

# Komunikacja interpersonalna i autoprezentacja

Komunikacja interpersonalna odbywa się na jednym z trzech poziomów:

1. Poziom faktyczny- poziom, w którym rozmawiamy tylko na bezpieczne tematy, nie wymagające od nas zaangażowania emocjonalnego
2. Poziom instrumentalny- poziom, w którym porozumiewamy się „instrukcjami” tzn. oczekujemy od odbiorcy komunikatu konkretnych zachowań
3. Poziom afektywny- poziom, w którym w trwający proces komunikacji jesteśmy zaangażowani emocjonalnie, ujawniamy nasze wartości i poglądy



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikacja c.d.

- **POMOSTY KOMUNIKACYJNE:**
  1. Rozumienie siebie, wrażliwość, samoświadomość uczuć i sfer podatnych na zranienie
  2. Zaufanie do siebie, samoakceptacja
  3. Autentyczność
  4. Otwartość, mówienie o myślach i swoich uczuciach
  5. Odróżnianie faktów od obronnych wyobrażeń
  6. Budowanie klimatu bezpieczeństwa i wzajemnego zaufania
  7. Umiejętność „czytania między wierszami”, chęć zrozumienia rozmówcy
  8. Znajomość sygnałów mowy ciała
  9. Używanie komunikatów „ja”, bez ocen i interpretacji
  10. Umiejętność parafrazowania



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Model procesu komunikacji interpersonalnej

- - o Nadawca
  - o Źródło
  - o Komunikat Kodowanie
  - o Komunikat Kanał
  - o Komunikat Dekodowanie
  - o Komunikat Odbiorca
  - o Sprzężenie zwrotne



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Źródłem komunikacji jest człowiek wysyłający komunikat. Komunikatem z kolei jest aktualna, fizyczna postać przekazywanej informacji. Komunikat może przybierać różne postacie. Dla mówcy nadawanym komunikatem jest treść jego przemówienia, dla piszącego – treść pisma, dla malarza obraz, dla policjanta kierującego ruchem na jezdni – odpowiedni układ rąk. Komunikat jest przekazywany do odbiorcy za pomocą wybranej przez nadawcę drogi, którą nazywamy kanałem. Każdy kanał ma swoje specyficzne kody, czyli znaki, symbole, gesty, których używamy w celu przekazania treści i znaczenia wysyłanego komunikatu. Czynność zamiany naszych intencji na kod nazywamy kodowaniem.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Odbiorca jest tym elementem w modelu komunikacji interpersonalnej, do którego komunikat jest kierowany. Wszystkie kody komunikatu wysyłanego przez nadawcę muszą zostać odpowiednio przetłumaczone, aby informacja mogła być zrozumiana przez odbiorcę. Proces ten nazywamy dekodowaniem. Należy pamiętać jednak że na drodze przekazywania komunikatu mogą wystąpić pewne zakłócenia - zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy. Dlatego też w fazie końcowej procesu komunikacji, poprzez sprzężenie zwrotne, upewniamy się zazwyczaj, czy komunikat został właściwie odebrany i czy porozumienie (co do jego treści) zostało osiągnięte.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Proces komunikacji między ludźmi może odbywać się w formie:
  - komunikacji werbalnej
  - komunikacji niewerbalnej



# KOMUNIKACJA WERBALNA

- W komunikacji werbalnej dużą rolę odgrywają takie czynniki, jak:
  - **akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii**, co często ma większy wpływ na partnera interakcji niż treść wypowiedzi
  - **stopień płynności mowy**
  - **zawartość (treść) wypowiedzi** - w tym przypadku zasób leksykalny ma związek z kompetencjami kulturowymi jednostki - np. osoby o mniejszych kompetencjach kulturowych rzadziej posługują się językiem literackim, a częściej gwara środowiskową lub regionalną.
  -



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

- Komunikacji werbalnej najczęściej towarzyszy komunikacja niewerbalna. W trakcie rozmowy przekazywanym treściom towarzyszą gesty oraz mimika, które w przyjętym kodzie językowym w danej kulturze potwierdzają komunikaty zwerbalizowane



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





- To zespół niewerbalnych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie. Informują one o podstawowych stanach emocjonalnych, intencjach, oczekiwaniach wobec rozmówcy, pozycji społecznej, pochodzeniu, wykształceniu, samoocenie, cechach temperamentu itd. Komunikaty te nadawane są i odbierane najczęściej na poziomie nieświadomym, jednak mogą być również nadawane i odbierane świadomie (tak jak większość gestów - emblematów czy wiele wyrazów mimicznych).



