

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

W TROSCE O ZDROWIE

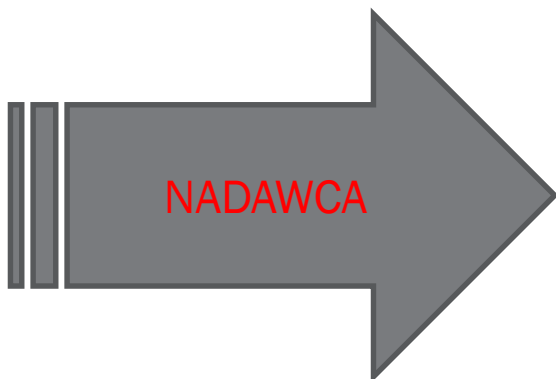
Komunikując się ze sobą,

ludzie osiągają wzajemne zrozumienie, uczą się

lubić siebie, wpływać na siebie, budować zaufanie, dowiadują się czegoś o sobie samych i o tym, jak inni ich widzą.



Z komunikacją mamy do czynienia, kiedy ktoś wysyła jakiś przekaz ze świadomym zamiarem wywołania odpowiedzi. Tego kto wysyła informację będziemy nazywać **nadawcą**, a adresata przekazu - **odbiorcą**.



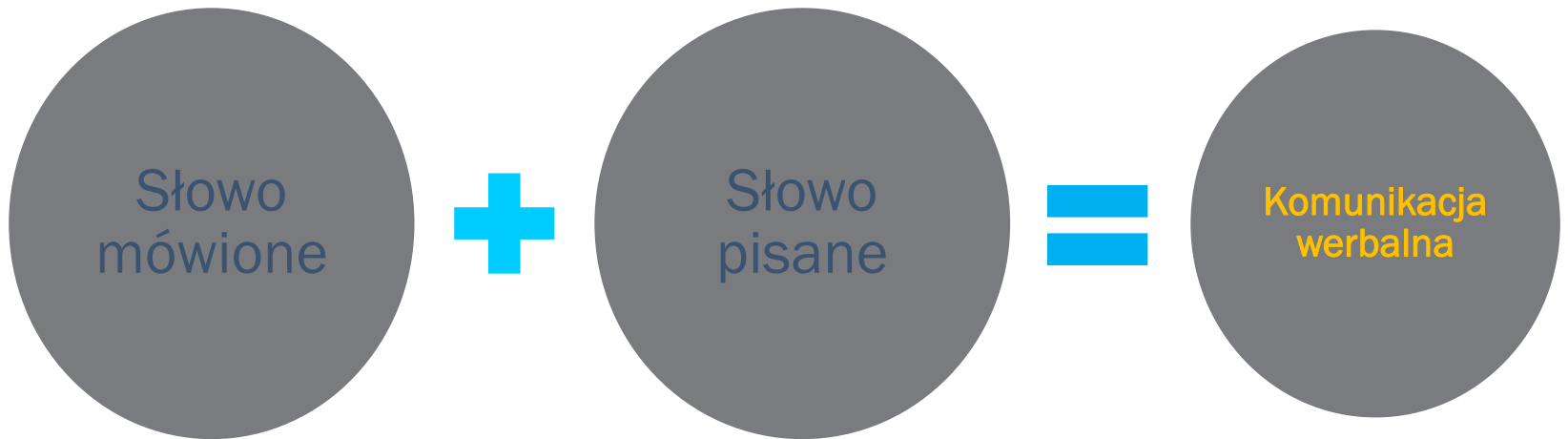
INFORMACJĘ MOŻNA PRZEKAZAĆ ZA POMOCĄ SYGNAŁU

