

AUTOR MATERIAŁÓW DYDAKTYCZNYCH

dr n. o zdr. Zofia Sienkiewicz

dr n. o zdr. Grażyna Dykowska

RECENZENT MATERIAŁÓW DYDAKTYCZNYCH

prof. dr hab. n. med. Irena Wrońska

Trening umiejętności interpersonalnych

1.1. Grupa a relacje interpersonalne

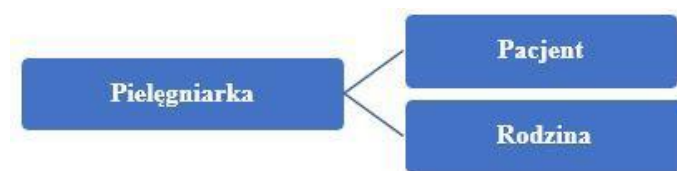
W funkcjonowaniu grupy społecznej istnieją różne rodzaje komunikacji międzypersonalnej. Ich cechą wspólną jest przekazywanie komunikatu od nadawcy do jego odbiorcy zazwyczaj w określonym celu. Oprócz tej cechy wspólnej, rodzaje komunikacji dają się podzielić na wykluczające się wzajemnie pary (ryc. 1.).

Ryc. 1. Modele procesu komunikowania się (opracowanie własne na podstawie analizy piśmiennictwa).

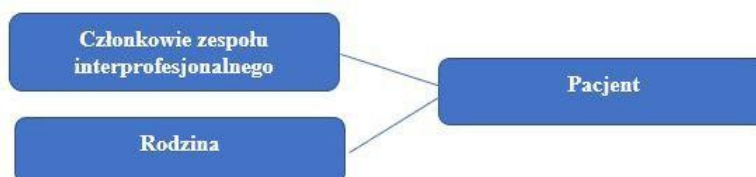


W relacjach interpersonalnych ważną rolę odgrywa komunikowanie „do” i komunikowanie „dla” pacjenta.

Ryc. 2. Komunikowanie do pacjenta i rodziny.

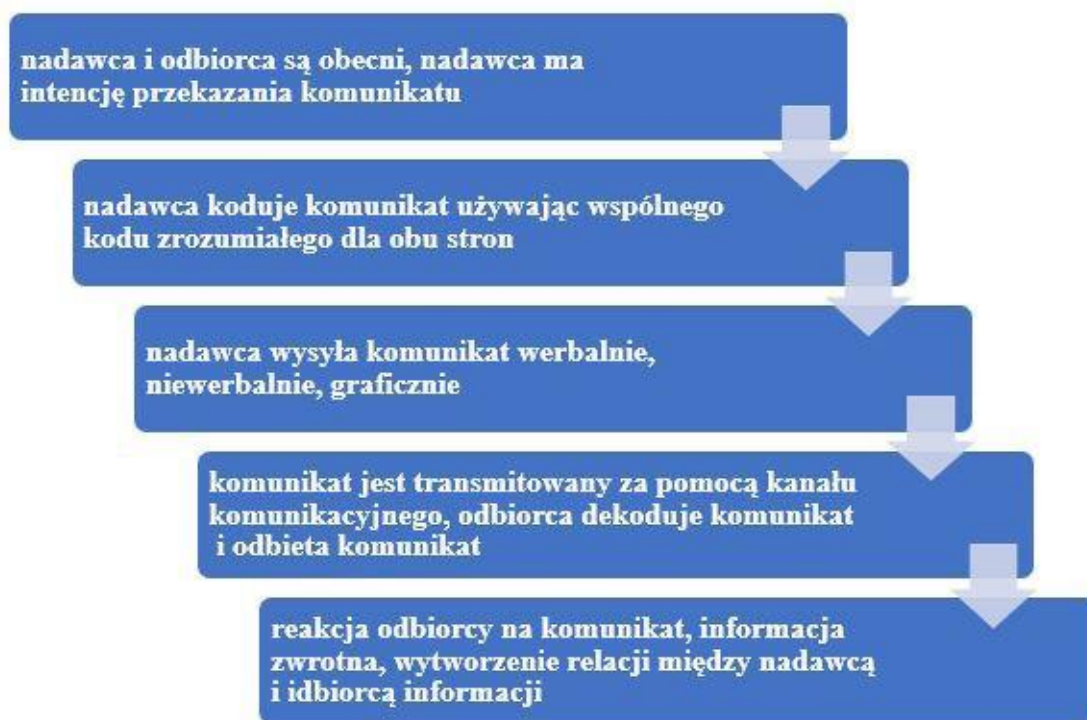


Ryc. 3. Komunikowanie dla pacjenta.



Porozumiewanie się jest konieczne dla realizacji potrzeb fizjologicznych, bezpieczeństwa, tożsamości, samorealizacji. Porozumiewanie się w grupie jest kluczową umiejętnością w życiu. Relacje zachodzące między członkami grupy zespalały ważne informacje, które możemy wykorzystać w procesie opieki nad pacjentem.

Ryc. 4. Proces komunikowania się między nadawcą i odbiorcą.



Komunikowanie to proces **interakcyjny, w grupie** wytwarzają się określone stosunki, które można podzielić na dwa typy:

- partnerskie – komunikowanie symetryczne,
- stosunek dominacji i podporządkowania – komunikowanie niesymetryczne.

Komunikowanie jest zasadniczo celowe i świadome, ponieważ działaniem każdego uczestnika procesu kierują jakieś motyw. W funkcjonowaniu społecznym komunikowanie jest zjawiskiem nieuchronnym, bycie w towarzystwie co najmniej jednej osoby nakłania ludzi zawsze i wszędzie do porozumiewania się bez względu na zamiary.