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Style komunikacji niewerbalnej

- tendencja afiliatywna (bliski dystans, dotyk, kontakt wzrokowy, uśmiech)
- tendencja dominatywna (wyprostowana postawa, uniesiona głowa, szybka mowa, jednostronna komunikacja werbalna)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- **Funkcje komunikacji niewerbalnej**
  - komunikowanie postaw i emocji (uzgadnianie postaw interpersonalnych)
  - wspomaganie komunikacji językowej
  - zastępowanie mowy (gdy utrudniony kontakt werbalny)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikaty niewerbalne

- 1. Mimika(wyraz twarzy); stany emocjonalne, postawy
- 2. Pantomimika (gesty); ilustracje wypowiedzi, ujawnianie zaangażowania w rozmowę  
o ekspresja pantomimiczna:  
emblematy – można zastąpić terminem werbalnym (na przykład pokazanie środkowego palca}  
regulatory – towarzyszą wypowiedzi (np. podanie ręki)  
ilustratory – ilustrują wypowiedź (np. "taaaki duży")  
adaptory – pomagające przystosować się do sytuacji (opanowanie emocji, przebywanie z ludźmi, zaspokojenie potrzeb - dotykanie warg, drapanie się po karku, pocieranie nosa, poprawianie okularów itp.)
- 3. Zachowania przestrzenne (proksemika)– sympatia/niechęć, pozycja społeczna
- 4. Czynniki paralingwistyczne (ton głosu, tempo mowy, intonacja, przerwy, chrząknięcia, eeee, mmmm...) - stan emocjonalny



rodzaj wyobraźni (wzrokowe, słuchowe, kinestetyk), stan emocjonalny, przykreść-przyjemność, lubienie-nielubienie

**Fundusze Europejskie**

Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- 5. Powierzchność (rodzaj ubrania, zegarki, kolczyki, makijaż, komórka, sygnety, buty itp.) – status, zawód, samowyoobrażenie
- 6. Stany fizjologiczne (zapach, rumieńce, łzawienie oczu) - stan emocjonalny
- 7. Budowa ciała - np. szerokie plecy, mała głowa, silne nogi, biodra wypięte do przodu, duże kości itp. - cechy temperamentu i styl charakteru
- 8. Postawa ciała (jak ciało stoi, siedzi itp.) – reakcje interpersonalne
- 9. Oczy (ruchy oczu, odruch źreniczny i wielkość źrenic, częstość mrugania, kierunek patrzenia, kontakt wzrokowy, wielkość oczu itp.) - ukierunkowanie uwagi, rodzaj wyobraźni (wzrokowiec, słuchowiec, kinestetyk), stan emocjonalny, przykrość-przyjemność, lubienie-nielubienie



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Komunikaty interakcyjne:

- **1. Kontakt wzrokowy** - regulacja rozmowy – zainteresowanie, nawiązanie, podtrzymanie komunikacji; zmiany wielkości źrenic – uwaga wzrokowa
- 2. Relacje przestrzenne** – odzwierciedlenie relacji w strukturuwaniu przestrzeni (szerzej zobacz: dystanse personalne)  
o dystans interakcji:  
strefa intymna (do 0,5 m)  
strefa osobista (do 1,2 m) strefa społeczna (do 3,5 m)  
strefa publiczna (do 7,5 m i więcej).



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- 3. **Dotyk** – aktywny, pasywny, wzajemny – bliskość, dotyk zinstytucjonalizowany, zrytualizowany  
Po naruszeniu strefy intymnej, psychiczne zdystansowanie uzyskuje się przez odwrócenie twarzy (zawieszanie wzroku w przestrzeni, skupianie się na czymś innym), stanie bokiem lub tyłem, stosowanie się do tych zaleceń zwłaszcza, gdy mamy do czynienia z osobą nieznaną zapobiega eskalacji agresji wynikającej z niej kłótni. Dzieci mogą zareagować na taką sytuację lękiem.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Chcąc zwiększyć odległość między sobą i rozmówcą, może nieznacznie odchylić się do tyłu lub w bok (zachowując otwartą przestrzeń przed twarzą), czasem wyciąga się nogi przed siebie. Próby zmniejszenia dystansu polegają natomiast na nieznacznym zbliżaniu się do rozmówcy, wychylaniu się w jego kierunku. Ludzie stojący lub siedzący prawie wprost zwrócenii do siebie twarzami lub mający możliwość łatwego zwrócenia twarzy w kierunku partnera, dodatkowo sylwetki obu osób nie mają cech napięcia (m.in. nie są usztywnieni, nie kręcą się nadmiernie), całe ręce i dłonie są otwarte. Świadczy o tym, że relacja ta jest "zamknięta", tzn. trudno byłoby trzeciej osobie włączyć się do rozmowy.



