

Komunikacja to porozumiewanie się, przekazywanie informacji, opinii, rozmowa. Komunikując się wchodzimy w relacje z innymi osobami.

W jaki sposób się porozumiewamy?

- słownie
- bezsłownie - za pomocą gestów, postawy ciała, mimiki, tonu głosu, wyrazu twarzy, oczu, grymasu ust

Bez słów możemy wyrazić radość, gniew, niepokój, zdziwienie, zaskoczenie, smutek, lęk, niepewność, rozdrażnienie, zniecierpliwienie, ból, wściekłość.



Rysunek 1 - wściekłość

Rysunek 2 - przerażenie

Rysunek 3 - niezadowolenie

Rysunek 4 - strach

Rysunek 5 - radość

Rysunek 6 - smutek

Także gesty i ruchy wykonywane przez nasze ciało świadczą o naszym nastroju, nastawieniu do rozmówcy. Często przeszkadzają w rozmowie.

Oto 10 nerwowych ruchów, które mogą zrazić innych, wywołać złe wrażenie.

1. Pstrykanie długopisem
2. Międlenie czegoś w palcach: papier, garderoba, chusteczka do nosa itp.
4. Gryzienie czegokolwiek, co nie jest jedzeniem: paznokci, warg, długopisów, wewnętrznej strony policzka.
5. Żucie czegokolwiek, gumy do żucia, landrynki.
6. Nerwowe chodzenie po pomieszczeniu czy korytarzu.
7. Bawienie się czymkolwiek: zakrętka od wody mineralnej, długopis, breloczek.
8. Skubanie skórek od paznokci, warg.
9. Kiwanie się na krześle.
10. Stukanie lub bębnienie palcami po stole

11. Odwracanie się plecami

W rozmowie z ludźmi wykonujemy także gesty, które służą przekazywaniu informacji bez słów:



GEST PODNIESIONEGO KCIUKA

Zadowolenie, pozytywne załatwienie sprawy



ZWYCIĘSTWO

Wolność, zwycięstwo



WEGETA

Cos dobrego, wysokiej jakości



ŚRODKOWY PALEC

Zniewaga i ubliżanie drugiej osobie



TRZYMANIE KCIUKÓW

Na szczęście i powodzenie



ZAPRASZANIE

Poufaty gest proszący, by ktoś do nas podszedł, w wielu krajach traktowany jako obraźliwy



DOBRA ZABAWA

Gest ulubieńców muzyki rockowej znaczący tyle, co dobry koncert. W Azji służy odstraszeniu zła i negatywnych emocji.



PIĄTKA

Gest powitania się osób młodych.



ŻÓŁWIK

Oznacza on, że osoba z którą przybijamy tego "żółwika" jest "spoko". Można używać go na powitanie i pożegnanie się w gronie młodych osób.

Dobra komunikacja sprzyja dobrym kontaktom międzyludzkim. Jest to taki sposób porozumiewania się, w którym nie ma oceniania, osądzania czy bezpodstawnego krytykowania drugiego człowieka. Każdy ma prawo odczuwać i mówić o swoich emocjach, wyrażać własne zdanie i ma prawo zostać wysłuchany.

Cechy dobrej komunikacji:

- Słuchać innych - trzeba dokładnie zrozumieć, co rozmówca ma na myśli, aby odnieść się do jego opinii. Należy skoncentrować swoją uwagę na jego słowach. Jeśli czegoś nie rozumiemy, poprośmy o wyjaśnienie.
- Jasno się wyrażać - aby druga strona zrozumiała nasze racje, przedstawiamy je w sposób jasny. Takiej postawy oczekujemy od osoby, z którą rozmawiamy, więc sami powinniśmy wypowiadać się zrozumiale. Postarajmy się dobrać właściwie słowa i być zdecydowani, w tym, co głosimy.
- Być bezkonfliktowym - starajmy wyrażać się z szacunkiem, nie denerwując rozmówcy. Im sytuacja zaczyna się bardziej zaogniać, tym trudniej dojść do porozumienia. Aby zapobiegać takim zdarzeniom, musimy się opanowywać i w spokoju przedstawiać swoje argumenty.
- Nie przerywać rozmówcy.
- Nie odwracać się do niej plecami.

Porozumiewanie się może być łatwe bądź trudne.

W jakich sytuacjach porozumiewanie się może być utrudnione lub niemożliwe?

Dobłą komunikację mogą utrudnić tzw. bariery komunikacyjne - sformułowania, które stanowią niewidzialne przeszkody na drodze porozumiewania.

