

KOMUNIKACJA

Proces porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji którego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami, ideami, propozycjami, apelami.

Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje rozmaite skutki.

Co oznacza pojęcie "komunikacja"?

Komunikowanie się to przekazywanie wiadomości pomiędzy nadawcą, a odbiorcą. Żeby nastąpił pełny proces komunikowania się, musi on przebiegać w dwóch kierunkach. Z jednej jako nadawca przekazujemy swój komunikat, z drugiej odbiorca reaguje na niego w taki sposób, że zwrotnie przesyła wiadomość. Jesteśmy jednostkami społecznymi, żyjemy wśród ludzi, ciągle komunikujemy swoje myśli, zamiary, potrzeby. Działa to w oba kierunki, a brak skutecznej komunikacji jest jedną z najpoważniejszych przeszkód na drodze do efektywnego działania. Dotyczy to zarówno przekazywania odpowiednich wiadomości, jak również rozumienia ich znaczeń. Wydawałoby się, że dwie osoby mówiące tym samym językiem mogą się bez problemu porozumieć. Jednak rzeczywistość jest znacznie bardziej skomplikowana – mamy różne charaktery, style komunikacji, a także cele, które postawiło nam życie. Chyba każdy spotkał się kiedyś z różnego rodzaju barierami w komunikacji. Co robić, żeby lepiej rozumieć innych i wyrażać swoje myśli w przejrzysty sposób?

Komunikacja daje nam szansę na wymianę myśli, współdziałanie, podążanie w tym samym kierunku. Dzięki niej dowiadujemy się, co czują i myślą inni, a także możemy wyrazić siebie. Warto przyjrzeć się bliżej temu procesowi i odpowiedzieć sobie na pytanie, czy potrafimy skutecznie się komunikować?

DLACZEGO KOMUNIKACJA JEST TAK ISTOTNA?

- ⌚ satysfakcjonujące komunikowanie się jest niezbędne dla naszego zdrowia fizycznego i psychicznego
- ⌚ dzięki komunikowaniu ludzie uczą się lubić i szanować siebie, budują zaufanie, realizują wspólne cele
- ⌚ niewłaściwa komunikacja jest najczęściej wymienianym źródłem konfliktów interpersonalnych
- ⌚ prawie 70% czasu w ciągu dnia przeznaczamy na porozumiewanie się
- ⌚ służy do przekazywania sobie informacji, wiadomości, myśli, doświadczenia,
- ⌚ okazywania sobie uczucia,
- ⌚ wyrażania emocji, nastroju,
- ⌚ poznania poglądów, uczuć innych osób, lepszego zrozumienia siebie i innych

Żyjąc wśród ludzi ciągle porozumiewamy się z innymi. Słuchamy tego, co mówią do nas i sami do nich mówimy. Nadajemy i odbieramy komunikaty, a wszystko to zachodzi w pewnym schemacie:

KOD, KOMUNIKAT, KONTEKST, KANAŁ KOMUNIKACYJNY

Kod czyli język, system znaków - Podstawowa sekwencja komunikatu:

- ⌚ Myśl – na wstępie w umyśle nadawcy pojawia się określona myśl (idea)
- ⌚ Kodowanie – aby owa myśl mogła zostać przekazana rozmówcy należy ją zakodować, tzn. nadać jej słowne brzmienie
- ⌚ Odkodowanie – odbiorca aby zrozumieć usłyszaną wypowiedź dokonuje procesu odkodowania na własny język