Komunikowanie jest procesem złożonym i wieloaspektowym. Może mieć charakter jedno- lub wielostronny, medialny, werbalny, niewerbalny, uniwersalny, masowy.

1.2. Aktywne słuchanie, determinant umiejętności interpersonalnych

W relacjach między ludźmi aktywne słuchanie jest podstawowym determinantem kreującym umiejętności interpersonalne, jest podstawą komunikowania się. Umiejętność aktywnego słuchania polega na szczególnym „nastawieniu się na rozmówcę”, co pozwala na pełną akceptację rozmówcy, który powinien drugą stronę akceptować, ponieważ tylko po spełnieniu tego warunku może on omówić swój problem, znaleźć konstruktywne rozwiązanie, którego pragnie, oraz przedstawić swoje emocjonalne nastawienie odnoszące się zarówno do problemu, jak i do rozmówcy. W relacjach interpersonalnych ważne jest rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania, służą temu techniki wykorzystywane w komunikowaniu:

- utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- pozytywne nastawienie,
- koncentracja na rozmówcy,
- stosowanie się do zasad kultury dialogu,
- udzielanie zachęt,
- nieocenianie,
- dostrojenie się do rozmówcy,
- empatia,
- parafrazowanie,
- stosowanie podsumowań,
- zadawanie pytań.

Tabela 1. Przykład aktywnego słuchania.

PRZYKŁAD
Otrzymałaś nagrodę dyrektora szpitala. Będąc na dyżurze, masz bardzo dużą potrzebę powiedzenia o tym koleżankom i kolegom. Opowiadasz z wielkim entuzjazmem. Brak aplauzu ze strony bliskich. Czy Wy mnie słyszycie – to pierwsza nagroda w mojej pracy zawodowej!

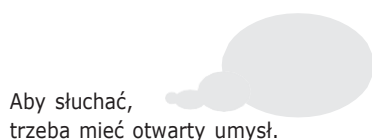
Podczas rozmowy z kimś nie wychodzimy automatycznie z założenia, że dana osoba słucha nas, pomimo tego, że jest obecna.

Bardzo ważne jest, aby dać do zrozumienia rozmówcy, że go słuchamy, np.: gestem, mimiką twarzy, zachętą do dalszego mówienia, zainteresowaniem.

SŁYSZENIE – to automatyczny proces, przebiegający za pośrednictwem układu nerwowego i zmysłów.

SŁUCHANIE – jest to umiejętność, dzięki której pozyskujemy najwięcej informacji, to czynność świadoma, wykonywana aktywnie.

Ryc. 5. Słuchanie a słyszenie, różnicowanie.



Warunki efektywnego słuchania, jeżeli są nam znane, to mogą być wykorzystane w samokształceniu. Efektywnego słuchania należy się nauczyć, wyćwiczyć – zalecenia, które umożliwią osiągnięcie tego założenia:

- koncentruj uwagę zarówno na osobie, jak i na temacie rozmowy,
- okaż cierpliwość,
- nie spoglądaj na zegarek,
- nie przerywaj wypowiedzi,
- nie dokonuj oceny,
- akceptuj tempo wypowiedzi rozmówcy,
- okaż zainteresowanie,
- utrzymaj kontakt wzrokowy,
- zadawaj pytania głównie dotyczące tematu,
- nie naruszaj strefy intymnej,
- regularnie streszczaj tylko w celu upewnienia się, czy rozumiesz,
- pozytywnie bądź nastawiony do mówcy,
- zapewnij dobre warunki zewnętrzne: pomieszczenie, intymność,
- uszanuj milczenie rozmówcy, pomóż w mówieniu.

Tabela 2. Przyczyny zakłócające aktywne słuchanie.

Przyczyny utrudniające słuchanie	
<ul style="list-style-type: none"> • wcześniejsze uprzedzenia • kompleksy • obawy 	
Przyczyny utrudniające słuchanie związane z osobą słuchacza	Przeszkody dotyczące zarówno mówcy, jak i słuchacza
<ul style="list-style-type: none"> • nieuświadomienie celów swoich oraz mówcy • brak: dociekliwości, ciekawości, wytrwałości, entuzjazmu, zainteresowania, cierpliwości • włączanie się do rozmowy, ocenianie, notowanie • brak czasu 	<ul style="list-style-type: none"> • pragnienie • głód • stres • zmęczenie • zły stan zdrowia • upośledzenie mowy lub słuchu • nerwowość • stres • negatywne nastawienie • uprzedzenia • brak pewności siebie • brak motywacji • niezdolność do koncentracji • znudzenie • zniecierpliwienie • brak znajomości tematu przez rozmówcę • zbyt duża różnica wieku (na początku) • stan emocjonalny • dygresje • poruszanie wielu tematów jednocześnie

Każda osoba czuje potrzebę:

- wypowiedzenia się,
- mówienia o sobie,
- użalania się nad własną osobą,
- uzyskania pomocy od innych.

Pamiętaj!

Jeśli umiesz słuchać, wielu przyjdzie mówić o sobie.

W kontakcie z drugim człowiekiem

Bądź:

- uważny,
- milczący,
- skupiony,
- szczęśliwy,
- wyzwolony,
- oświecony.

Pamiętaj!

Twój rozmówca nieświadomie czeka na radę, nie na przepis życiowy, ale na kogoś, kto by pomógł mu rozwiązać problem.

Prawdziwy dialog rozpocznie się wtedy, kiedy zaprowadzisz w sobie głębokie milczenie!