

ZSADY PRAWIDŁOWEJ KOMUNIKACJI JAK BYĆ ASERTYWNYM

<u>ZASADY PRAWIDŁOWEJ KOMUNIKACJI</u>	<u>2</u>
<u>PODSTAWOWE STYLE W KOMUNIKACJI</u>	<u>2</u>
<u>BARIERY W KOMUNIKACJI</u>	<u>3</u>
<u>PRZEWYCIĘŻANIE BARIER KOMUNIKACYJNYCH</u>	<u>4</u>
<u>KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA - CHARAKTERYSTYKA</u>	<u>5</u>
<u>POZIOMY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ</u>	<u>5</u>
<u>ZASADY AKTYWNEGO I SKUTECZNEGO SŁUCHANIA</u>	<u>6</u>
<u>ASERTYWNOŚĆ</u>	<u>8</u>
<u>PROBLEMY Z KOMUNIKACJĄ:</u>	<u>9</u>

ZASADY PRAWDŁOWEJ KOMUNIKACJI

1. Zawsze odpowiadamy na zapytania, najszybciej jak to jest możliwe.
2. Jeżeli mamy termin na wykonanie działania, to go dotrzymujemy; jeżeli dotrzymanie terminów jest niemożliwe, uprzedzamy o tym wcześniej.
3. Jeżeli czegoś nie wiemy, lub nie rozumiemy to pytamy zamiast czekać lub mówić cokolwiek, lub udawać, że się wie.
4. Działamy po zastanowieniu!
5. Jeżeli mamy jakiegolwiek wątpliwości lub zarzuty, w pierwszej kolejności pytamy wprost osobę zainteresowaną (ewentualnie w obecności innych).
6. Jeżeli pomijamy kogoś, kto powinien dostać informacje lub kogo ona dotyczy, to liczymy się z tym, że może to być źle zrozumiane.
7. Sytuacje konfliktowe omawiamy wewnątrz, w grupie.
8. Lojalnie reprezentujemy wspólne stanowisko.
9. Nie podważamy kompetencji współpracowników.
10. Dbamy o wizerunek współpracowników i wspieramy go.

PODSTAWOWE STYLE W KOMUNIKACJI

Style komunikowania się można podzielić na trzy podstawowe grupy:

- 1) styl pasywny - oznacza brak bezpośredniej ekspresji uczuć, myśli i życzeń. Osoby wypowiadające się w stylu pasywnym charakteryzują się cichym, słabym i niepewnym głosem. Stałe cechy ich wypowiedzi to : pauzy, wahanie, szukanie właściwych słów, niejasności i wyrażenie typu „to znaczy”, „wiesz”. Osoba komunikująca się pasywnie oczekuje, że inni domyślą się, co ona chce powiedzieć, co prowadzi do wielu nieporozumień i niejasności.
- 2) styl agresywny - osoba posługująca się takim stylem potrafi dobrze wyrazić to, co czuje, co myśli i czego chce, jednak często dzieje się to kosztem praw i uczuć innych ludzi. Ma tendencję do poniżania innych. Kiedy coś dzieje się nie po jej myśli, zwykle przechodzi do ataku. Wzbudza w innych żal i poczucie winy, kierując w ich stronę oskarżenia. Zachowanie agresywne można rozpoznać po wyniosłym stylu bycia i manifestowaniu siły.
- 3) styl asertywny - komunikacja asertywna polega na formułowaniu jasnych wypowiedzi na temat uczuć, myśli i życzeń. Jest otwarta na negocjacje i gotowa na ustępstwa, ale nie kosztem swoich praw i godności. Skutecznie radzi sobie z krytyką – bez konieczności uciekania się do wrogiego czy obronnego nastawienia. Bezpośredni kontakt wzrokowy jest dla takiej osoby przyjemny – nie oznacza wpatrywania się w drugą osobę.

