających i negatywnych komentarzy</p> <ul style="list-style-type: none">• Komunikacja przypominająca „przesłuchanie”• Zbyt wczesne wyciąganie wniosków |
|---|--|

Źródło: opracowanie własne.

Styl komunikacyjny, niedopasowany do stanu emocjonalnego partnera oraz do sytuacji komunikacyjnej, zakłóca proces porozumiewania, a w konsekwencji uniemożliwia tworzenie satysfakcjonujących relacji międzyludzkich.

Prezentowane opracowanie dostarczyło Ci podstawowej wiedzy z zakresu procesu komunikowania, ze szczególnym uwzględnieniem efektywności wykorzystania w realizacji naszych celów różnych typów i stylów komunikacji. Po zapoznaniu się z materiałem potrafisz:

- określić istotę komunikowania,
- rozpoznać i wyodrębnić różne style komunikowania,
- wskazać przykłady stylów komunikowania,
- zastosować założony styl komunikowania w praktyce,
- dostosować do określonej sytuacji właściwy styl komunikowania.

16. Literatura

1. R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor, Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2007.
2. K. Bocheńska-Włostowska, Akademia umiejętności interpersonalnych. 20 spotkań z komunikacją, Impuls, Kraków 2009.