

Kurs dla Animatorów Czasu Wolnego

Lekcja 4

Temat:

Psychologia pracy animatora

Rozdział 3. Czym jest sztuka komunikacji i porozumiewania się?

Autor: mgr Agnieszka Matejuk

3. Czym jest sztuka komunikacji i porozumiewania się

Animator pracuje z ludźmi i jak każdy człowiek aby wejść w relacje między ludzkie musi umieć się komunikować. Komunikować się można słowami, gestami, na piśmie, sygnałami dźwiękowymi, węchowymi, znakami, symbolami i jeszcze wieloma innymi sposobami. To, czy komunikat będzie skuteczny, zależy od wielu czynników, zarówno tych, które są zależne od nadawcy i odbiorcy, jak i od nich niezależnych. Niniejszy temat spróbuje wyjaśnić proces komunikowania się i pomóc animatorowi w jak najefektywniejszym i bezproblemowym porozumiewaniu się z uczestnikami animacji, przełożonymi, współpracownikami oraz innymi osobami, z których spotka na swojej drodze.

3.1. Komunikacja

- „**proces porozumienia się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki**”.¹
- **przekaz informacji**, idei, uczuć, umiejętności to akt lub proces transmisji, przekazywania.
- **rozumienie** (proces, dzięki któremu rozumiemy innych i z kolei sami staramy się być zrozumianymi)
- **oddziaływanie** (sposoby, którymi ludzie oddziałują na siebie w celu wymuszenia pewnych postaw, zachowań- perswazja)
- **proces łączenia ludzi** (tworzenie wspólnoty poprzez wspólny język, kod komunikacyjny który jest najważniejszym spoiwem, znaki.
- **proces społeczny** (zachowanie społeczne, akt komunikacyjny, przydzielane role, osiągnięcia koordynacja wysiłków).

Komunikowanie jest pojęciem bardzo pojemnym, w szerokim rozumieniu odnosi się do całej przyrody ożywionej: nie tylko świata ludzi, ale także zwierząt i roślin. Przyroda komunikuje się w konkretnym miejscu, czasie, sytuacji np. gdy jest głodna, to kwiczy, szczeka, daje oznaki; pszczoły dają sobie informacje gdzie jest dobry pyłek; samce i samice potrafią się nawoływać. Wszystko to jednak wykonywane jest instynktownie, wynika z potrzeb fizjologicznych, dotyczy przetrwania.

Człowiek zaś potrafi komunikować się także poza aspektem biologicznym, ponieważ **jako jedyny jest zdolny do myślenia, świadomego tworzenia i używania znaków oraz symboli**. Tworzy kulturę. Posługuje się nie tylko mową mówioną, ale i pisaną. Tworzy język symboli (język, alfabet, symbole graficzne np. znaki drogowe, emotikonki w komunikatach Internetowych, logo). **Aby prawidłowo zrozumieć komunikat, trzeba poznać sposoby odczytania tych symboli oraz okoliczności nadania i odbioru komunikatu.**

Komunikacja ludzka od komunikacji różni się tym, że jest:

- celowa
- świadoma
- dobrowolna
- niezależna od przyrodniczego skrępowania
- symboliczna (używa określonych narzędzi takich jak: język, alfabet, znaki graficzne i inne)

Co to oznacza dla animatora:

- **komunikacja ludzka jest to przekaz** (informacji)
- i **proces** (mający na celu ukształtowanie, modyfikację, zmiany wiedzy, postaw i zachowań w kierunku takim, jak postrzega to nadawca komunikatu)
- człowiek komunikuje się gdy **chce** coś przekazać (jak nie chce, to nie przekaże ☺)

¹ B.Dobek Ostrowska "Podstawy komunikowania społecznego"

Schemat i model procesu komunikowania



Nadawca – osoba, zapoczątkowuje proces komunikowania, posiada informacje, a ponad to chęć, potrzebę lub cel jej przekazania

Komunikat – fizyczna forma zakodowanej informacji, którą odbieramy za pomocą zmysłów

Odbiorca – osoba, której zmysły odbierają komunikat przekazywany przez nadawcę.

Kodowanie – następuje wówczas, gdy nadawca przekształca informację w wiele symboli.

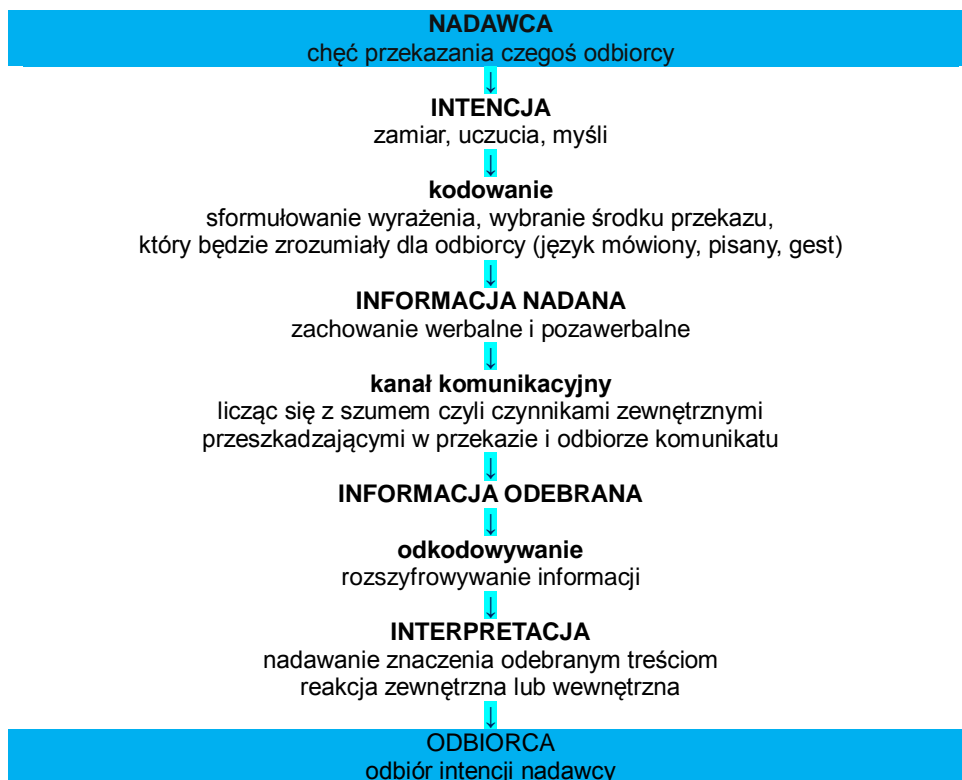
Dekodowanie – tę czynność wykonuje odbiorca, interpretuje komunikat i przekłada go na przydatną informację.

Kanał – nośnik informacji:

- środki prezentacyjne: naturalny „język” (głos, mimika, ciało),
- środki reprezentacyjne: teksty, obrazy, rysunki, fotografie, filmy i cała gama wytworów szeroko rozumianej kultury, stanowiącej formę wypowiedzi, ekspresji i komunikacji,
- środki techniczne (mechaniczne), umożliwiające przekaz informacji (prasa, radio, telewizja, kino, telefon, fax, komputer, płyty CD czy DVD i inne).

Szum – czynnik, który zakłóca uniemożliwia zajście procesu komunikacji

- szum zewnętrzny – np. kichnięcie, ruch uliczny, rozmowy na korytarzu
- szum wewnętrzny – ból głowy, zęba, głód
- szum semantyczny, wypaczenie znaczenia słów celowo i niecelowo. Najczęściej celowo utrzymywany. Np. to że rozmówca powie: „aaa wcalenieee, nie chciałbym zostać liderem...” a w głębi duszy bardzo chce.



