




DOROTA  
FILIPIUK

# Mapa myśli z prezentacji

JAK TO ZANOTUJESZ?

Domyślam się, że bez względu na to czy się uczysz, czy pracujesz (i też się przecież cały czas uczysz)nie raz będziesz na spotkaniach/wykładach na których królują **prezentacje** np. w PowerPoincie.





Dziś Twoim zadaniem jest zrobić MM właśnie z takiej prezentacji. Spróbuj jej wcześniej nie przeglądać, tylko od razu przystąp do notowania\*.

\* Przykładowa prezentacja służy tylko jako materiał do ćwiczeń- absolutnie nie uważam, że tak powinna wyglądać dobra prezentacja w PP a na swoich kursach uczę ZUPEŁNIE innego prezentowania wiedzy.

Podaję ten przykład, bo niestety (wciąż) zdecydowana większość prezentacji wygląda w ten sposób.



# Bariery w komunikacji

CZYLI CZYM SĄ DWA STYLE KOMUNIKACJI ORAZ JAKIE  
UTRUDNIENIA MOŻEMY NAPOTKAĆ PODCZAS ICH STOSOWANIA

# Komunikacja werbalna

- ▶ to przekazywanie informacji za pomocą wyrazów.
- ▶ Dużą rolę odgrywają tu takie czynniki, jak:
  - akcent (badania dowiodły, że jest ważniejszy niż treść wiadomości!)
  - stopień płynności mowy (świadczy o kompetencji i odpowiedzialności)
  - zawartość (treść) wypowiedzi; jest uzależniona od władzy oraz związków międzyludzkich, uzależnionych od przyjętego systemu kulturowego.



# Komunikaty werbalne

- ▶ Wiedząc, co jest ważne w przekazie słownym możemy skutecznie się nim posługiwać. Jednak należy uważać, aby to, co mówimy zostało odczytane dokładnie tak jak chcemy
- ▶ Aby zapobiec ewentualnym nieporozumieniom, powinniśmy posiadać umiejętność aktywnego słuchania.



# Techniki aktywnego słuchania

- ▶ odzwierciedlenie – informujemy rozmówcę, jak zrozumieliśmy jego odczucia lub intencje
- ▶ parafrazowanie – ujmujemy inne słowa zasłyszany komunikat, upewniając się czy dobrze został zrozumiany
- ▶ klaryfikacja – skłaniamy rozmówcę do skoncentrowania się na głównej idei komunikatu lub prosimy o bardziej precyzyjne wyjaśnienie sprawy
- ▶ potwierdzenie – dopowiadamy pewne słowa, potwierdzając, że jesteśmy zainteresowani wypowiedzią i słuchamy uważnie.

# Bariery komunikacyjne

- ▶ To wszystkie czynniki, które utrudniają zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedzi. Można wyodrębnić bariery o charakterze fizycznym i psychologicznym





# Barriere komunikacyjne

- ▶ Różnice kulturowe - nasza przeszłość i wpisane w nią doświadczenia w decydujący sposób wpływają na nasz system poznawczy. Różnice w interpretacji tej samej wypowiedzi przez kilka osób wynikają z faktu, iż każdy posiada własny kontekst poznawczy (bagaż doświadczeń), który w sposób nieświadomy wpływa na sposób myślenia.
- ▶ Brak umiejętności decentracji - pełne zrozumienie rozmówcy możliwe jest dzięki przyjęciu jego perspektywy. Ktoś, kto całą swoją świadomość skupia na własnej osobie - nie jest zdolny przyjąć innego niż własny punktu widzenia nie może być dobrym słuchaczem a tym samym dobrym rozmówcą.
- ▶ Utrudnienia percepcyjne - trudno o efektywną komunikację, jeżeli nie rozumiemy rozmówcy, ponieważ ten mówi zbyt szybko, niewyraźnie artykułuje wyrazy, jąka się, etc.

# Bariery komunikacyjne

- ▶ Stereotypy- Chętniej słuchamy osób o wysokim statusie społecznym niż tych, których status jest niski. Jeżeli rozmówca posiada określone atrybuty wskazujące na wysoki status społeczny wówczas poświęcimy mu więcej uwagi, okażemy więcej uprzejmości i chętniej zgodzimy się z jego poglądami.
- ▶ Wybiórczość uwagi - poważnym utrudnieniem jest koncentrowanie się jedynie na określonych faktach zamiast na całości wypowiedzi. Jeżeli słuchacz całą swoją uwagę skupia na tym by zrekonstruować przebieg zdarzenia, które jest przedmiotem opowieści, może nie dostrzec innych ważnych aspektów.
- ▶ Samopoczucie- sposób patrzenia na życie w dużej mierze zależy od uwarunkowań psychologicznych. Wartości, poglądy, cele wyznaczają ogólne i relatywnie stałe ramy natomiast stan psychofizyczny doraźnie zmienia sposób postrzegania zdarzeń.

# Słowny opis własnej osoby

- ▶ W przypadku autoprezentacji werbalnej SAMI decydujemy, które fakty z naszego życia pragniemy ujawnić, a treść naszej wypowiedzi zależy w dużym stopniu od tego, jakie wrażenie pragniemy wywrzeć na słuchaczu. Jeżeli np. na rozmowie kwalifikacyjnej zostaniemy spytani o pełne umiejętności czy doświadczenia, których nie posiadamy - przyznajemy się do tego, ale od razu rekompensując wypowiedź inną, posiadana przez nas umiejętnością podobną do wymaganej np. Czy zna pan/pani j. francuski? Nie, ale doskonale znam j. niemiecki.

# Komunikacja niewerbalna

- ▶ Wg. Elliota Aronsona „(...) to sposób, w jaki ludzie komunikują, intencjonalnie bądź nieintencjonalnie, bez słów; wskaźniki niewerbalne obejmują mimikę, ton głosu, gesty, pozycje i ruchy ciała, dotyk i spoglądanie”

# Formy komunikacji niewerbalnej

- ▶ Forma pozajęzykowa  
wiąże się z wszystkimi aspektami wymowy (artykulacji): modulacja, intonacja, zawieszenie głosu, tonacja, tempo mówienia, barwa głosu
- ▶ Proksemiczna  
przekazanie wiadomości za pomocą aranżacji przestrzeni. Jej wymiarami są: dystans przestrzenny między nadawcą a odbiorcą, związana z nim postawa ciała, usadowienie
- ▶ Kinezyjna  
informacje wysyłane przez gesty, wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, zmianę postawy, dotyk.

# Mowa ciała

- ▶ Uważa się, że informacje przekazywane przez różne sygnały ciała, szczególnie, gdy dotyczą stanów emocjonalnych oraz postaw wobec innych, są w pewien sposób bardziej obiektywne i prawdziwe



# Mimika

Twarz jest najbardziej ekspresyjną częścią ciała - odzwierciedla szybko zmieniające się nastroje, reakcje na wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Wyraża przede wszystkim uczucia i emocje.

Bardzo wymowne są okolice brwi:

całkowicie podniesione wyrażają niedowierzanie,  
podniesione do połowy - zdziwienie,

stan normalny - bez komentarza,  
do połowy obniżone - zakłopotanie,  
całkowicie obniżone - złość.

Podobną siłę ekspresji ma okolica ust. Zmiana położenia kącików ust wyraża stany od zadowolenia - podniesione, do przygnębienia - opuszczone.

# Kontakt wzrokowy

Oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Zasadniczą funkcją kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych. Oznacza to, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania a jednocześnie przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie. Na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydat usiłuje nawiązać dobry kontakt wzrokowy z rozmówcą by poprzez ten kanał wyrazić swoją wiarygodność, kompetencję, zainteresowanie firmą. Jeżeli rozmówca jest zainteresowany kandydatem, będzie skłonny pozytywnie odpowiadać na jego próby nawiązania kontaktu wzrokowego. Inna ważna funkcja kontaktu wzrokowego jest redukcja rozproszenia. W celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców.



# Kontakt wzrokowy

- ▶ Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:
  - zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
  - wskaźnik mrugania (zwykle, co 3-10 sek.),
  - stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
  - wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie.



# Dotyk

- ▶ Stanowi sygnał o bardzo dużej sile oddziaływania. Dlatego istnieją określone normy społeczne, które regulują akceptowany obszar i liczbę dotyków w zależności od charakteru związku interpersonalnego. Istnieje szereg sytuacji, w których kontakt cielesny jest akceptowany, np. w sporcie, podczas badania lekarskiego, w czasie składania życzeń. We wszystkich tych sytuacjach obowiązują inne reguły, ale wspólnym mianownikiem jest brak związku pomiędzy dotykiem i poczuciem intymności. Wymienione rodzaje dotyku stanowią, bowiem przykłady dotyku funkcjonalnego.



# Dotyk

- ▶ Najważniejsze funkcje komunikacyjne dotyku to: wspieranie/ pocieszanie, funkcja afiliacyjna, funkcja władzy.
- ▶ Przekazy dotykowe są szczególnie skuteczne w dostarczaniu pocieszenia osobom potrzebującym psychicznego wsparcia. Poprzez dotyk najlepiej dokonuje się transmisja uczucia sympatii, zrozumienia, współczucia. Bardzo ważna jest rola dotyku w relacjach rodzice-dzieci. Dotyk odgrywa ogromnie ważną rolę w kształtowaniu bliskich relacji. Przekaz zawarty w dotyku zależy jednak od rodzaju relacji. W bliskich związkach dotyk komunikuje sympatię, życzliwość, wsparcie, etc. Z drugiej strony w relacji np. z szefem jest wskaźnikiem władzy, dominacji i statusu.



# Gesty

- ▶ Kiedy mówimy nieustannie poruszamy rękami, głową i całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Kiwanie głową jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje:
  - po pierwsze działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi
  - po drugie- służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową (seria) oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

# Gesty- w zależności od pełnionej funkcji, dzielimy na:

- ▶ emblematory (niewerbalne substytuty konkretnych słów, np. znak słuchawki; znak ilustrujący, że czas minął)
- ▶ afektatory (niewerbalne zachowania, które odzwierciedlają intensywność odczuwanych emocji, np. skrzyżowanie nóg czy rak, częste zmiany postawy ciała)
- ▶ ilustratory (niewerbalne zachowania, które służą uplastycznieniu wypowiedzi, np. opowiadając o małym dziecku gestykulujemy by dokładniej, wierniej opisać jego małe paluszki, raczki etc. )
- ▶ regulatory (niewerbalne zachowania, które pomagają synchronizować przebieg rozmowy, np. zmiana postawy i ułożenia ciała, skinienie głową)
- ▶ adaptatory (zachowania niewerbalne, które służą zaspokojeniu określonych potrzeb psychicznych lub fizycznych, np. obgryzanie paznokci jako przejaw zdenerwowania, kręcenie się na krześle jako przejaw zniecierpliwienia.

## „dotykowa” ciekawostka 😊

- ▶ Kiedy ujawniamy informacje na temat wewnętrznych stanów, np. opowiadamy o swoich przeżyciach, wówczas najczęściej dotykamy lewej strony naszego ciała. Kiedy natomiast doświadczamy obawy w związku z nawiązaniem kontaktu z nową osobą, najczęściej dotykamy prawej części naszego ciała.)

# Pozycja ciała

- ▶ Sposób siedzenia czy stania ujawnia informacje nt. naszego samopoczucia. Jednym z komunikatów emitowanych przez postawę ciała jest stan napięcia psychicznego. Świadczą o nim znaki statyczne (stopy ściśle przylegające do siebie, ręce przyciśnięte do ciała, zaciśnięte dłonie) oraz kinetyczne (ciągłe poruszanie stopami, rękami, kręcenie głową). Za pomocą postawy ciała komunikujemy również nasze nastawienie wobec rozmówcy. Bezpośrednie ustawienie ciała ułatwiające kontakt wzrokowy, wychylenie ciała do przodu, dotykanie jest wyrazem pozytywnego nastawienia do rozmówcy. Wyrazem sympatii dla rozmówcy jest podobna/ lustrzana pozycja ciała.

# Zachowanie przestrzenne

- ▶ Wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi ludźmi. Są to:
  - strefa intymna (0-45cm),
  - strefa osobista (45-120 cm),
  - strefa społeczna (1,2-3,6 m),
  - strefa publiczna (3,6-6m).Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii. Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.



# Ubiór

- ▶ Przekazuje wiadomość o tym, jak postrzegamy samych siebie. Ubranie stanowi wizytówkę każdego z nas i w dużym stopniu wpływa na to, jak jesteśmy odbierani przez otoczenie.
- ▶ Zupełnie inaczej będzie postrzegany mężczyzna ubrany w garnitur niż ten sam odziany w podarte dżinsy. Podobnie kobieta ubrana w garsonkę w porównaniu ze strojem - powiedzmy znacznie swobodniejszym czy wręcz wyzywającym.

# Przyczyny niepowodzenia autoprezentacji

- ▶ Zakłopotanie
- ▶ Lęk społeczny
- ▶ Trema



# Zakłopotanie

- ▶ występuje, gdy trzeba się z czegoś tłumaczyć lub coś wyjaśniać. Jest to rodzaj niepokoju zbliżonego do wstydu i charakteryzuje się między innymi unikaniem kontaktów wzrokowych, nerwowym grymaso-uśmiechem, czerwienieniem się na twarzy i uczuciem niedokrwienia nóg. Najczęściej mamy z nim do czynienia obawiając się utraty akceptacji otoczenia, spowodowanej kłopotliwymi okolicznościami

# Lęk społeczny

- ▶ wynika z obawy, iż mimo chęci zrobienia dobrego wrażenia, autoprezentacja może się nie udać. Występuje zwłaszcza w sytuacjach, gdy nie wiadomo, jaki model autoprezentacyjny należy zastosować. To strach przed negatywną oceną i można go rozpoznać na przykład po bladości twarzy, szukaniu wzrokiem pomocy oraz w pewnym sensie „proszalnym” uśmiechu. Lęk ten może dotyczyć różnych cech własnych, uważanych za słabe punkty, na przykład fizycznych. Może to być niski wzrost, nadmierna tusza, czy np. słaba muskulatura u mężczyzn.

# Trema

- ▶ jest silnym stresem w przełamywaniu barier komunikacyjnych. Charakteryzuje się nie tylko opisanymi powyżej uczuciami i zachowaniami. Objawia się także w formie szczękościsku i powoduje mówienie przez zęby, może zaburzać artykulację słów i ton głosu, powoduje silne pocenie się, miękkość nóg, myślowy chaos i zapominanie treści, które autoprezentacja powinna zawierać. Bywa też, że sytuacja zapanuje nad mówcą, wykonuje on ruchy chaotyczne, zbyteczne i niecelowe, a katastroficzna reakcja może doprowadzić do dalszych zaburzeń, z fizjologicznymi włącznie

# Brak własnych barier ... ale jak?

najważniejszym elementem autoprezentacji jest **znajomość** własnego „Ja” i **akceptacji** samego siebie. A także świadomość, że dobra „improwizacja” musi być dobrze **przygotowana**, zaś prezentujący swoje argumenty uwzględnić ewentualne utrudnienia zarówno scenograficzne, jak i psychologiczne, z których istotnym jest nieznajomość oczekiwań audytorium.