BARIERY W KOMUNIKACJI

Mogą wynikać zarówno z błędów popełnionych przez jedną jak i drugą stronę w komunikacji:

1. Różnice kulturowe - każdy z nas ma swój system poznawczy oparty w większej mierze na przeszłości i związanych z nią doświadczeniach, w związku z tym wpływa on na interpretację komunikatów u każdej osoby inaczej.
2. Brak umiejętności decentracji- większość osób nie potrafi wczuć się w sytuację mówiącego. Aby komunikacja była skuteczna konieczne jest przyjęcie perspektywy mówiącego, a nie patrzeć tylko na swoją osobę.
3. Utrudnienia percepcyjne - zbyt szybka i niewyraźna artykulacja wypowiedzi naszego rozmówcy, czy też warunki zewnętrzne jak głośna muzyka czy zła pogoda.
4. Stereotypy - wartościujemy naszych partnerów w komunikacji ze względu na ich status. Więcej uwagi i szacunku okazujemy ludziom o wysokim statusie niż tym o niskim.
5. Wybiórczość uwagi - nie skupianie się na całości wypowiedzi naszego współrozmówcy, tylko na jakimś pojedynczym fakcie.
6. Samopoczucie - stan psychofizyczny w bardzo dużym stopniu zmienia naszą ocenę zdarzeń.
7. Osądzanie - jest wynikiem narzucania własnych opinii innym, a także proponowania rozwiązań skutecznych u innych osób, nie uwzględniając problemów samego zainteresowanego.
8. Decydowanie za innych - wynikiem jest ograniczona przez naszego rozmówcę otwartość szczerłość wypowiedzi. Tworzenie tej bariery następuje zwykle poprzez: rozkazywanie, zakazywanie, grożenie, moralizowanie, zarzucanie pytaniami.
9. Blokady językowe - mają charakter nieświadomy i świadomy: wtrącanie do wypowiedzi zwrotów w językach obcych, stosowanie kodów lub szyfrów, umówionych i znanych tylko wybranym osobom w grupie, stosowanie tzw. zabójczych frazesów: „To jest normalne. To jest niemożliwe”.

Wszystkie bariery mogą spowodować różne stany emocjonalne u naszego rozmówcy. Należą do nich: opór lub bunt, złość, agresja, bezsilność, frustracja, poczucie niskiej wartości, spadek motywacji, poczucie braku zainteresowania.

PRZEWYCIEŻANIE BARIER KOMUNIKACYJNYCH

- 1) Korzystanie ze sprzężeń zwrotnych - pozwala ustalić na ile przekazywany komunikat został odebrany i przyswojony. Najprostszym sposobem jest prośba o powtórzenie przez odbiorcę treści komunikatu własnymi słowami lub sprawdzenie w jaki sposób komunikat został przełożony na praktykę.

Problem komplikuje się w momencie, gdy zarówno komunikat, jak i następujące po nim sprzężenie zwrotne dotyczą informacji negatywnych. Ludzie niezbyt lubią przekazywać złe wiadomości. W efekcie unika się ujemnych informacji zwrotnych, opóźnia je albo poważnie zniekształca.

Istnieje sześć wskazówek dotyczących osiągania większej skuteczności przy przekazywaniu negatywnych informacji zwrotnych:

- skupienie uwagi na konkretnych zachowaniach – informacje zwrotne powinny być raczej konkretne niż ogólne,
- utrzymanie informacji zwrotnej w postaci bezosobowej – informacje zwrotne, zwłaszcza negatywne, powinny być raczej opisowe niż osądzające,
- informacje zwrotne nastawione na cele – celem nie powinno być wyładowanie się na drugiej osobie, podważa to wiarygodność nadawcy komunikatu,
- wybór odpowiedniego momentu na udzielenie informacji zwrotnych – dotyczy to zarówno stanu emocjonalnego nadawcy i odbiorcy komunikatu, jak i umiejscowienia w czasie,
- doprowadzenie do zrozumienia treści – należy upewnić się, że odbiorca zrozumiał w pełni przekazany komunikat,
- nakierowanie negatywnych informacji zwrotnych na zachowania, nad którymi odbiorca może panować.

2) Upraszczenie języka

3) Słuchanie aktywne

Empatyczny słuchacz wstrzymuje się zarówno z wydawaniem przedwczesnych osądów o treści komunikatu, jaki i z jego interpretacją oraz starannie słucha tego, co się do niego mówi.