Komunikacja może odbywać się:

- I. **werbalnie** (słowem) – stanowi 7% komunikatu
- II. **niewerbalnie** (mowa ciała) – 58%
- III. **parawerbalnie** (zaliczana do komunikacji niewerbalnej, odnosi się do tych jej elementów, którym towarzyszy wydawanie dźwięków) – 35%

3.2. **Komunikacja werbalna**

Komunikacja werbalna - polega na wymianie informacji poprzez **słowa**, w trakcie takich czynności jak: mówienie, pisanie, czytanie, słuchanie.

3.2.1. **Pisanie**

Pisanie jako forma kontaktu werbalnego obciąża nadawcę do poprawności pisowni (ortografia, gramatyka, zwroty grzecznościowe) i składni języka, dbałości o odpowiednią strukturę komunikatu i jego precyzyjność. Musi być sformułowane w sposób czytelny dla odbiorcy. Ważna jest również fizyczna forma komunikatu – rodzaj papieru, krój czcionki, elementy graficzne (obrazki, symbole) itp.

Co to oznacza dla animatora:

- **kiedy przygotowujesz jakiś komunikat w formie pisemnej weź pod uwagę do kogo i co chcesz przekazać (jakiej sprawy to dotyczy), odnieś się do skojarzeń np.:**
 - **plakat** dla dzieci – (rys.1) musi być duży, kolorowy, przyciągać uwagę. Treść musi być krótka, jasna (konkretna), wzbogacona obrazkiem symbolizującym treść, kojarzącym się z nim np. jeśli robisz plakat informujący o balu – narysuj baloniki, nutki; jeśli zapraszasz na zajęcia na basenie – narysuj rybki, muszelki, maskę do nurkowania, piłkę plażową itp.
 - **afisz** – (rys.2) różni się od plakatu tym, że zawiera mniej „obrazków” w więcej informacji pisemnej
 - **zaproszenie** – (rys.3) kierowane jest bardziej personalne, powinno być estetyczne: czyste, na ładnym papierze, czytelne, z formami grzecznościowymi. Papier, kolorystyka, czcionka może sugerować czego dotyczy np. beżowy papier i złote literki kojarzą się z czymś ekskluzywnym i mogą zapraszać na jakąś uroczystą kolację czy Bal Wenecki; zaproszenie w kształcie statku zasugeruje, że zaproszenie dotyczy rejsu, spotkania na plaży, dyskoteki na pokładzie itp.
 - **ulotka** – (rys.4) jak sama nazwa mówi, jest czymś ulotnym. To przeważnie mała karteczka z konkretną informacją. Jeśli ma ciekawy kształt, charakterystyczne logo (symbol, obrazek) – będzie łatwo zapamiętana. Animatorowi przydaje się wówczas, gdy informuje o jakimś wydarzeniu i chce ułatwić potencjalnym uczestnikom zapamiętanie miejsca, czasu i tematu. Ulotka dla dzieci ma dwie funkcje: kartka kolorowa, z obrazkami, zdjęciami – zaciekawia dziecko, zawarte na niej informacje słowne – informują głównie rodziców.



rys.1 Przykład plakatu



rys.2 Przykład afiszu



rys.3 Przykłady zaproszeń

internetowy
KURS ANIMATORA CZASU WOLNEGO
NOWOŚĆ NA RYNKU!

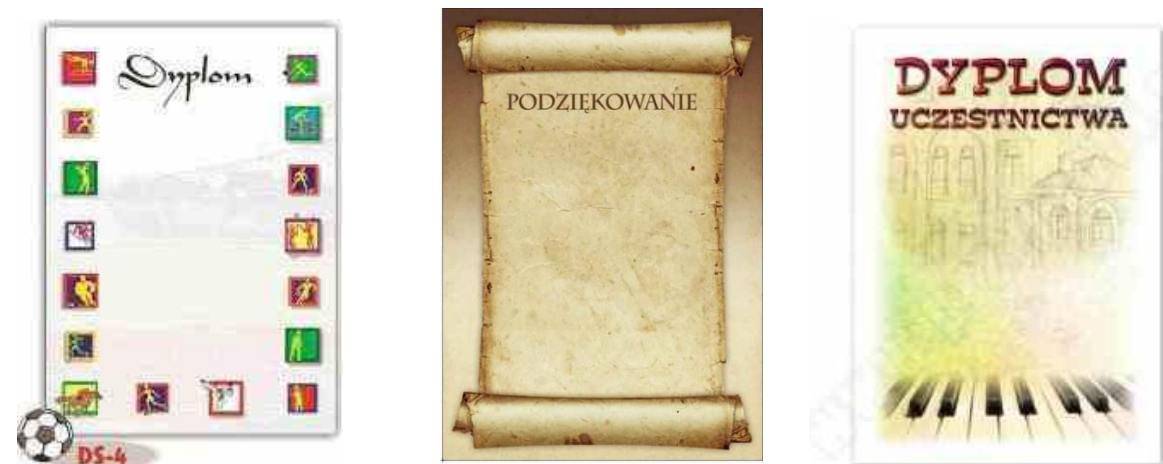
w cenie promocyjnej
zadzwoń:
00000

Animator
Czasu Wolnego.pl

www.animatorczasuwolnego.pl

rys.4 Przykłady ulotek

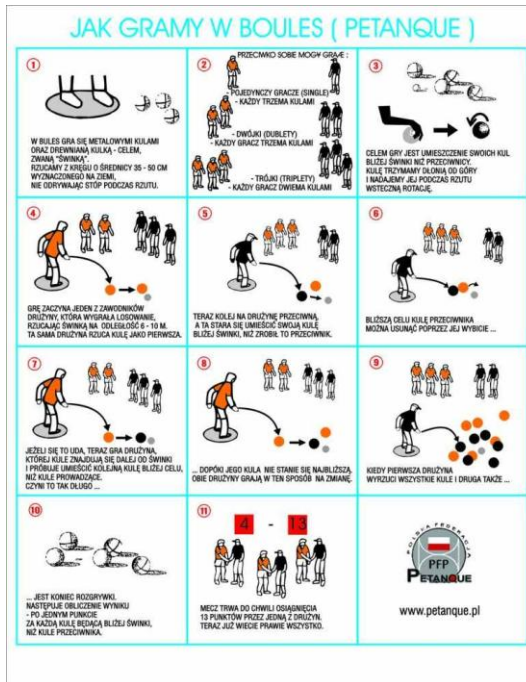
- komunikaty na piśmie mogą także dotyczyć nie tylko twojej pracy „tu i teraz” ale możesz zostawić po **ślad po animacji** np.: **dyplom, certyfikat, świadectwo uznania, uczestnictwa** itp. – wszystkie te „dokumenty” poświadczają, że uczestnik zrobił coś, czymś się wyróżnił. Dla dzieci takie odznaczenia są niezmiernie ważne, po powrocie mogą się pochwalić swoimi osiągnięciami. Dodatkowo stanowią reklamę Twojej animacji – inni zobaczą co ciekawego działo się podczas zajęć z Tobą



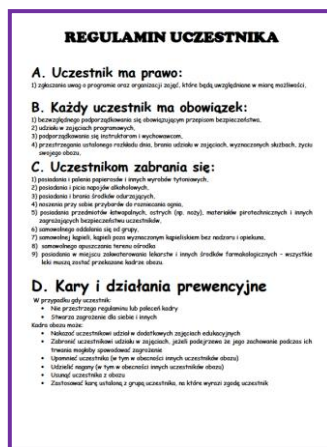
rys. 5 Przykłady dyplomów i podziękowania