Te bariery to:

- **Osądzanie** - krytykowanie, obrażanie, chwalenie w celu oceny lub manipulacji.

Jak zachowuje się ktoś, kto osądza (przykłady):

Krytykuje: „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?”.

Obraża: „To dlatego, że jesteś leniwa”.

Orzeka: „Ciebie w ogóle ten temat nie interesuje”.

Chwali po to, by oceniać lub manipulować: „Gdybyś się trochę postarał, na pewno wyszłoby ci to znacznie lepiej.”

- **Decydowanie za innych** - nawet jeśli jest podyktowane faktyczną troską o nich, gdy to robimy uzależniamy ludzi od nas, pozbawiamy możliwości samodzielnego rozwiązywania problemów. Zaliczamy tu grożenie, moralizowanie, rozkazywanie.

Jak zachowuje się ktoś, kto decyduje za innych ?
(przykłady):

Rozkazuje: „Będziesz się uczył 2 godziny każdego wieczora”.

Grozi: „Jeśli tego nie zrobisz...”.

Moralizuje: „Powinieneś to zrobić”.

Zadaje liczne/ niewłaściwe pytania: „Gdzie byłeś? Co robiłeś? Kto był z tobą? (Pytania tego typu zdecydowanie nie ułatwiają komunikacji).

- **Uciekanie do cudzych problemów** - czyli brak chęci zajmowania się nimi - to doradzenie bez dokładnego przeanalizowania sytuacji, zmienianie tematu, pocieszanie, aby wygasić kłopotliwe dla nas emocje.

Jak zachowuje się ktoś, kto decyduje za innych
(przykłady):

Doradza: „Najlepiej byłoby, gdybyś...”.

Zmienia temat: „Jaką dyscyplinę sportu chcesz uprawiać?”.

Logicznie argumentuje: „ Możesz poprawić swoje wyniki tylko przez bardziej wytężoną naukę”. Najważniejsze są fakty, o uczuciach się nie mówi.

Pociesza: „Wszystko będzie dobrze”. W ten sposób poprawia nastrój swego rozmówcy, ale nie zajmuje się trapiącym go problemem.

PODSUMOWANIE

Porozumiewanie ma ogromny wpływ na stosunki międzyludzkie. Brak umiejętności porozumiewania się może prowadzić do poczucia niższej wartości, może wyzwolić też agresję. Otwarta komunikacja wzmacnia natomiast stosunki międzyludzkie, sprzyja nawiązywaniu przyjaźni, podejmowaniu współpracy, buduje zaufanie i poczucie bezpieczeństwa.

BAJKA NIE TYLKO DLA NAUCZYCIELI

Był sobie pewnego razu chłopiec o złym charakterze. Jego ojciec dał mu woreczek gwoździ i kazał wbijać po jednym w płot okalający ogród, za każdym razem, kiedy chłopiec straci cierpliwość i się z kimś pokłóci

Pierwszego dnia chłopiec wbił w płot 37 gwoździ. W następnych tygodniach nauczył się panować nad sobą i liczba wbijanych gwoździ malała z dnia na dzień - odkrył, że łatwiej jest panować nad sobą niż wbijać gwoździe.

Wreszcie nadszedł dzień, w którym chłopiec nie wbił w płot żadnego gwoźdza. Poszedł więc do ojca i powiedział mu o tym. Wtedy ojciec kazał mu wyciągać z płotu jeden gwoździe każdego dnia, kiedy nie stracił cierpliwości i nie pokłócił się z nikim. Mijały dni i w końcu chłopiec mógł powiedzieć ojcu, że wyciągnął z płotu wszystkie gwoździe. Ojciec zaprowadził chłopca do płotu i powiedział: - Synu, zachowałeś się dobrze, ale spójrz, ile w płocie jest dziur. Płot nigdy już nie będzie taki, jak dawniej. Kiedy się z kimś kłócisz i mówisz mu coś brzydkiego, zostawiasz w nim ranę taką, jak w płocie. Możesz wbić człowiekowi nóż, a potem go wyjąć, ale rana pozostanie. Nieważne, ile razy będziesz

przepraszają, rana pozostanie. Rana słowna boli tak samo jak fizyczna.

Są cztery rzeczy,
których cofnąć nie można:

Kamień... Który został rzucony.

Słowo... Które zostało powiedziane.

Okazja... Której się nie wykorzystano

I Czas ... Który przeminął.



Oprac. Beata Nowak