4) Panowanie nad emocjami

Emocje mogą poważnie zaciemnić i zniekształcić przekazywane znaczenia. Najprostszym sposobem jest wstrzymanie się z dalszą komunikacją do czasu odzyskania spokoju.

5) Zwracanie uwagi na sygnały niewerbalne

Sygnały niewerbalne powinny być odpowiednikiem naszego komunikatu.

KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA - CHARAKTERYSTYKA

Proces komunikacji interpersonalnej charakteryzuje się określoną dynamiką. Każdy bodziec w postaci słowa, gestu czy mimiki powoduje u odbiorcy komunikatu pojawienie się określonych myśli i pewnych stanów uczuciowo - emocjonalnych, zwane intencjami, które czasami zostają przez odbiorcę ujawnione na zewnątrz. Intencje mogą być uświadomione lub przeciwnie - nieuświadomione. Nierzadko mamy do czynienia z sytuacją, w której rozpoznanie uczuć drugiego człowieka jest bardzo trudne. Na złe zrozumienie uczuć mają wpływ trzy czynniki:

- komunikat niewerbalny nie jest dość jasny
- istnieje sprzeczność pomiędzy komunikatem niewerbalnym a komunikatem werbalnym
- indywidualna interpretacja komunikatu przez odbiorcę

POZIOMY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

- poziom faktyczny - na tym poziomie jednostki rozmawiają na tematy neutralne, które nie wywołują zbyt dużego zaangażowania uczuciowo - emocjonalnego
- poziom instrumentalny - na tym poziomie jednostki operują "instrukcjami", nadawca komunikatu oczekuje od jego odbiorcy konkretnych zachowań i działań
- poziom afektywny - na tym poziomie jednostki angażują się w komunikację emocjonalnie i uczuciowo, często wyrażają swoje poglądy, postawy i wartości

Aby komunikacja była skuteczna i efektywna trzeba czuć, słuchać i mówić. Jednym z najbardziej skutecznych narzędzi podczas trudnych sytuacji jest dobre słuchanie. Słyszenie to czynność mimowolna, która odbywa się na poziomie percepcji. Czynność słyszenia zachodzi dzięki receptorom, które znajdują się w narządzie słuchu. Natomiast słuchanie to czynność o charakterze selektywnym. Słyszenie obejmuje zarówno działalność receptorów, jak i również interpretację nadchodzących sygnałów słuchowych. Wyróżniamy słuchanie bierne i czynne. Aktywne słuchanie umożliwia właściwe porozumiewanie się z drugą osobą, zniwelowanie napięcia w trudnych sytuacjach oraz zachęcenie rozmówcy do ewentualnego współdziałania i współpracy.

ZASADY AKTYWNEGO I SKUTECZNEGO SŁUCHANIA

- przejawianie uczuć
- parafrazowanie zdobywanych treści
- odpowiednie podsumowanie
- dowartościowanie
- wyjaśnienie

W skomplikowanych i problemowych sytuacjach powinno się wyrażać własne emocje i uczucia, gdyż daje to szansę na właściwe skupienie się na rzeczywistym problemie. Aby w sytuacjach trudnych komunikacja była sprawna i skuteczna, a nadawca komunikatu został wysłuchany, trzeba posłużyć się komunikatem **Ja**, który wygląda w następujący sposób:

Ja czuję (jestem).....

Kiedy Ty.....

Ponieważ.....

Czasami mamy do czynienia z taką komunikacją, która od jednej z osób wymaga odpowiedzi odmownej. Nie jest to łatwe, gdyż jednostki bardzo często mają problemy z jasnym formułowaniem odmowy. Jeżeli chcemy uniknąć wywołania konfliktu, warto posłużyć się techniką asertywności. Komunikat oparty na właściwej asertywności składa się z trzech elementów:

- słowo "nie"
- konkretne przedstawienie sytuacji lub czynności, której nie chcemy się podjąć
- prawdziwe uzasadnienie odpowiedzi odmownej