- materiały pomocnicze** – to te pisane komunikaty, które ułatwiają lub umożliwiają przeprowadzenie zajęć np.:
 - instrukcje gry, zasady zabawy** – (rys.6) informują na czym będzie polegały zajęcia
 - regulamin zachowania** – (rys.7) to zasady których trzeba się trzymać. Zarówno w pracy z dorosłymi jak i z dziećmi – po prostu ułatwiają Ci życie. Jeśli ktoś zrobi coś niewłaściwego, wówczas odwołujesz się do regulaminu i nie musisz się z nikim kłócić, dyskutować. Jeżeli „dostajesz” jakąś grupę na dłużej – warto zacząć od sporządzenia własnego regulaminu

zachowania, wspólnie go napisać, dzięki temu uczestnicy identyfikują się z zasadami, które sami przecież ustalili



rys. 6 Przykłady instrukcji i zasad



ZAJĘCIA Z DZIEĆMI 2.07.2011 - godz. 10.00 - 11.30		
animacja	co potrzeba	uwagi
konkurs plastyczny	papier, kredki	nagrody???
gra detektywistyczna „Poznakawcze Skarbu”	listy, skrzynka skarbów	czy Adas znalazł u kuchnerów skrytkę???
latawce	patyki, bibuła, wstążki, notyzki, taśmy	
piezowna	napoje	rodzice
Mala Paszczołka z zagadkami	zagadki	wziąć cukierki na nagrody
dmuchany football	ping-pong, 4 słupki	
Szafeta	piłki, hula hop, szarfy	oznaczyć teren sprawdzić czy bezpiecznie

rys.7 Przykłady regulaminu i instrukcji postępowania

rys. 8 Przykład notatki do zajęć

- **komunikat dla siebie (rys.8) - ogłoszenie**, które potem będziesz odczytywać samodzielnie, pamiętaj by:
 - zaznaczyć sobie najważniejsze sprawy (wyłuszczyć, podkreślić, kto co lubi)
 - by najważniejsze informacje znalazły się na początku i zostały powtórzone na końcu
 - by pisać w miarę mową potoczną, by potem czytany tekst nie brzmiał jak obcy elaborat
 - jeśli piszesz sobie
- **jeśli piszesz dla siebie notatkę** żeby nie zapomnieć – pisz konkretnie, jednoznacznie, jak najkrócej, odwołaj się do swoich skojarzeń (z obrazkiem, symbolem, kolorem itp.).

3.2.2. Czytanie

Czytanie - skuteczność czytania w komunikowaniu zależy od:

- nośnika – z czego człowiek czyta. Inaczej czyta się tekst drukowany, inaczej z monitora
- rodzaju tekstu – czego dotyczy, jaki jest jego charakter, np.: inaczej będzie wyglądać tekst przepisu prawnego, inaczej ulotka reklamowa, jeszcze inaczej bajka dla dzieci)
- znaczenia merytorycznego - tego, czy treść jest ważna czy małoważna

Ogólne **wskazania dotyczące czytania**:

- właściwe dobieranie tempa – człowiek może czytać dokładne (co sprawia, że zapamiętuje sporo informacji, ma czas je zrozumieć, przyswoić), może czytać pobieżne (przez co może mu „umknąć” jakiś istotny szczegół komunikatu). Szybkie czytanie nie musi oznaczać czytania pobieżnego. Teraz modne są „kursy szybkiego czytania”, dzięki którym człowiek uczy się czytać szybko ze zrozumieniem.
- czytanie kilku wyrazów jednocześnie (jw.)
- ekstrakowanie (myślowe) słów kluczowych, zdań podstawowych i końcowych – oznacza to, że w ciągłym tekście dobrze jest wyodrębnić najważniejsze słowa czy zdania, które przykuwają uwagę czytającego (odbiorcę komunikatu)
- podkreślanie ważniejszych terminów i zwrotów – jw. czyli takie zaznaczenie tekstu, by zwrócić uwagę czytającego, zasugerować mu ważność informacji, ułatwić „wrócenie” do esencji komunikatu (szczególnie jeśli jest on tak długi jak np. te wykłady które teraz czytasz ☺)
- sporządzanie notatek na marginesie – jest przydatne by wyciągnąć kwintesencję długiego, rozbudowanego, szczegółowego komunikatu

Co to oznacza dla animatora:

- **czytaj ze zrozumieniem**, zawsze
- czytając ważne dokumenty, umowy – to co drobnym druczkiem jest także ważne (a czasem najważniejsze) – nie omijaj żadnych treści. Jeśli jakieś elementy są dla Ciebie niezrozumiałe – wyjaśnij je
- **rób notatki**, używając skrótów, symboli graficznych – by jeden rzut oka przypomniał Ci o czym traktował cały tekst
- **przygotowując komunikat czytany dostosuj go:**
 - do otoczenia (np. zbyt jasne światło sprawi, że tekst puszczone z rzutnika nie będzie widoczny, plakat powieszony w ciemnym miejscu będzie trudny do odczytania),
 - do wieku odbiorcy – trzeba wziąć pod uwagę zdolność czytania (małym dzieciom więcej trzeba pokazać obrazkiem, zdjęciem niż słowem, starszym ludziom lepiej napisać dużą czcionką), młodzież lubi chwytliwe hasła a nie przydługie wyjaśnienia, potoczne ale zrozumiałe słownictwo
 - do tematu: czego dotyczy komunikat: jak wesół- niech tak wygląda, po to masz kolorowe czcionki, grafikę; jeśli oficjalny – niech tak wygląda, jak nowej rzeczy - musisz zawrzeć wyjaśnienie, jak powszechnie znanej czy cykliczne - wystarczą krótkie hasła
 - odczyt zależy też technicznie od tego jak został napisany, nie chodzi o treść tylko pismo. Inaczej czyta się pismo odręczne, inaczej odczuwa – jako mniej oficjalne, bardziej personalne, ale także np. mniej ważne niż pismo drukowane. Pismo drukowanymi literami jest równoznaczne z UWAGA-COŚ WAŻNEGO a pisane – rozwinięciem
- **jeśli odczytujesz komunikat:**
 - staraj się nie tracić kontaktu ze słuchaczami: spoglądaj na nich co jakiś czas, nie zasłaniaj się kartką, nie mów do kartki tylko nad kartką
 - wprowadź mowę parawerbalną by sprawić, że słuchacz się nie znudzi i nie straci uwagi
 - jeśli przy czytaniu zdarzy Ci się przejęzyczyć – spokojnie popraw się i czytaj dalej

3.2.3. Słuchanie

Słuchanie – jest to odbieranie komunikatu za pomocą zmysłu słuchu. Aby było efektywne wymaga od odbiorcy komunikatu werbalnego by słuchał z uwagą, zrozumieniem, by wychwytał główne tezy wypowiedzi, potrafił podsumować usłyszaną informację.

Co to oznacza dla animatora:

- **słuchaj uważnie**, w skupieniu, by dobrze zapamiętać treść.
- kiedy słuchając używasz tylko zmysłu słuchu – musisz szczególnie się skupić nie tylko na samej treści, ale także **sposobie** w jakim została wypowiedziana, gdyż masz do dyspozycji tylko mowę werbalną i parawerbalną, nie możesz nic dowiedzieć się z wyrazu twarzy, gestów itp., które są równie ważne a czasem nawet ważniejsze
- **wykaż zainteresowanie tematem** – obojętne czy to będzie komunikat Twojego przełożonego, czy dziecka – może być tak samo ważny i nieść ze sobą istotne treści, dlatego nigdy nie lekceważ, nie słuchaj „jednym uchem wpadnie, drugim wypadnie” – jesteś w pracy i musisz uważać na wszelkie komunikaty dotyczące: wydarzeń odczuć emocjonalnych, myśli, spostrzeżeń. Oczywiście po wysłuchaniu należy je przefiltrować (ocenić ich znaczenie) ale do samego odbioru komunikatu musisz podejść zawsze z tą samą starannością
- **zapamiętaj słowa i zwroty kluczowe** – ułatwią Ci potem potwierdzenie zrozumienia komunikatu i np. przekazanie go dalej. Zapamiętywanie słownictwa i powtórzenie go, sprawia, że osoba, która mówiła czuje się dobrze rozumiana. Nie może to być jednak bezmyślne powtarzanie jak papuga!
- śledź tok myślowy nadawcy, podsumuj wypowiedź
- zwracaj uwagę na stanowiska i poglądy wypowiediane przez mówiącego
- podtrzymuj konwersacje – zadawaj pytania konkretne, np.: „I co wtedy zrobiłeś?”, dodawaj wyrazy oznaczające zainteresowanie: „Naprawdę? Wspaniale! Yhmm...”
- sprawdź czy dobrze rozumiesz „co autor miał na myśli”

3.2.4. Mówienie

Mówienie – przekaz informacji za pomocą głosu. Aby było zrozumiałe, musi być: jednoznaczne, poprawne językowo i gramatycznie, zgodne z obowiązującym dane społeczeństwo kodem.