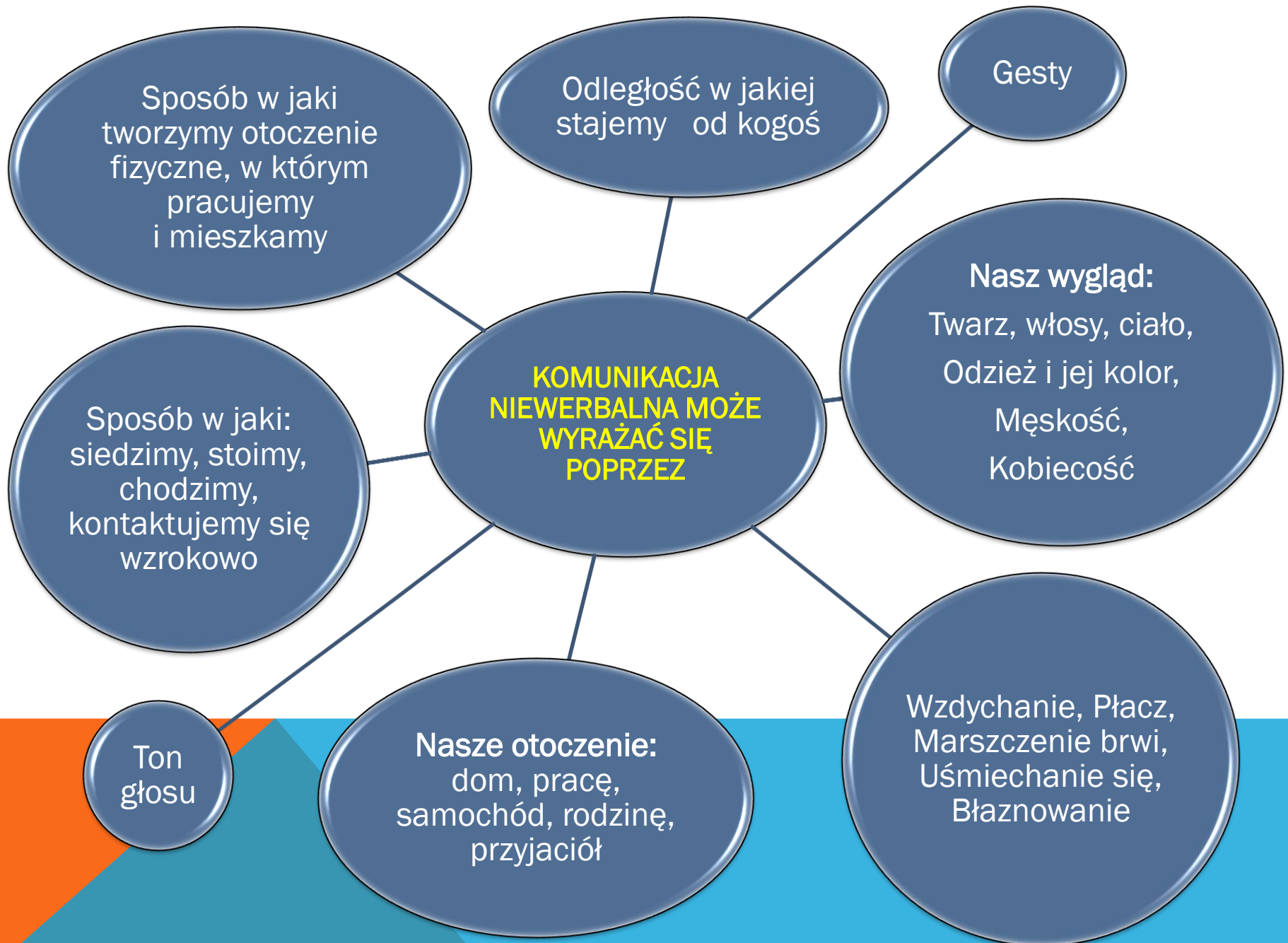


lub



KOMUNIKACJA WERBALNA





Środek przekazywania informacji to kanały związane z naszymi zmysłami:

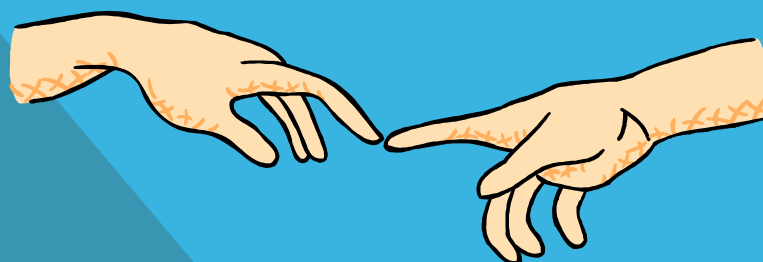
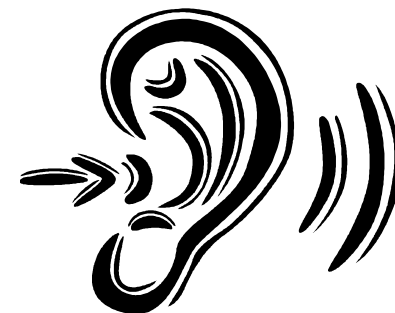
wizualny – wzrok