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





- Ludzie pozostający ze sobą w dobrym kontakcie spontanicznie i nieświadomie przyjmują prawie identyczną pozycję ciała, a także wykonują podobne ruchy ciałem, jak w lustrzanym odbiciu. Często mówią do siebie głosem o podobnej sile, tempie i melodii. Możemy je świadomie zastosować, jeżeli zależy nam na dobrym wczuwaniu się w stan przeżywany przez rozmówcę i chcemy być odbierani jako osoba rozumiejąca i życzliwa.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Zakłócenia komunikacji

## Przyczyny zaburzeń w komunikowaniu

- brak przygotowania do rozmowy
  - brak jasności komunikatu
  - okoliczności
  - niedokładny odbiór/wybiórczość
  - subiektywizm
  - brak zaufania/szacunku



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Wysyłanie niespójnych komunikatów przez rozmówcę może wywołać dezorientację, utrudniać osiągnięcie porozumienia (duże prawdopodobieństwo kłamstwa, indywidualność mowy, bardzo poważne zdenerwowanie)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Neurolingwistyczne programowanie szczególną wagę przywiązuje do sygnałów traktowanych jako wyraz wątpliwości, zastrzeżeń, sprzecznych tendencji, których człowiek zwykle nie jest świadomy. Ujawniają się one przede wszystkim przez niesymetryczne ułożenie ciała, np. podniesiona jedna ręka, a opuszczona druga. Osoba przeżywająca pewne obiekcje, niepewna tego, co mówi, może przestępować z nogi na nogę, ciągle zmieniać pozycję ciała. Człowiek, który mówi coś z głębokim przekonaniem, nie boi się, jak zostanie odebrany przez innych, ufa sobie, wykazuje pełną symetrię ciała. Stoi mocno, pewnie na własnych nogach. Jeśli wykonuje jakieś gesty, to jednocześnie dla przykładu podnosi obie ręce. Istnieje kilka podstawowych prawidłowości, dobrze sprawdzonych w badaniach psychologicznych, dotyczących różnic w komunikacji niewerbalnej mężczyzn i kobiet .



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- Osoby zdenerwowane mówią drżącym głosem, mowa nie jest płynna, robią często krótkie pauzy, zdania także są raczej krótkie. Pewność siebie też będzie słychać w głosie osoby mówiącej. Taka mowa będzie swobodna, głos brzmi naturalnie, pomyłki będą rzadkie itd.
- Inne znaki to chrząknięcia, przerywniki na zebranie myśli w rodzaju "eeee" czy "yyyy" (powinniśmy ich unikać).



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# BARIERY KOMUNIKACJI

- 1. Prowadzenie komunikacji w sposób manifestujący urzędową wyższość lub protekcyjny.
- 2. Stosowanie szybkich i rutynowo wyrażanych pytań.
- 3. Rzadkie odwoływanie się do przemyśleń klienta.
- 4. Częste przerywanie klientowi w celu zadawania pytań lub wtrącania komentarzy.
- 5. Zaniedbywanie uważnego słuchania.
- 6. Przekręcanie, zapominanie lub nie używanie nazwisk lub imion klientów.



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- 7. Brak demonstrowania zrozumienia przez „aktywne słuchanie”.
- 8. Użycie żargonu.
- 9. Nieumiejętność dostosowania tonu i stylu komunikowania do aktualnego stanu klienta.
- 10. Oceniające i krytyczne komentarze o innych pracownikach.
- 11. Zbyt szybkie oczekiwanie podjęcia działań przez klienta.
- 12. Zbyt szybkie wydawanie osądów o innych.
- 13. Przedwczesne ujawnianie informacji opartych na własnych odczuciach czy doświadczeniu.



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



- 14. Za wczesne czynienie sugestii czy propozycji rozwiązania problemów klienta na podstawie niekompletnych informacji.
- 15. Wtłaczanie indywidualnych wypadków do typowych.
- 16. Osądzanie (krytykowanie, obrażanie, orzekanie, chwalenie połączone z oceną).
- 17. Decydowanie za innych (rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, nadmierne, niewłaściwe wypytywanie).
- 18. Uciekanie od cudzych problemów (doradzanie, zmiana tematu, logiczne argumentowanie, pocieszanie).



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





- Ekspresja pantomimiczna:
  - emblematy – można zastąpić terminem werbalnym (na przykład pokazanie środkowego palca)
  - regulatory – towarzyszą wypowiedzi (np. podanie ręki)
  - ilustratory – ilustrują wypowiedź (np. "taaaki duży")
  - adaptory – pomagające przystosować się do sytuacji (oprowadanie emocji, przebywanie z ludźmi, zaspokojenie potrzeb - dotykanie warg, drapanie się po karku, pocieranie nosa, poprawianie okularów itp.)