Co to oznacza dla animatora:

- mów tak by cię rozumiano: jasno, konkretnie, ciekawie, poprawnie
- nie podnoś głosu
- nie używaj słów wulgarnych i niestosownych
- nie używaj słów obcych, których znaczenia nie jesteś pewny²
- pamiętaj, że komunikacja opiera się na pewnym **kode**, który kształtuje kultura danego społeczeństwa. Aby zrozumieć komunikat, należy **znać znaczenie** (definicje) terminów, którymi się posługują. Gesty, litery, dźwięki, liczby i słowa mogą jedynie przedstawiać pojęcia, które mają przekazywać lub stanowić ich przybliżenie. Np. jeżeli ogłosisz: „Mają Państwo teraz chwilę przerwy” dla jednego uczestnika będzie to oznaczało, że może oddalić się na godzinę do baru, dla innego – będzie znaczyło 5 minut odpoczynku na najbliższym krzeselku. Przekazując więc dany komunikat, sprawdź czy wszyscy zrozumieli go jednoznacznie
Innym przykładem jest np. fakt, iż w języku angielskim nie używa się „Czy mógłby pan..?” tylko „Czy mógłbyś..?” i zwracanie się per „Ty” nie jest brakiem grzeczności, tylko wynika z języka.

² Jak w tym kawale: rozmawiają dwie blondynki:
- Fama głosi, że używasz słów, których nie rozumiesz
- To powiedz tej Fامية, że jest głupia i vice versa!

Poćwicz sposób mówienia, poprawnego wymawiania wyrazów:

/scenicznym szeptem/

1. Nie spłynie na nas z niebieskiej tęczy na ziemi pokój.
2. Na skrzyżowaniu przechodnie przyspieszyli kroku.

/gwałtownie, gniewnie/

1. Nie marszcz czoła!
2. Koszt poczt w Tczewie

/dobrze wyciskając głoski szumiące/

1. W puszczy usłyszano chrzęst oręża
2. Trzeba strzepnąć kurz z podróży zrzuciwszy płaszcze

/szybko/

1. Tracząc tarł tarcicę tak takt w takt, jak takt w takt tarcicę tartak tarł
2. Trzech Czechów szło z Szczepieszyna do Szczecina

/głośno/

1. Zapłać należność dentystce!
2. Przemiał pszenicy w żarnach z dawien dawna przynosił ludziom pożytek

/bardzo szybko/

1. Zgódź się do dworu na zarządzającego.
2. Szczebiot dzieci przeszkadzał Strzemboszowi w głośnych ćwiczeniach gry na skrzypcach

/żywo i wesoło/

1. Krakowskie panienki noszą śliczne sukienki
2. Czego trzeba strzelcowi do zestrzelenia cietrzewia drzemiącego w dżdżysty dzień na drzewie?

Tabela 1. Przykładowe ćwiczenia dykcji:

Logopedia to nauka zajmująca się aparatem mowy, pomaga kształtować właściwą mowę, usunąć różnego rodzaju wady i zaburzenia mowy. Ćwiczą aparat mowy. Ważna jest także **artykulacja** – ruchy narządów mowy (języka, warg, policzków oraz naprzemienne rozwieranie i zwieranie szczęk) konieczne do wymawiania głoski; czyste wyraziste realizowanie dźwięku.

1. Ćwiczenia artykulacyjne

a) Ćwiczenia szczękowe

- Energiczne opuszczanie żuchwy — najpierw spokojnie i powoli opuszczamy żuchwę, starając się otworzyć jamę ustną jak najszerzej, potem ruchy przyspieszamy. Szczęka w czasie opadania powinna być rozluźniona.
- Przeżuwanie - wykonujemy ruchy żuchwy jakbyśmy coś przeżuwali. Po chwili łączymy ruch żucia z obniżaniem szczęki dolnej. Język powinien swobodnie spoczywać na dnie jamy ustnej.
- Przesuwanie żuchwy do przodu.
- Przesuwanie żuchwy do tyłu.
- Przesuwanie dolnej szczęki rytmicznie na boki najpierw w wolnym tempie, potem w coraz szybszym.

b) Ćwiczenia wargowe

- Układamy wargi do samogłosek: u, i.
- Parskanie — wydychamy powietrze z wibracją dolnej i górnej wargi. Obie wargi muszą być przy tym maksymalnie rozluźnione.
- Cmokanie - układamy wargi całuśnie i cmokamy.
- Nadmuchiwanie policzków - nadyjemy policzki przy zamkniętych wargach, a potem gwałtownie wypuszczamy powietrze.
- Masaż warg - nagryzamy górnymi zębami dolną wargę i dolnymi zębami górną wargę.
- „Rybka” - wykonujemy ustami ruch przypominający łapanie powietrza przez rybę.
- Gwizdanie...
- wysuwanie warg do przodu, zrobienie ryjka.
- cofanie kącików ust, otwieranie i zamykanie ust.
- wprawianie ust w drgania (parskanie).
- ssanie wargi górnej, a potem dolnej.
- utrzymanie między wargami ołówka.
- gra na organkach.
- przetrzymywanie wargami kartki papieru, którą nauczycielka usiłuje wyciągnąć itd.

c) Ćwiczenia językowe

- „Młynek” przy ustach otwartych - układamy wargi jak do wymawiania głoski a i nie zmieniając ich kształtu wykonujemy spokojne i równomierne obroty w prawo, potem w lewo.
- „Koniki na bruku” - uderzamy czubkiem języka o twarde podniebienie, naśladowując przy tym odgłos biegnącego konia. Bardzo aktywny ruch warg.

- Czubkiem języka przejeżdżamy po podniebieniu do tyłu (w prostej linii) i wracamy do pozycji wyjściowej.
- „Koci grzbiet” - czubek języka opieramy o dolne zęby i rytmicznie wypychamy język do przodu.
- „Wahadłko” - wykonujemy językiem poziome, wahadłowe ruchy.
- Górną wargę mocno napinamy na górnych zębach, po czym językiem ją spychamy.
- wysuwanie języka (język wąski i szeroki), kierowanie języka w kąciaki ust w prawo, w lewo, na górną wargę i dolną;
- język przeciska się między zwartymi zębami (zęby masują język);
- przesuwanie języka po wewnętrznej stronie zębów górnych i dolnych, dotykanie językiem poszczególnych zębów po kolei, cofanie językiem po podniebieniu;
- obliżywanie warg ruchem okrężnym, usta szeroko otwarte;
- mlaskanie językiem.

d) Ćwiczenia pierścienia zwierającego gardło

- Powtarzamy: yga, ygo, ygu, kap, kap, kap, kap, kap.
- Ziewamy z szeroko otwartymi ustami.
- Wymawiamy krótko samogłoski przy szeroko otwartych ustach: a.o.u.e.i.y.
- Powtarzamy bardzo aktywnie następujące dźwięki: ak - ka, ag - ga, ok -ko, og - go, ek - ke, eg - ge, uk - ku, ug - gu, ik - ki, ig - gi, yk - gi.

2. Ćwiczenia oddechowe:

wydłużają fazę wydechową (mówimy na wydechu), regulują pracę przepony, pogłębiają oddech i pozwalają nim dowolnie gospodarować. Wypowiedź:

- Nasze lalki śpią. Uciszymy otoczenie: Ciiiiii..
- Jesienne liście szeleszczą pod nogami: sz, sz, sz, sz. sz...
- Szumi wiatr: szszszszsz (raz głośniej, raz ciszej).
- Chuchamy na zmarznięte ręce: chunu, chuuu...
- Z balonika ucieka powietrze: sssssssss...
- Dmuchamy na gorącą herbatę: ffff...
- Gonią nas gęsi: sssssss... (są bardzo blisko - syczą głośniej, uciekają - coraz ciszej).
- Kosimy trawę:
 - wdech i ciach!
 - wydech i - ciach! >- Rąbiemy drewno (podobnie):
 - wdech i trrrach!, trrrach! ^> Lokomotywa wypuszcza parę: pssss, szszszsz, fffff...
 - jedzie: cz - cz - cz - cz - cz -, sz- sz - sz - sz...
 - pędzi: tuf, tuf, tuf, to - tak, to - to - tak...
 - zatrzymuje się na stacji: usz, usz, usz...
 - hamuje: pssss...

Tabela 2.Przykładowe ćwiczenia logopedyczne i artykulacyjne.

3.2.5. Zasady skutecznej komunikacji werbalnej

- 1) **Dostosowanie do rodzaju odbiorcy**, czynników takich jak: płeć, wiek, wiedza, doświadczenie, inteligencja, wykształcenie.

Co to oznacza dla animatora:

- skomplikowane, naukowe, specjalistyczne słownictwo może brzmieć profesjonalnie, ale może być po prostu nie zrozumiałe. Używaj go tylko wtedy, gdy masz pewność, że inni Cię zrozumieją, albo wymaga tego sytuacja (specjalistycznego słownictwa nie da się zastąpić innym)
- jeśli mówisz do dzieci: używaj prostego języka, mów z emocjami, używaj mowy niewerbalnej (gestów, mimiki twarzy) i parawerbalnej (cieplej barwy, z entuzjastycznymi okrzykami itp.)
- do bardzo małych dzieci i osób starych **mów wolnej i wyraźniej**, ich percepcja nie jest tak sprawna
- ostatnio modne też stało się rozróżnianie komunikacji w zależności od płci³:

³ słynne: mężczyźni są z Marsa, kobiety są z Venus, rozreklamowane przez książkę Johna Grey'a „Men are from Mars, Women are from Venus” (wyd.1993r. w Wlk.Brytanii, 1996r w Polsce) próbującej opisać różnice w zachowaniu między kobietami i mężczyznami z punktu widzenia biologicznego, psychologicznego i kulturowego.

KOMUNIKAT MĘŻCZYZNY	KOMUNIKAT KOBIETY
kierowany „rozumem”, komunikat prosty, krótki, rzeczowy, bezpośredni, ważniejsza jest treść wypowiedzianie własnych opinii, opis faktów, rozmowa ma cel, gorzej odczytują mowę pozawerbalną	kierowany „sercem” (emocjonalny), komunikat rozbudowany, często z podkontekstem, niedomówieniami, ważne w jaki sposób treść jest przekazana, wypowiedzianie także swoje myśli, odczuć, opis także empatyczny, rozmowa jest celem (daje przyjemność), lepiej odczytują mowę pozawerbalną

Tabela 3. Przykłady różnic w komunikowaniu się między kobietami i mężczyznami.

- pamiętaj o różnicy nadawania i odbioru komunikatu między kobietami i mężczyznami. Podana wyżej tabelka jest tylko przykładem i nie można uogólniać, ale parę rad warto zastosować na wszelki wypadek np.:
 - buduj jasne i rzeczowe komunikaty (nie tylko do mężczyzn, ale i do kobiet)
 - nie oczekuj, że mężczyzna domyśli się czego od niego oczekujesz, potrzebujesz – powiedz, poproś, zapytaj wprost
 - do kobiet zwracaj się bardziej uczuciowo np. „Wiem, że jesteście zmęczone, ale bardzo by mi zależało, żebyśmy to skończyli” , do mężczyzn – konkretnie „Skończmy to szybko i będziemy mogli odpocząć”
 - jeśli mężczyzna ma problem - nie mówi, jeśli kobieta – chętnie podzieli się uczuciami z drugą osobą
 - kobieta pisząc list, zadba o piękną papeterię, dobry długopis, staranne pismo, mężczyzna – napisze czytelnie, zwięźle, najlepiej na komputerze, żeby czcionka była łatwa do odczytania
 - prywatnie lepiej dogaduje się kobieta z kobietą i mężczyzna z mężczyzną, w pracy: kobieta z mężczyzną, prośbę kobiety chętniej spełni mężczyzna niż druga kobieta (i odwrotnie) i inn.
- 2) Dostosowanie komunikatu do przekazywanej treści (informowanie, przekonywanie, perswadowanie, szkolenie, przekazywanie zadań, ocenianie)

Co to oznacza dla animatora:

- jeśli jest to polecenie – użyj trybu wykonawczego, ale zawsze grzecznościowo: zamiast „Przynieś mi piłki” użyj: „Proszę przynieś piłki”, nigdy podniesionym głosem. Jeśli musisz poprosić o coś, co wiesz, że odbiorca nie lubi wykonywać, wykorzystaj poczucie humoru, np.: zamiast „Dzieci posprzątajcie te papierki!” powiedz; „O nie! te papierki są bardzo niegrzeczne! Popatrzcie – nie chcą iść do kosza! Pomóżcie im tam trafić?” – to samo znaczenie, a jak różnica w sposobie przekazu!
 - jeśli to informacja – powinna być konkretna, wypowiedziana rzeczowym tonem
 - jeśli przekonywanie – powinna być motywująca, ale nie naciskaj, nie zmuszaj, użyj logicznych, mocnych argumentów
 - jeśli ocenianie – postaraj się by było przekazane łagodnie, większość ludzi bardzo źle znosi krytykę
- 3) Komunikacja zależna jest także od tego, czy ma charakter oficjalny, czy prywatny, nieformalny. Trzeba **dostosować słownictwo i sposób wyrażania do treści.**

Co to oznacza dla animatora:

- **komunikat oficjalny** – tu obowiązuje oficjalne, poprawne słownictwo, bez wyrażen potocznych, slangu, z użyciem zwrotów grzecznościowych
- **komunikat nieoficjalny** – także musi być poprawny językowo (żeby był zrozumiały), ale tu już można pozwolić sobie na wtrącenie słów potocznych, żargonu, żartu

- 4) To czy komunikat będzie skuteczny zależy także od tego, czy nadawca i odbiorca mają ze sobą kontakt bezpośredni.

Co to oznacza dla animatora:

- **komunikat jednokierunkowy** jest wtedy, gdy o czymś informujesz na plakacie, liście, ogłoszeniu, wygłoszeniu publicznym, bez możliwości otrzymania informacji zwrotnej. Odbiorca nie może zapytać Cię czy dobrze zrozumiał, nie może dopytać o szczegóły itd. Taki komunikat musi być niezwykle czytelny.
 - **komunikat dwukierunkowy** to najprościej tłumacząc - dialog, obojętne czy mówiony (rozmowa), pisany (list, e-mail, chat), jest zwrotny – kształtuje się na bieżąco. Tu jest o tyle łatwiej, że od razu można sprostować jeśli komunikat zostanie niewłaściwie odczytany.
- 5) Zrozumienie komunikatu zależy także od relacji między nadawcą i odbiorcą – czy jest to układ pionowy lub poziomy.