W celu uniknięcia nieporozumień podczas komunikacji jednostki powinny wykazywać się umiejętnością aktywnego słuchania. Można to osiągnąć za pomocą następujących technik:

- odzwierciedlenie - przekazujemy rozmówcy komunikat o tym, jak zostały przez nas zrozumiane jego intencje i odczucia
- parafrazowanie - przekazany nam komunikat powtarzamy innymi słowami w celu przekonania się, czy został dobrze zinterpretowany
- klaryfikacja - to prośba skierowana do rozmówcy, aby skupił się na jednym wątku wypowiedzi lub wyjaśnił to, co nie jest zrozumiałe
- potwierdzenie - podczas przekazywania komunikatu staramy się dopowiedzieć kilka słów, aby pokazać zainteresowanie wypowiedzią drugiej osoby

DLA WSZYSTKICH NAJWAŻNIEJSZA JEST UWAGA DRUGIEJ OSOBY
IM LEPIEJ CIĘ ZNAJĄ TYM BARDZIEJ CIĘ LUBIĄ

TECHNIKI PRACY NAUCZYCIELA:

1. Pozytywny język.
2. Obserwacja.
3. Interwencja:
 - a) pozytywna,
 - b) zapobiegawcza (czy mamy problem my),
 - c) konieczna

65% to niewerbalna mowa ciała

ZACHOWANIA NIEPOŻĄDANE W KLASIE:

1. Nie traktuj głośnego zachowania jako ataku na nauczyciela.
2. Zakłócenia traktuj jako wyzwanie dla siebie.
3. Przeprowadź rozmowę na osobności.
4. Dziękuj za uwagę, pochwał.
5. Ustal wyraźne reguły zachowania.
6. Podziel się z koleżankami, opowiedz o tym.
7. Daj sobie czas na ochłonięcie.

ASERTYWNOŚĆ – pełne wyrażanie siebie w kontakcie z drugim człowiekiem w sposób respektujący uczucia innych.

Teoria i praktyka asertywności opiera się na podstawowym założeniu, że każdy człowiek ma takie same prawa i może z nich korzystać dotąd, dopóki nie zaczyna ograniczać praw innych. W rzeczywistości zasada jest bardzo stara i ujmuje ją powiedzenie: „Nie rób drugiemu, co tobie niemiłe” albo: „Miłuj bliźniego swego, jak siebie samego”. Różni autorzy różnie definiują te prawa, np.:

- Mam prawo wyrażać własne myśli i opinie, nawet jeśli różnią się one od poglądów innych ludzi.
- Mam prawo wyrażać własne uczucia i być za nie odpowiedzialnym.
- Mam prawo mówić ludziom „tak”.
- Mam prawo powiedzieć „nie” bez poczucia winy.
- Mam prawo powiedzieć „nie wiem”.
- Mam prawo powiedzieć „nie rozumiem”.
- Mam prawo zmieniać zdanie bez konieczności i usprawiedliwiania się.
- Mam prawo do popełniania błędów i do tego, by czuć się odpowiedzialnym za nie.
- Mam prawo prosić o to, czego chcę.
- Mam prawo do szacunku innych ludzi oraz do tego, by ich szanować.
- Mam prawo do tego, by mnie wysłuchano i traktowano poważnie.
- Mam prawo do niezależności.
- Mam prawo odnieść sukces.
- Mam prawo zdecydować się na brak asertywności.

RÓŻNE POSTAWY ASERTYWNOŚCI:

1. Ja jestem OK, ty jesteś OK – szacunek dla siebie i innych; można się nie lubić, ale szanujemy innych
2. Ja jestem OK, ty nie jesteś OK – wytykanie słabości innych, dowartościowanie kosztem drugiej osoby, nie przyznawanie się do porażki,
3. Ja nie jestem OK, ty jesteś OK – osoby pasywno – bierne, małe poczucie wartości, prośba ciągle o pomoc,
4. Ja nie jestem OK, ty nie jesteś OK – proszą o pomoc i zaraz ją odrzucają, nie mówią o sobie nic dobrego

RÓŻNE NEGATYWNE POSTAWY RODZICÓW:

1. Unikająca – ignorują, nie angażują się w sprawy dziecka, często dają prezenty, ograniczają kontakty,
2. Odrącająca – postawa dyktatorsko - karna; otwarta krytyka, kierowanie przez rozliczenie,
3. Zbyt wymagająca – piętrzenie wymagań, narzucanie autorytetu, stosowanie nagan, ograniczanie swobody,
4. Nadmiernie chroniąca – niedoceniać możliwości dziecka, utrudnianie samodzielności, zaspokajanie kaprysów, tolerancja zachcianek, brak reakcji na niewłaściwe zachowanie dziecka,

Każda z postaw rodziców istotnie wpływa na kształtowanie się zachowania i pewne rysy osobowości dziecka.

Postawa odrzucająca sprzyja występowaniu u dziecka agresywności, nieposłuszeństwa, kłótności, kłamliwości. Może również hamować rozwój uczuć wyższych. Niekiedy mogą wystąpić u dziecka trudności w przystosowaniu, jak również zastraszenie czy bezradność. Przy nagłym odrzuceniu dziecka przez rodziców może to doprowadzić do reakcji nerwicznych u tego pierwszego. Natomiast akceptacja dziecka przez rodziców sprzyja nawiązywaniu trwałych więzi emocjonalnych. Dziecko jest zdolne do wyrażania uczuć. Bywa wesołe, przyjacielskie i wrażliwe. Rodzice zaspokajają jego poczucie bezpieczeństwa, stąd dziecko cechuje odwaga (Ziemska, 1986).

Kiedy rodzice unikają kontaktu z dzieckiem może ono w konsekwencji mieć trudności w nawiązywaniu trwałych więzi uczuciowych. Bywa nawet nastawione antagonistycznie do otoczenia. Dziecko jest niezdolne do obiektywnych ocen. Może je również cechować brak zdolności do wytrwałości i koncentracji na zadaniu. Jest ponadto nieufne, bojaźliwe, a w efekcie wchodzące w konflikty. Może to doprowadzić do występowania lżejszych objawów wykolejenia. Postawa współdziałania, stojąca na drugim biegunie, rodzi u dziecka ufność, zadowolenie i wytrwałość. Potrafi ono zgodnie współdziałać (Ziemska, 1986) .

Rodzice, którzy prezentują postawę nadmiernego wymagania mogą, w obliczu ciągłej krytyki, ukształtować u dziecka brak wiary we własne siły oraz uległość. Dziecko staje się niepewne, lękliwe i przewrażliwione. U tych dzieci obserwuje się występowanie trudności szkolnych, a nawet trudności w przystosowaniu społecznym.

Z kolei rodzice uznający prawa dziecka w rodzinie, przyczyniają się do ukształtowania w nim lojalności i solidarności. Podejmuje ono czynności z własnej inicjatywy, co sprzyja rozwojowi twórczości dziecka (Ziemska, 1986).

Postawa nadmiernie chroniąca może opóźniać dojrzewanie społeczne dziecka. Jest ono zależne od matki, bierne i uступliwe. Z drugiej strony może pojawić się zachowanie typu „rozpieszczone dziecko”. Wówczas dziecko jest nadmiernie pewne siebie, cechuje je poczucie większej wartości. Przejawia takie cechy jak: zuchwalstwo, nastawienie egoistyczne i stawianie wygórowanych wymagań.

Kiedy rodzice darzą dziecko zaufaniem i rozsądną swobodą potrafi ono łatwo przystosować się do różnych sytuacji społecznych. Dąży do pokonywania różnych przeszkód i spełniania trudnych zadań. Potrafi zgodnie współdziałać z innymi (Ziemska, 1986).

PROBLEMY Z KOMUNIKACJĄ:

1. Wzajemna bojaźń, lęk przed niekompetencją.
2. Nadawanie na różnych falach.
3. Niechęć rodziców do szkoły i odwrotnie.
4. Doświadczenia nasze i rodziców.
5. Bariery komunikacyjne.
6. Inne priorytety.
7. Fobia szkolna.
8. Brak organizacji spotkań.
9. Nieumiejętność słuchania.