kinestetyczny – dotyk

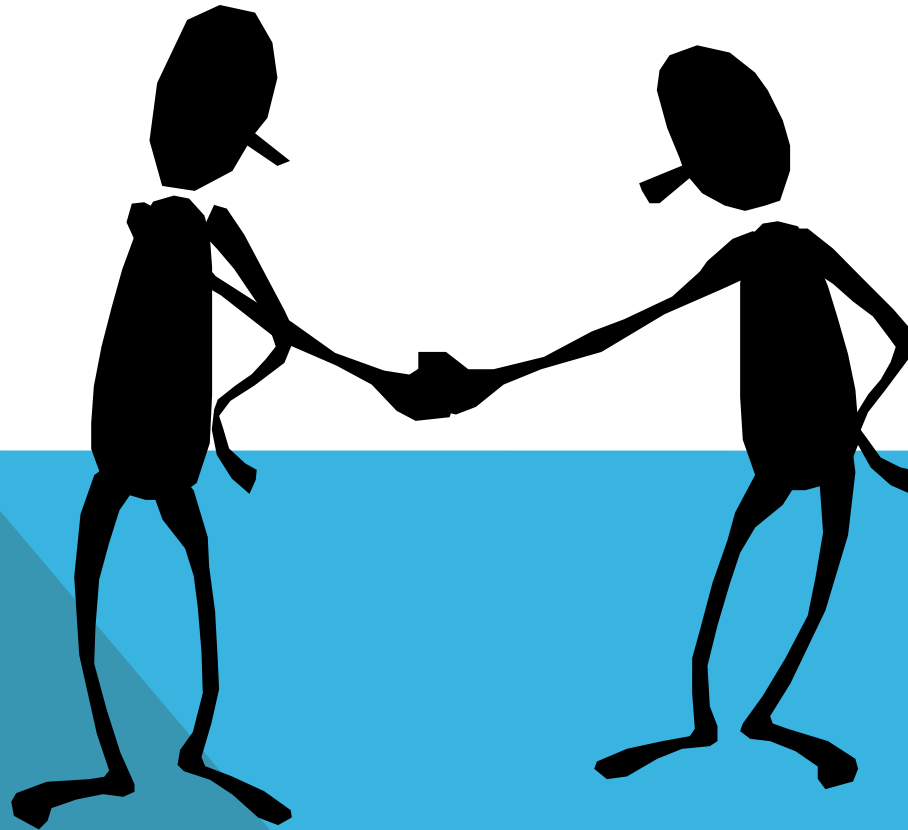
werbalny – słuch

smakowy – smak

węchowy - zapach



SKUTECZNA KOMUNIKACJA ZACHODZI
MIĘDZY DWIEMA OSOBAMI- WTEDY,
KIEDY **ODBIORCA** ROZUMIE SYTUACJĘ
TAK, JAK ZAMIERZAŁ **NADAWCA**.



Antropolog Albert Mehrabian odkrył,
że w procesie komunikacji interpersonalnej

7% - informacji przekazują słowa,

38% - brzmienie głosu

55% - zachowania niewerbalne.

DOBRA KOMUNIKACJA SPRZYJA DOBRYM RELACJOM.

Nie ma w niej:
oceniaania,
osądzania,
czy bezpodstawnego
krytykowania
drugiego
człowieka.

Każdy ma prawo
odczuwać
i mówić o
swoich
emocjach,
wyrażać własne
zdanie i ma
prawo zostać
wysłuchany.

NA OBRAZ AKTYWNEGO SŁUCHANIA SKŁADAJĄ SIĘ NASTĘPUJĄCE ZACHOWANIA, CECHY I UMIEJĘTNOŚCI:

Odzwierciedlanie uczuć

odnajdywanie i wypowiedanie właściwych słów, które adekwatnie nazywają emocje, przeżywane przez rozmówcę. Dzięki temu rozmówca upewnia się, że został wysłuchany i zrozumiany. Zachęca to rozmówców do pozostania w kontakcie.