Co to oznacza dla animatora:

- zwróć uwagę na to, jakie relacje łączą Cię z odbiorcą. Jeśli jest to Twój przełożony lub podopieczny, to jest to **komunikat pionowy** i będzie on raczej miał charakter oficjalny. Najprawdopodobniej nie będzie taki bezpośredni, szczery. Trudniej też z odczytaniem, jeśli nie wchodzi się w bliskie relacje.
 - jeśli zwracasz się do znajomego, rodziny – będzie to **komunikat poziomy** (na tym samym poziomie) może być bardziej osobisty, powiedziany językiem potocznym itd.
- 6) komunikacja uzależniona jest od **kodu**, którym się posługuje odbiorca i nadawca

Co to oznacza dla animatora:

- język ludzki zawiera dużo „pułapek” kiedy to pozornie te same wyrazy, mogą znaczyć zupełnie coś innego. Np. homonimy czyli wyrazy które tak samo brzmią, ale znaczą zupełnie coś innego (np.: ranny – zraniony, ranny – o poranku, druhna - dziewczyna w orszaku panny młodej, albo harcerka), idiomy, czyli kilka słów, które w połączeniu nabierają nowego sensu (np.: „kupić kota w worku” wcale nie znaczy, że ktoś stał się posiadaczem miażdżącego zwierzątka, które zostało opakowane w wór, ale że kupił coś bez sprawdzenia)⁴
- także pozornie te same gesty mogą znaczyć coś innego np. w większości krajów kiwnięcie głową na boki oznacza "nie", a kiwanie w górę i dół - "tak". Odwrotne znaczenie ma w Japonii i w niektórych krajach Afryki - by wyrazić zgodę, należy kiwać głową na boki, a w górę i dół, gdy chcemy okazać swoją dezaprobatę. Popularny gest pokazania wyciągniętego w górę kciuka ze zwiniętej pięści oznacza naogół OK. (w porządku), ale w Iranie i na Sardynii jest gestem wulgarnym
- także symbole mogą mieć różne znaczenie, – ich użycie budzi określone skojarzenia, są umowne, aby je odczytać trzeba wiedzieć co oznaczają w danym społeczeństwie:
 - symbole graficzne – np. dąb jako symbol męstwa, serce symbol miłości i itd
 - symbole umowne- znaki drogowe, znaki matematyczne (+,-), emotikony ;) :-/
 - symbole związane z postaciami: Zawisza- symbol prawdomówności, Rejtan – symbol patriotyzmu
 - rozbudowaną symbolikę mają dzieła (architektura, rzeźba, malarstwo) –ale niniejsza praca nie będzie się tym zajmować.

⁴ uwaga na idiomy w językach obcych, najczęściej zupełnie nie pokrywają się z dosłownym tłumaczeniem np.: Z góry dziękuję” wcale nie przetłumaczymy jako „Thank you from the mountains” tylko „Thanks in advance”.

NAJCZĘSTSZE BŁĘDY W KOMUNIKOWANIU SIĘ

- Nie zdajemy sobie sprawy z tego, że to samo słowo może znaczyć coś zupełnie innego dla różnych osób.
- Sadzimy, że inni widzą problem w takich samych kategoriach jak my, że dzielą nasze poglądy, spostrzeżenia, uczucia.
- Mówimy w sposób niejasny, myśląc, że inni z łatwością mogą postawić się w naszej sytuacji.
- Interpretujemy to co powiedzieli inni lub dopowiadamy do ich wypowiedzi coś, czego tam nie było (tak rodzą się plotki).
- Zamiast słuchać i próbować zrozumieć drugą stronę, zastanawiamy się co sami mamy za chwilę powiedzieć.
- Mówiąc, nie staramy się, aby inni nas zrozumieli, ale staramy się przede wszystkim przedstawić swoje racje.
- Nie kontrolujemy swoich komunikatów niewerbalnych, nie zdajemy sobie sprawy z ich wpływu na sytuację.
- Bierzymy swoje obawy za rzeczywistość i wnioskujemy o intencjach partnera nie mając ku temu podstaw.
- Mówimy o innych a nie o sobie.
- Przerzujemy drugiej stronie, mówimy w jej imieniu.
- Ukrywamy nasze prawdziwe reakcje na to co powiedziała druga strona.
- Udzielamy za mało informacji, sądząc, że to co dla nas jest ważne i oczywiste, jest również oczywiste dla innych.
- Nie kontrolujemy tego, jak jesteśmy rozumiani, nie zwracamy uwagi na informacje zwrotne.
- Pytania często traktujemy jak zarzuty.

Tabela 4. Błędy w komunikowaniu się.

6. Brak utrudnień na drodze nadawca - komunikat - odbiorca:

I. Utrudnienia zewnętrzne:

• Utrudnienia fizyczne:

- **kontekst komunikacyjny** - otoczenie komunikatu - pomieszczenie, w którym się komunikujemy (oświetlenie, umeblowanie, temperatura, kolory, zapach, dekorację, kwiaty itd.) np. ciemne oświetlenie wprowadza atmosferę taterniczości lub intymności, zapach może rozpraszać np. głodnego człowieka, lub pot może odstraszać rozmówcę. Kolor może mieć znaczenie symboliczne: biały kojarzy się z czystością, zieleń ze spokojem itp.
- **proksemika** - wpływ relacji przestrzennych między osobami oraz między osobami a otoczeniem materialnym podczas komunikowania się np. stół wprowadza naturalną „granicę terytorium”, nastawia inaczej niż np. siedzenie ramię w ramię, to Czu krzesło jest wygodne czy nie, to ma wpływ na przebieg rozmowy
- **chronemika** (gospodarowanie czasem) – długość komunikatu (np. nie da się słuchać bardzo długiego wywodu z równym skupieniem), punktualność (ważniejsi w rozmowie przychodzą później, oczekiwanie zmiękcza, wpływa znacząco na rangę tego na kogo się czeka).
- **szum** – to każdy czynnik, który zniekształca, powoduje zamieszanie, albo w inny sposób przeszkadza w komunikacji, to np. hałas (fizycznie nie będzie się dało zrozumieć komunikatu bo nie będzie się słyszało całości lub nie będzie potrafiło skupić), trzaski w radiu, śnieżenie w TV, nieczytelne pismo i inne.

• Utrudnienia psychologiczne: nastawienie do siebie, życzliwość, uprzedzenia, obcość, wrogość, wychodzenie na przeciw, wywiad o rozmówcy

- dużo zależy od tego jakie jest nastawienie między nadawcą i odbiorcą – jeśli pozytywne, komunikowanie będzie bardziej dwukierunkowe, skuteczne, jeśli negatywne – mogą powstać bariery, obie strony z góry mogą założyć, że „się nie dogadają” i wtedy rzeczywiście cel komunikacji będzie nie do osiągnięcia.
- każdy uczestnik jest indywidualny, ma odrębną osobowość, doświadczenie, wychowanie, zainteresowania, wiedzę, emocje.
- jeśli komunikat ma być skierowany do kogoś obcego, warto dowiedzieć się o nim czegoś, co ułatwi nam takie sformułowanie aby przekaz był skuteczny. Np.: jeśli animacja dotyczyć będzie grupy żeglarzy, warto poznać trochę żeglarskiego słownictwa, morski żart, ubrać się odpowiednio (mowa niewerbalna), dowiedzieć się na ile nieformalnie można się do nich zwracać, jakich słów unikać, jakie zadziałają motywująco

