VIII

Temat: Komunikacja interpersonalna w trosce o zdrowie.

1. Komunikacja to ważny element naszego funkcjonowania grupie, ponieważ za jej pomocą wyrażamy swoje potrzeby, opinie, poglądy. Dzieje się to w procesie komunikacji werbalnej za pomocą słów i niewerbalnej poprzez mimikę twarzy, gesty, barwę i wysokość głosu.
2. Ważny w procesie komunikacji jest dystans, jaki utrzymujemy wobec rozmówców. Im większą sympatią darzymy rozmówcę, tym bardziej skraca się nasz wzajemny dystans i odwrotnie.
3. Podstawowe zasady aktywnego słuchania to :

- skupienie na rozmówcy i jego przekazie,

- zainteresowania – np. zadawanie pytań,

- kontakt wzrokowy,

- dopasowanie do sposobu mówienia rozmówcy,

- stosowanie komunikatów niewerbalnych, krótkich przerw między wypowiedziami,

- unikanie rad i kategorycznych opinii.

 4. Do częstych barier komunikacyjnych należą:

 - ocenianie,

 - doradzanie,

 - pouczanie,

 - wypytywanie,

 - wymądrzanie się,

 - bagatelizowanie.

 5. Asertywność – to sztuka wyrażania własnych opinii i okazywania swoich emocji w taki sposób, by nie naruszać prywatności i dóbr innych osób. Jest przeciwieństwem komunikacji agresywnej, a ważnym jej elementem jest sztuka odmowy. Asertywność oznacza także obronę własnych granic, czyli obronę przed takim zachowaniem innych, które nam szkodzi, przeszkadza. Trzeba wtedy jasno wyrazić swoją prośbę i uczucia powodowane przez zachowanie innych, a jeśli to nie skutkuje – stanowczo określić swoje granice.

6. Negocjacje to taki sposób rozwiązywania konfliktów, który pozwala każdej ze stron wyjść z poczuciem wygranej. Warto stosować podstawowe zasady negocjacji:

- oddzielenie problemów od ludzi,

- okazywanie szacunku partnerom negocjacji,

- skupienie na interesach, a nie na stanowiskach,

- dążenie do rozwiązania korzystnego dla obu stron.