Parafrazowanie

polega na wyrażaniu za pomocą własnych słów tego, co powiedział ktoś inny. Celem parafrazy jest sprawdzenie, czy usłyszany tekst został właściwie zrozumiany przez odbiorcę komunikatu.

**W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH
TRUDNO JEST ZAPANOWAĆ NAD
EMOCJAMI.**



**CZĘSTO W TRAKCIE KŁÓTNI PADAJĄ SŁOWA
"BO TY ZAWSZE", "BO TY NIGDY"....
MOŻESZ TO ZMIENIĆ UCZĄC SIĘ JEDNEJ
Z NAJWAŻNIEJSZYCH METOD
KOMUNIKACYJNYCH – POSŁUGIWANIE
SIĘ KOMUNIKATEM JA.**

KOMUNIKAT TYPU „JA”

Komunikat typu „ja” polega na tym, że mówimy o swoich uczuciach (potrzebach) wywołanych zachowaniem drugiej osoby, biorąc jednocześnie odpowiedzialność za te uczucia. Ważne jest, abyśmy mówili rzeczywiście o swoich odczuciach, bez obwiniania i oceniania innych. Najistotniejsza w komunikatach typu „ja” jest świadomość, że informujemy, jaki skutek wywiera na nas określone zachowanie i jak wpływa na nasze uczucia.

Komunikat typu „ja” jest takim sposobem udzielenia informacji zwrotnej, który pozwala nam wyrazić swoje myśli, uczucia, oczekiwania w takiej formie, która nie obraża i szanuje osobę, do której mówimy.

KOMUNIKAT TYPU „JA” MOŻNA PRZEDSTAWIĆ ZA POMOCĄ NASTĘPUJĄCEGO SCHEMATU:

- co ja czuję... (mogę poinformować o swoich uczuciach, myślach, oczekiwaniach),
- kiedy ty...(obiektywny opis wydarzeń lub faktów),
 - co to dla mnie znaczy , co powoduje...

Przykład:

„Przeszkadza mi, kiedy spóźniasz się po raz kolejny pół godziny, co dezorganizuje moje zaplanowane obowiązki i mnie złości”.

KOMUNIKAT TYPU „JA”

jest kluczem pozytywnego komunikowania się



- ❖ Komunikat typu „ja” mówi jedynie coś o mnie, o moich reakcjach i moich odczuciach. Wypowiedź przekazana w formie komunikat typu „ja” nie wartościuje, nie zawiera zarzutów i nie uogólnia.
- ❖ Podczas procesu porozumiewania się stosujemy komunikaty typu „ja”, które, są raczej prośbą o pomoc i zachętą do współpracy. Tego rodzaju odezwa wywołuje dużo lepszy skutek, niż żądanie, groźba, wykład, pouczanie, wypowiedziane na dodatek podniesionym głosem, z pretensją i nie przyjemną miną czy gestykulacją, a my przez to stajemy się cenniejszymi partnerami do rozmowy i inni czują się lepiej w naszym towarzystwie.

KOMUNIKAT TYPU „TY”

Komunikat typu „ty” zawiera *zgeneralizowaną* ocenę partnera bez wskazania na konkretne zachowanie, które jest jej podstawą. Komunikaty „ty” zmuszają rozmówcę najczęściej do zajęcia postawy obronnej. Adresat komunikatu „ty” odczuwa intencję dokuczenia, ma okazję poczuć się winnym, skrytykowanym, poniżonym itp. Informacje przekazane w formie komunikatu typu „ty” utrudniają porozumiewanie się.

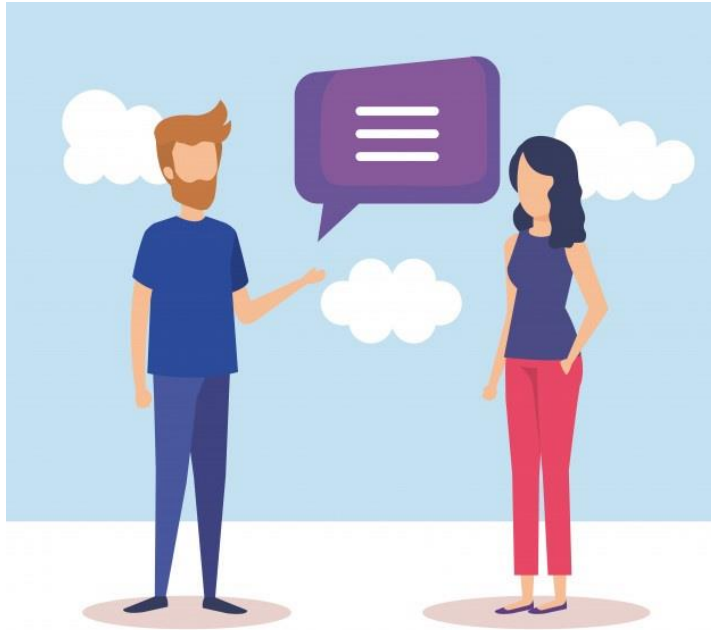
KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA, CZYM JEST?