- ważne są różnice w postrzeganiu - ludzie o odmiennej wiedzy i odmiennych doświadczeniach często inaczej postrzegają to samo zjawisko. Np. jeśli chwalisz jakąś młodą dziewczynkę za jej aktywność i wzorowe zachowanie podczas zajęć, chcąc w ten sposób zachęcić resztę młodzieży, by poszła za jej przykładem., może się okazać, że inni mogą uznać, że wyróżnienie dziewczynki świadczy o jej „podlizywaniu” się Tobie i spowodować iż będą jej dokuczać, albo demonstracyjnie robić odwrotnie niż ona robiła
 - niezgodność między komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi
- **Utrudnienia kulturowe:**
 - **religijne:** wynikające z różnych wierzeń i związanych zasad. Animator musi być świadomy pewnych różnic i je respektować np.: ortodoksyjne muzułmańskie kobiety nie mogą siedzieć obok mężczyzny, wyznawcy Świadców Jehowy nie obchodzą urodzin i publiczne odśpiewanie im „Sto lat” może być dużą gafą.
 - **kulturowe:** związane z różną kulturą, zasadami rządzącymi w różnych krajach i społeczeństwach np. kwestia niepunktualności: Niemiec przyjdzie 3 minuty przed czasem, Polak spóźni się do 15 minut (akademicki kwadrans jest u nas z reguły dopuszczalny), natomiast Włoch spóźni się dużo, co nie wynika z jego złej woli, tylko od dziecka wmawianego „maniana” (“powoli, mamy czas”). Animator musi do uwzględniać w swojej pracy.
 - **historyczne:** dotyczące czasów przeszłych. Uprzedzenia mogą wynikać np. z wspólnych niegdyś wojen (np. wielu starszych Polaków wciąż ma negatywne zdanie o Niemcach), podziałów (np. mieszkańcy Katowic to ślązacy, a Sosnowca to Zagłębiacy, w przeszłości między tymi dwoma sąsiadującymi miastami była granica zaborów i bardzo się nie lubiły. dziś animozje mają raczej zabarwienie humorystyczne, przekomarzania się i można to wykorzystać np. żartując, że dobrze że już Schengen, bo by się musiało mieć tu paszport)
- II. Utrudnienia wewnętrzne:
- **Związane ze stanami psychicznymi i cielesnymi rozmówców**, np. ból głowy, niewyspanie, zmęczenie, smutek, brak humoru, zakochanie. To zakłócenia które wpływają na jakość komunikacji. Nadawca w takim stanie, ma problemy z obiektywnym zakodowaniem informacji, zaś w odbiorze stany te powodują przede wszystkim złą interpretację. Przecież nie na darmo mówi się „widzieć wszystko w czarnych kolorach” albo „patrzeć przez różowe okulary”. Animatorze, jeśli jesteś zmęczony, coś Cię boli Twoje komunikaty nie będą takie czytelne – dbaj o siebie Jeżeli czujesz tremę, albo boisz się utraty władzy lub prestiżu, możesz stracić zdolność rozważenia treści otrzymanych komunikatów, reagować w sposób defensywny lub agresywny. Najlepszym sposobem radzenia sobie z emocjami jest uznanie ich za część procesu komunikacji i dążenie do ich zrozumienia, kiedy powodują trudności..

3.2.6. Komunikowanie uczuć

Mówiąc o komunikacji werbalnej, trzeba poruszyć jeszcze kwestię tego, w jaki sposób człowiek wyraża się, gdy ma **przekazać informacje na temat swoich uczuć, potrzeb, doznań, intymnych poglądów.**

I. Człowiek ma do wyboru trzy warianty komunikowania:

- | | |
|--|--|
| • bezpośrednie zakomunikowanie treści | np. „Nie pójdę z Tobą na imprezę.” |
| • pośrednie przekazanie treści | np. „Nie pójdę, bo nie mam czasu” |
| • ukrycie własnych uczuć | np. „dobrze, chodźmy” (idzie, choć nie chce) |

Co to oznacza dla animatora:

- Jeśli człowiek wyraża się bezpośrednio – nie ma problemu – mówi, to co myśli i ryzyko niezrozumienia się jest tu najmniejsze

- jeśli z jakiś powodów (obawa, brak zaufania, nieśmiałość, brak asertywności⁵, innych) nie chce wyrazić się wprost. Komunikację pośrednią możesz poznać po:
 - zadawaniu pytań pozornych – mają one sprowokować Cię do zainteresowania tą osobą, gdyż wyrażane są z oburzeniem, rozdrażnieniem, często wyskakują "jak Filip z konopi" i wygłaszają są niezwiązane z tematem a jakimiś własnymi przemyśleniami np. „Ty nam tu opowiadasz, że.. a ja słyszałem, że to jest...” albo „Jak Ty możesz tak mówić?”
 - wydawaniu poleceń i rozkazów – kiedy osoba ma jakąś władzę (np. lider grupy) i nadmiernie ją wykorzystuje np.: „Nie rób tego, tak nie wolno” (zamiast wytłumaczenia: Nie rób tego gdyż to powoduje..) lub „Masz mnie natychmiast przeprosić” (zamiast „to co powiedziałeś było niemile, zabolalo mnie”)
 - używaniu wyzwisk i przekleństw – które stanowią „zasłonę dymną” dla własnych przeżyć np. „Ty idioty! co ty zrobisz!” wyrażają strach, „Niech to szlag” – wyrażają zdenerwowanie
 - wymówek i pretensjach – szczególnie poprzez uogólnienie np. „Nigdy nie pamiętasz...”
 - ironii i złośliwości – które mają zniekształcić, ukryć prawdziwe uczucia – np. „Ale to smutne, no zaraz się popłaczę”
 - przejawskrawione chwalenie i ganienie – np.. „Jesteś the best!” , „Jesteś nie do zniesienia!”
 - jeśli ktoś przypisuje swoje uczucia innym- np. „Robię tak, bo on też tak robi”
 - jeśli ktoś próbuje Cię „zaszufladkować” stosując łatwe, pośpieszne diagnozy i klasyfikacje Twojego zachowania, pomysłów lub tego, co mówisz, np. „Jesteś zbyt skrupulatny”, „To jest przestarzałe”
- jeśli natomiast ktoś ukrywa uczucia, cóż, tu nic nie zrobisz, dopóki on sam nie zechce tego zmienić.

II. dwa rodzaje komunikatu

- komunikat typu JA – zapewne skuteczną komunikację, składa się z 3 ważnych części:
 - 1) nazywa emocje odczuwaną
 - 2) opisuje sytuację, której dotyczy komunikat, bez oceny nadawcy
 - 3) zawiera propozycję rozwiązania
np.: „Złości mnie, gdy patrzę, że jedne pluje na drugiego i chciałabym, żebyście tego nie robili”
- komunikat typu TY – zawiera negatywną reakcję, ocenia zachowanie odbiorcy lub (jeszcze gorzej) – odbiorcę, ma wymusić na odbiorcach zmianę na to, co chce nadawca
np.: „Jak wy się zachowujecie?! Natychmiast przestańcie się opluwać! to bardzo brzydko!”

Co to oznacza dla animatora:

- zawsze używaj komunikatu typu JA. Nie jest to proste – z reguły człowiek reaguje impulsywnie i ma tendencje do skracania wypowiedzi. Ty jednak jako profesjonalista musisz wypracować w sobie umiejętność spokojnej reakcji, rzeczowej i bezpośredniej wypowiedzi. Stosowanie wyjaśnień i odwołanie się do własnych odczuć – wzbudza zaufanie i podnosi wiarygodność.

. 1 „Ala ma kota”

Przekonaj się, jak wiele można zawrzeć w intonacji, melodyce, rytmie, głośności głosu, a także stawianiu akcentów w różnych miejscach i jak to wpływa na treść, a nawet, zupełnie ją zmienia.

To samo zdanie „Ala ma kota” wypowiedź:

- | | |
|---|--------------------------|
| • niedowierzając że Ala ma kota (a nie psa): | Ala ma <u>kota</u> ??? |
| • niedowierzając że to Ala ma kota, Anie Jaś: | <u>Ala</u> (?) ma kota? |
| • w sekrecie (cicho): | Ala ma kota. |
| • komunikat przez megafon (głośny, rytmicznie wypowiedziany): | A-la-ma-ko-ta |
| • jakby odbiorca wiadomości stał na drugim skraju przepaści: | Alaaaa maaaaa kooo-taaa! |
| • z salwą śmiechu (to żart) | Ala ma kota! |
| • ze smutkiem | Ala ma kota ☹ |

⁵ asertywność – sztuka umiejętnego odmawiania, posiadania i wyrażania własnego zdania oraz bezpośredniego wyrażania emocji i postaw w granicach nienaruszających praw i psychicznego terytorium innych osób oraz własnych, bez zachowań agresywnych

- | | |
|--|---------------------------|
| • ze strachem (ten kot to mutant i potwór) | Ala ma kota |
| • jękając się | A-ala ma ma ko kota |
| • rozkazująco | Ala ma kota |
| • jak wylizującą dziecięcą | Ala ma kota! Ala ma kota! |

Czy widzisz jak wiele znaczeń mogą mieć te trzy proste słowa?