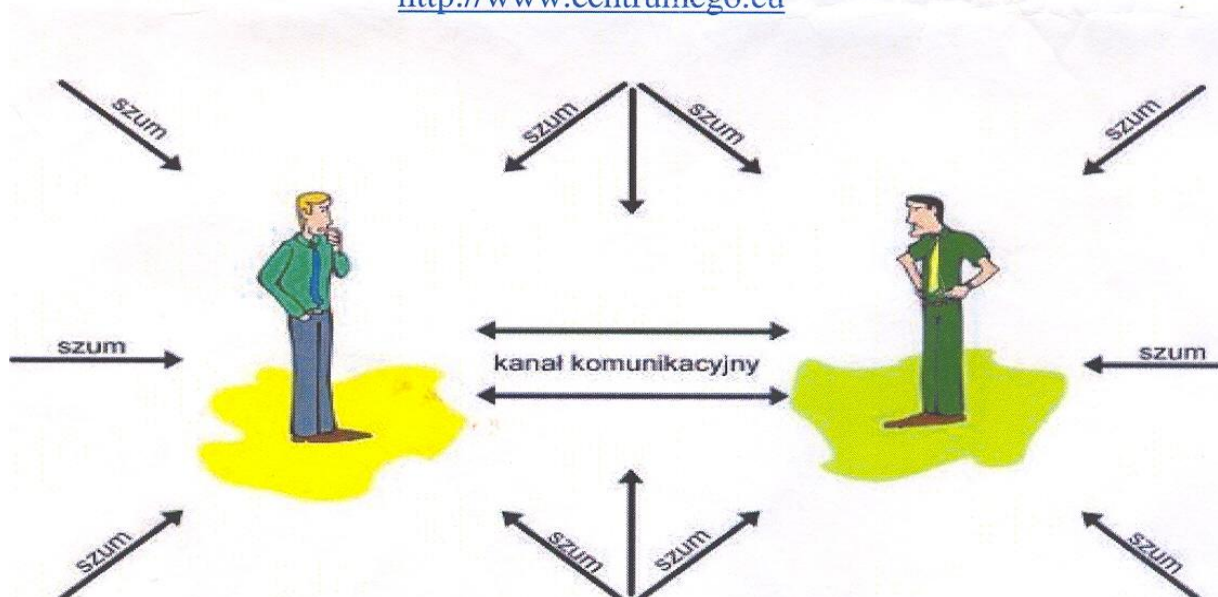
Komunikat to przekaz, tekst kierowany przed nadawcą do odbiorcy. Każdy z nas poprzez wypowiedziane słowa tworzy kanał i aby wystąpił proces komunikowania się musi zaistnieć: nadawca, odbiorca, wspólny dla nadawcy i odbiorcy kod (język), kanał (czyli środek komunikacji) i komunikat. Brak któregoś z elementów może spowodować zakłócenia w komunikacji językowej.

Szumem natomiast jest wszystko to, co zakłóca proces komunikacji, zarówno na poziomie nadawcy, odbiorcy jak i kanału; czyli założmy, że jest to głośna ulica, gdzie szum samochodów, może przekształcić Twój komunikat. Ale po stronie nadawcy i odbiorcy szum może mieć związek z postawami, uprzedzeniami, przekonaniem, poglądami, doświadczeniami, przeżywanymi aktualnie emocjami. Szumy stanowią również różnego typu zaburzenia mowy. W kanale komunikacyjnym – szumem może być hałas z otoczenia, np. wspomniany ruch uliczny, włączone radio lub telewizor lub płacz dziecka.

Komunikacja to nic innego jak wymiana informacji między żywymi istotami.

W procesie tym wyróżniamy **nadawcę, odbiorcę, kanał komunikacyjny i szumy**

<http://www.centrumego.eu>



KIEDY SŁOWA ZOSTANĄ ZINTERPRETOWANE PRAWIDŁOWO?

Gdy odbiorca rozumie informację zgodnie z zamierzeniami nadawcy, czyli:

- ⌚ intencja nadawcy jest jasna dla odbiorcy
- ⌚ odbiorca uważnie słucha
- ⌚ odbiorca nie osądza i nie ocenia wypowiedzi nadawcy

BARIERY KOMUNIKACYJNE

- to coś, co powstrzymuje lub blokuje skuteczność komunikowania. Wszystko to, co zakłóca efektywne porozumienie pomiędzy nadawcą, a odbiorcą komunikatu, przy czym bariery te, mogą wynikać zarówno z błędów popełnionych przez jedną jak i drugą stronę.