Komunikacja interpersonalna to po prostu **kontakt z drugą osobą**, w celu uzyskania bądź przekazania konkretnych informacji.



RODZAJE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Komunikacja werbalna,
czyli z użyciem słów



Komunikacja niewerbalna,
czyli bez użycia słów,
wykorzystuje mowę ciała



KOMUNIKACJA Z PACJENTEM

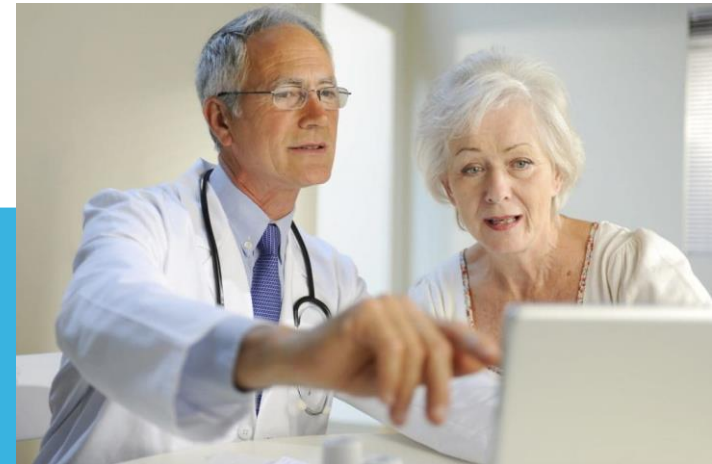
Zasadniczym problemem komunikacji interpersonalnej z pacjentem, poza kwestią indywidualnej interpretacji odbieranych sygnałów, jest to, że odbywa się ona w żywej i dynamicznie zmieniającej się sytuacji, zależąc od bardzo wielu czynników, a w tym od cech osobowości pacjentów, ich oczekiwań i aktualnych emocji, rodzaju i zaawansowania choroby, a także od metod leczenia i stopnia ich inwazyjności, a nawet od momentu podjęcia rozmowy. Jest to więc proces wymagający dostosowania się do sytuacji i towarzyszących jej okoliczności. Dlatego nie można podać jednej jedynej recepty na skuteczną komunikację, pasującą do każdej sytuacji.



KOMUNIKACJA A ZDROWIE

W komunikacji z lekarzem ważna jest otwartość i szczerość. Lekarz powinien być dobrze poinformowany o naszym stanie zdrowia i wszystkich doskwierających nam dolegliwościach.

Jednak lekarz również powinien być szczery i powinien nas precyzyjnie informować o zdiagnozowanych u nas chorobach bądź o ich braku.



ZASADY KOMUNIKACJI Z LEKARZEM

1. Mów prawdę i nie ukrywaj objawów.
2. Nie unikaj kontaktu wzrokowego.
3. Pamiętaj, że lekarz nie chce cię skrzywdzić.
4. Lekarz też człowiek, zawsze może się pomylić.
5. Jednak nie umniejszaj wartości słów lekarza.



ZASADY KOMUNIKACJI Z PACJENTEM

1. Bądź szczerzy, i nie owijaj w bawełnę.
2. Zadbaj o to by pacjent nie był do ciebie zniechęcony.
3. Twoja twarz powinna być widoczna (w miarę możliwości).
4. Język medyczny nie zawsze jest lepszy niż język codzienny.



KOMUNIKACJA W NASZYM ŻYCIU

Komunikacja w naszym życiu odgrywa bardzo ważną rolę, zwłaszcza jeśli chodzi o komunikację w sprawach zdrowotnych.

Nie powinno się lekceważyć znaczenia komunikacji, bo bez niej ludzkość nie rozwinęłaby się do poziomu, który znamy dziś.