ćw. 2 „Rysunek na podstawie przekazu.”

Celem ćwiczenia jest uświadomienie roli, jaką odgrywa spójny, rzeczowy komunikat. Doi tego ćwiczenia potrzebujesz pomocników.

Narysuj na 2 kartkach A4 kilka prostych figur geometrycznych w dowolnym układzie, zrób to tak, by reszta osób nie widziała. Następnie stań/siądź tak, by osoby te nie mogły się z Tobą komunikować wzrokowo. Twoim zadaniem jest przekazanie pozostałym uczestnikom zajęć treści rysunków, zaś oni rysują to co słyszą.

wariant I (pierwsza kartka): Nie mogą zadawać dodatkowych pytań. Mogą tylko prosić o powtórzenie zdania.

wariant II: (druga kartka): mogą pytać

Po zakończonej pracy, rysunki porównajcie się z oryginałem.

Wnioski nasuną się same ☺

ćw.3 „od łajdaka do pana”

Wymyśl jak najwięcej synonimów między hasłem **A** „Łżesz łajdaku!” a **B** „Łaskawy Pan jest uprzejmy mijać się z prawdą nie bez udziału świadomości.”

np...: Ale łżesz!
 Ale ściemniasz!
 Ale z Ciebie paskudny kłamca!
 Pan brnie w kłamstwa
 Pan mówi wierutne bzdury!
 Mówisz nie prawdę!
 itp.

Zwróć uwagę jak różnie można formułować te myśli i jaką siłę ma dobrane słowo.

ćw. 4 I kto to mówi?

Ten sam komunikat: „Dzisiaj będzie całe dzień piękny i słoneczny”. Powiedz jakby to mówił: Stary Baca, małe dziecko, sąsiadka-plotkarka, pani pogodynka, gwiazda telewizyjna, lump z bramy

Zobacz jak wiele zależy od tego kto jest nadawcą komunikatu? Od tego jaki jest jego status społeczny, autorytet, zawód, doświadczenie życiowe itd.

Tabela 5. Przykładowe ćwiczenia poprawienia umiejętności komunikacji werbalnej

3.3. Mowa niewerbalna

Mowa niewerbalna - mowa ciała – wszystkie pozasłowne elementy, które mogą wzmacniać, osłabiać lub zaprzeczać przekazom werbalnym.

Może wyrażać się przez:

- kinezytyka: gesty, ruchy, postawę ciała, sposób poruszania się
- dotyk - chłód dotyku dłoni, poklepanie po plecach itp.
- wygląd zewnętrzny: strój, fryzurę, zapach, kobiecość/męskość, budowa ciała
- mimikę twarzy, marszczenie brwi
- oznaki (symptomy) np. podkrążone oczy, gęsia skórka, rumieniec
- kontakt wzorkowy
- ton głosu
- parajęzyk- „niby język”, zachowania głosowe: eee, yyy, wzdychania, wszelkie dźwięki poza słowem głównym, wzdychanie, śmiech, itp.
- odległość nadawcy od odbiorcy
- otoczenie: dom, praca/szkoła, rodzina, przyjaciele, samochód itd.

- sposób w jaki tworzymy nasze otoczenie fizyczne w którym żyjemy i pracujemy
- przynależność do grup religijnych, społecznych, subkultur
- nawyki, zwyczaje
- zainteresowania, hobby

3.4. Mowa parawerbalna

Mowa parawerbalna – to wszystkie dodatkowe informacje przesyłane w trakcie wypowiedzi, które nie są słowami (pojęciami). Na mowę parawerbalną składa się:

- **ton głosu** – np. może być nieprzyjemny –w chwili zdenerwowania
- **tempo** wypowiedzi – nie powinno być za szybkie lub za wolne, powinno być dostosowane do percepcji, możliwości odbiorcy: do małych dzieci – mówimy wolniej, w obcym języku, który nie wszyscy znają perfekcyjnie – też wolno i wyraźnie
- **rytm** – powinno się mówić w miarę stałym rytmie, ale naturalnie
- **pauza** - chwile ciszy pomiędzy wypowiedziami np. przed ogłoszeniem czegoś ważnego warto zrobić „znaczącą pauzę”
- **natężenie głosu** - głośność – np. krzyk oznacza że stało/dzieje się coś złego, podniesiony głos – świadczy o emocjach np. zdenerwowaniu, radości; przyciszony głos – o tajemnicy itp.
- **akcentowanie** – nacisk na niektóre słowa, przeważnie te, które są ważniejsze. Można też akcentować słowa wg gwary, która się posługuje dany człowiek, np.. Ślązacy akcentują ostatni wyraz zdania „jakby się pytali”, Krakusi stawiają akcent na pierwszą sylabę z przedłużeniem samogłoski np. „ siedzimy”. Na pewno też łatwo zauważyć „obcokrajowca po akcencie”. Akcent w języku polskim jest stały, zasadniczo pada na drugą sylabę od końca. W innych językach może padać na inną sylabę, albo zmieniać znaczenie w zależności od akcentu i intonacji
- **artykulacja** – czyli czy wyrażasz się wyraźnie czy „mamrociesz coś niezrozumiałego pod nosem”
- **intonacja** - w czyli nadawanie słowom „melodii” poprzez zmianę modulacji głosu, w celu wyrażenia emocji lub oddania specyficznego charakteru danej wypowiedzi (pytania, zaprzeczenia, rozkazu)
- **barwa głosu** – wiele zależy czy mówisz miłą, ciepłą barwą głosu, czy też wygłaszasz „suchy” komunikat, bez emocji. W pracy z dziećmi ciepła barwa wzbudza zaufanie, u dorosłych – sympatię
- **melodyka** – często mówi się, że Włosi i Hiszpanie mówią melodyjnie – „śpiewnie” (i ocenia się ich od razu jako radosnych, wyluzowanych), a Niemcy mówią twardo (więc twierdzi się, że są bardziej chłodni i oziębli). Można też mówić z emocjami lub monotonicznie.
- **wtrącenia** – np. chrząknięcia „ achy”, „ochy”, „Nie no!” – obrazują stany emocjonalne
- **wady wymowy** – seplenie, jąkanie się zaburza zrozumienie, charakterystyczne francuskie „r” często kojarzy się z kimś inteligentniejszym, bardziej czytany, jest łatwiej rozpoznawalny
- **używany język** – styl (urzędowy, potoczny, specjalistyczny, gwara) ma s
- **zasób słownictwa** – ubogi lub kwiecisty, grzeczny lub z wulgaryzmami



Animatorze pamiętaj:

- badania dowodzą, że sama **treść komunikatu stanowi jedynie 7%** odebranej i zapamiętanej przez nas informacji. **35% opieramy na odebraniu, jak** zostało to powiedziane (jakimi słowami, czy gramatycznie, jak głośno, z jaką intonacją itp.), **pozostałe 58% obejmuje to, co widzimy** (mowę niewerbalną)!

Post Scriptum

- Jak leci?
- Super, tylko palce mnie strasznie bołą.
- A co się stało?
- Wczoraj na czacie mieliśmy imprezę i całą noc śpiewaliśmy

Legenda:

Najważniejsze zagadnienia

Ważne pojęcia

Załączniki

Bibliografia:

A.Faber, E. Mazlish, „Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały - jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły”

B.Dobek Ostrowska "Podstawy komunikowania społecznego"

E.Aronson „Człowiek istota społeczna”

J.Mellibruda „Ja-Ty-My. Psychologiczne możliwości ulepszenia kontaktów międzyludzkich”

T. Goban-Klas "Media i komunikowanie masowe"

www.sciaga.pl/tekst/47003-48-komunikowanie_definicja_formy_funkcje