- ⌚ Moja perspektywa i samoocena
- ⌚ Stereotypy, uprzedzenia, Emocje
- ⌚ Uspokajanie, pocieszanie np. gdy dziecko przeżywa naprawdę głęboki kryzys czy niepowodzenie
- ⌚ Odwracanie uwagi, kpina, izolacja emocjonalna np. „ciche_dni”- ukaranie przez milczenie
- ⌚ Odwoływanie się do odpowiedzialności (wywołuje złość): „*kiedy byłem w twoim wieku!....*”, „*za moich czasów.....*”
- ⌚ Rozkaz : „*musisz*”, „*masz to zrobić!*”, „*zrób!*”, „*nie skarż!*”, „*inni rodzice mogą, ale ja nie!*”
- ⌚ Natarczywe przesłuchiwanie, wypytywanie, śledztwa, badanie, „*łapanie za słówka*”, *wciąganie do śledztwa osób postronnych np. kolegów, sąsiadów (rodzi brak zaufania)*
- ⌚ Oskarżenia i groźby (odzwierciedlają strach, wrogość, tendencję do sprawdzania): „*jeśli to zrobisz to.....*”, „*jeszcze raz to.....*”, „*zrób jeszcze raz a zobaczysz.....*”
- ⌚ Dawanie rad, propozycji, gotowych rozwiązań : (zniechęcanie do przemyśleń, własnych rozwiązań, wzbudzanie poczucia zależności i w konsekwencji buntu): „*dlaczego tak nie zrobiłeś?!.....*”, „*ja to bym tak zrobił !.....*”, „*idź zaprzyjaźnij się z kilkoma koleżankami*”

ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

Umiejętność dobrego komunikowania się z innymi daje możliwość budowania pozytywnych relacji oraz unikania konfliktów. Poniższe zasady, pozwolą dzięki minimum wysiłku, przynieść poprawę jakości zrozumienia siebie nawzajem.

- ⌚ Poznaj siebie, zrozum i prawidłowo wypowiedz to co masz na myśli, szanuj siebie i swoje wartości.
- ⌚ Jasne i precyzyjne komunikaty

- ⌚ Asertywność
- ⌚ Aktywne słuchanie
- ⌚ Poznaj drugiego człowieka. Nie ulegaj barierom, uprzedzeniom.
- ⌚ Rozmawiaj z drugim człowiekiem na tematy ważne dla niego, nie tylko dla ciebie.
- ⌚ Słuchaj uważnie. Skoncentruj się na tym co do ciebie jest mówione.
- ⌚ Naucz się dostrzegać oddziaływanie
- ⌚ Szanuj drugiego człowieka, za jego poglądy. Pamiętaj, że każdy z nas ma swoje prawa. Oczywiście nie musisz się z każdym zgadzać, masz prawo zachować swoje zdanie

STYL KOMUNIKACJI

Każdy z nas posiada swój własny styl komunikowania się. Choć mówimy tym samym językiem, bardzo często występują między nami problemy w porozumiewaniu się. Może to Twój styl komunikacji? Przedstawiam podział:

AGRESOR

Rozmowa jest rodzajem pojedynku, w którym starasz się wygrać, ponieważ podejrzewasz, że intencje rozmówcy są negatywne, są zagrożeniem. Agresywne podejście w rozmowie zazwyczaj utrudnia współpracę z innymi.

WSZYSTKOWIEDZĄCY

Musisz mieć zawsze rację. Masz wyrobiony pogląd na wszystko i chcesz, aby ostatnie słowo należało do Ciebie. Przymus, aby zawsze mieć na wszystko odpowiedź może przeszkadzać w kontaktach z ludźmi.

MALKONTENT

Malkontent tłumi w sobie uczucia. Często są one nieprzyjemnymi – gniew, smutek, frustracja, rozgoryczenie. Emocje te udzielają się i działają na innych przygnębiająco; to sprawia, że komunikacja staje się mało przyjemna. U malkontenta pojawia się również wyrażenie, że otoczenie nie rozumie, tego co czuje.

GADUŁA

Gaduła czuje się niezręcznie w momentach ciszy i stara się ją wypełnić rozmową za wszelką cenę, co oznacza, że mówi zazwyczaj bardzo dużo, często nie pozwalając innym dojść do głosu. Często wplata też swoje dygresje, nie zawsze pasujące do tematu dyskusji.

MILCZEK

Niechętnie mówi o swoich słabościach i wątpliwościach, przez co w rezultacie ludzie odbierają Cię jako osobę godną zaufania. Tłumienie swoich uczuć, utrudnia milczkowi zrozumienie innych i wchodzenie w bliskie, intymne związki, bo milczek często obawia się, że utraci kontrolę i swoje poczucie bezpieczeństwa

DYPLOMATA

Unika otwartego mówienia o pragnieniach i uczuciach, przy czym jest uprzejmy, uważnie słucha. Emocje dyplomaty ujawnić się mogą jedynie poprzez mowę ciała, często mogą być w opozycji do wypowiedzianych słów. W kontaktach z innymi, stara się być uprzejmy i oszczędny w słowach; słucha uważnie tego, co mówią inni.