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Bariery komunikacyjne

- **Psychologiczne, intelektualne:**
- Brak motywacji partnerów, brak zainteresowania tematem czy wzajemnym kontaktem
- Wzajemne negatywne nastawienie, różnice światopoglądowe
- Różnice pozycji społecznej, rasy, płci, itp.
- Emocje (entuzjazm, zapał, smutek, zaniepokojenie)



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Bariery c.d.

- **Fizyczne:**
- Hałas
- Zbyt duża grupa
- Miejsce niedostosowane do rodzaju komunikacji
- Nieprzygotowanie partnera, np. brak danych
- Nieodpowiednio dobrany czas rozmowy, np. telefon o 4 rano
- Wady wzroku, słuchu
- Wady wymowy
- Nieznajomość kodu informacji- język obcy
- Brak dostępu do urządzeń odtwarzających



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Bariery komunikacyjne

## 1. Osądzanie:

- Krytykowanie
- Obrażanie
- Orzekanie
- Chwalenie, pochlebstwo



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## 2. decydowanie za innych:

- Rozkazywanie
- Grożenie
- Moralizowanie
- Nadmierne wypytywanie



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



### 3. Uciekanie od problemów innych:

- Doradzanie
- Zmiana tematu
- Logiczne argumentowanie, kiedy ktoś przeżywa silne emocje
- Pocieszanie- nic się nie stało, nie przejmuj się.



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Elementy dobrej komunikacji

- ***słuchanie*** aktywne-trafne wtrącanie, zadawanie pytań
- Parafrazowanie, powtarzanie frag. wypowiedzi
- Koncentracja uwagi, zapisywanie danych
- Okazywanie zainteresowania i akceptacji mówiącemu
- Utrzymywanie kontaktu wzrokowego



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# c.d. elementy dobrej komunikacji

- ***Umiejętność mówienia:***
- Klarowność, precyzja, jasne sformułowania
- Jasna struktura wypowiedzi
- Język dostosowany do możliwości rozmówcy
- Odpowiednie tempo mówienia
- Wrażliwość na informacje zwrotne odbiorcy
- Obrazowy, barwny sposób mówienia, właściwe operowanie gestem, mimiką, zmiana intonacji głosu
- Rozumienie emocji( własnych i słuchacza)



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny





# Prezentacja

- Do kogo jest skierowana
- Kto będzie jej słuchał
- Jaki poziom wiedzy fachowej jest oczekiwany
- Dla jak licznej grupy
- Jak długie wystąpienie
- Czy będzie do dyspozycji sprzęt
- Na kogo możemy liczyć w razie awarii sprzętu
- Jakie materiały przygotować
- Czy można obejrzeć wcześniej miejsce prezentacji



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Sytuacje trudne

## 1. nieuwaga z sali

- Spóźnione osoby
- Rozmowy na Sali

## 2. Awaria sprzętu

## 3. Pytania z Sali:

- nie przerywa w trakcie zadawania pytania
- Kontakty wzrokowy, skrócenie dystansu
- Opóźnić odpowiedź, np.



- powtórne sformułowanie
- Szklanka z wodą to też opóźnienie
- Wypytywanie
- Sytuacja jest bardziej złożona, niż się wydaje...
- odpowiadanie tylko na jeden aspekt pytania
- Przyznanie się do niewiedzy
- Dzielenie się emocjami- w celu zaskoczenia rozmówcy na bardziej zjadliwa odpowiedź
- Interpretowanie i ocenianie, jeśli przekroczone zostają granice dobrego wychowania



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Trudna publiczność

- Myśl pozytywnie
- Używaj komunikatów „ja” a nie „ty”
- Wyrażamy potrzeby a nie oskarżenia
- Wyrażamy uczucia, emocje
- Bierzemy pod uwagę potrzeby drugiej osoby
- Panujemy nad komunikacją niewerbalną
- Osadzamy fakty i czyny a nie osoby



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Postawy publiczności

- Wszystkowiedzący- często zabiera głos. Ma silną potrzebę uznania.

Sposób- uczynić go partnerem

- Agresywny-

Sposób- przypomnienie celu.

- krytykant- okazuje dezaprobatę. Powoduje napięcie w grupie.

Sposób- zarzucić ciągłe krytykowanie, znaleźć oparcie w grupie, meta komunikacja( odpowiedem szybko i trafnie)



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



- Trybun- wiele do powiedzenia ale nie na temat.
- Sposób- mówisz nie na temat, nie po to tu jesteśmy



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny

