

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Prowadzący: dr Łukasz Łotocki
Instytut Polityki Społecznej
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych UW

Opis zajęć:

Na zajęciach omówimy podstawowe zagadnienia związane z komunikacją interpersonalną, a także będziemy doskonalić nasze umiejętności w tym zakresie podczas ćwiczeń warsztatowych. Z jednej więc strony zapoznamy się z naukowymi dociekaniem z komunikowaniem interpersonalnym, z drugiej – sprawdzimy przydatność tych dociekań w praktyce. Celem zajęć jest analiza poszczególnych aspektów komunikowania, refleksja nad przebiegiem codziennych kontaktów interpersonalnych (w domu, wśród znajomych, w pracy, sklepie, urzędzie...), a w rezultacie zdobycie nowych umiejętności i bardziej świadome kształtowanie relacji z innymi ludźmi. Program zajęć to „wersja maksimum”, z której wybierzemy najbardziej istotne zagadnienia.

Program zajęć:

1. Wprowadzenie do komunikowania interpersonalnego

Komunikowanie jako proces. Przekaz, kanał, kod, kodowanie, dekodowanie, szumy informacyjne, metafora dramaturgiczna w komunikowaniu interpersonalnym. Model komunikowania interpersonalnego. Pierwsze wrażenie w kontakcie interpersonalnym. Test na komunikatywność.

Literatura podstawowa:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdziały: 1. *Definicje i model komunikowania interpersonalnego*; 2. *Główne cele komunikowania interpersonalnego*; 4. *Podstawowe zasady komunikowania interpersonalnego*.

Literatura uzupełniająca:

J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2007, Rozdział 2. *Wprowadzenie do komunikacji interpersonalnej*.

2. Aktywne słuchanie

Poziomy słuchania. Słuchanie w milczeniu, zadawanie pytań, parafrazowanie, klaryfikacja, wyrażanie empatii, wspieranie, analizowanie, ocenianie, doradzanie. Bariery i błędy w słuchaniu. Test i ćwiczenia na słuchanie.

Literatura podstawowa:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdział 5. *Słuchanie*.

Literatura uzupełniająca:

J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2007, Rozdział 7. *Słuchanie*.

R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006, Rozdział 6, *Słuchanie*.

3. Rodzaje komunikatów w komunikacji interpersonalnej. Etyka w komunikowaniu. Komunikowanie werbalne.

Komunikaty werbalne i niewerbalne, komunikaty perswazyjne, komunikaty agresywne i asertywne, komunikaty Ty i komunikaty Ja, informacja zwrotna, obrona przed manipulacją. Ćwiczenia.

Literatura podstawowa:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdział 6. *Etyka w komunikowaniu interpersonalnym*; 7. *Skuteczność w komunikowaniu interpersonalnym*; 11. *Komunikowanie werbalne*

Literatura uzupełniająca:

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007, Rozdział 18. *Wystąpienia perswazyjne*.

4. Komunikowanie niewerbalne

Elementy komunikacji niewerbalnej, funkcje komunikacji niewerbalnej, proksemika w komunikacji interpersonalnej, atrakcyjność fizyczna, mowa ciała, parajęzyk w komunikacji interpersonalnej. Ćwiczenia.

Literatura podstawowa:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdział 12. *Komunikowanie niewerbalne*

Literatura uzupełniająca:

R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006, Rozdział 5, *Komunikacja niewerbalna*.

A. Pease, *Język ciała. Jak czytać myśli ludzi z ich gestów*, Kraków 1994 (i wydania późniejsze)

5. Rozwiązywanie konfliktów i prowadzenie negocjacji

Konflikty funkcjonalne i dysfunkcjonalne. Konflikty osobiste i konflikty w pracy. Strategie postępowania w sytuacji konfliktu. Sposoby postępowania z agresywnym interlokutorem. Sposoby radzenia sobie z atakami interpersonalnymi. Twardy i miękki styl negocjowania, negocjowanie oparte na zasadach. Stanowiska a interesy. Język budowania porozumienia. Dostrajanie. Ćwiczenia.

Literatura podstawowa:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdział 17. *Konflikt w relacjach interpersonalnych*

Literatura uzupełniająca:

R. Fisher, W. Uhry, *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 1991 (i wydania późniejsze)

R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006, Rozdział 11, *Radzenie sobie z konfliktami*.

6. Wystąpienia publiczne i opracowanie prezentacji I – Wprowadzenie

Rodzaje wystąpień i prezentacji. Nieśmiałość, lęk, stres, trema. Sposoby redukcji lęku. Rodzaje audytorium. Proksemika a wystąpienia publiczne. Wystąpienia w mediach. Przemawianie publiczne a etyka. Dobór tematów wystąpień studentów na kolejnych zajęciach.

Literatura podstawowa:

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007, Rozdział 14. *Wprowadzenie do przemawiania publicznego*.

Literatura uzupełniająca:

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006, Rozdział 10. *Obawa i pewność siebie*

P.G. Zimbardo, *Nieśmiałość*, Warszawa 2000.

7. Wystąpienia publiczne i opracowanie prezentacji II – Przygotowanie i prezentacja wystąpienia

Zasady opracowania kompetentnego wystąpienia. Plan wystąpienia, materiały, pomoce wizualne. Narracja, głos, gesty. Czas i kontekst przemawiania. Prezentacje studentów oraz przekazanie informacji zwrotnej.

Literatura podstawowa:

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007, Rozdział 15. *Przygotowanie wystąpienia publicznego*, Rozdział 16. *Prezentacja wystąpienia*.

Literatura uzupełniająca:

A. Rzędowska, J. Rzędowski, *Wystąpienia publiczne w biznesie*, Gliwice 2007 (Podręcznik i książka treningowa).

8. Przygotowanie do postępowania rekrutacyjnego do pracy

Literatura podstawowa:

S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007, Dodatek: *Kompetentne prowadzenie wywiadów*.

Literatura uzupełniająca:

W. Głodowski, *Wywiad czyli rozmowa na temat*, Warszawa 1999.

Warunki zaliczenia zajęć:

1. Obecność, przygotowanie do zajęć i **aktywność** na zajęciach (możliwe są maksymalnie 2 nieobecności);
2. Udział w pracach warsztatowych, w tym **przygotowanie prezentacji** na wybrany temat na zajęcia 6 lub 7.
3. **Zaliczenie sprawdzianu** pisemnego z wiedzy teoretycznej (na ostatnich zajęciach).

Literatura

R. B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor II, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006.

R. Fisher, W. Ury, *Dochodząc do tak. Negocjacje bez poddawania się*, Warszawa 1991.

C.D. Garvin, B.A. Seabury, *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, BPS, Warszawa 1996.

W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2006.

E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2000.

E. Goffman, *Rytuał interakcyjny*, Warszawa 2006.

D. Goleman, *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań 1999.

K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, BPS, Warszawa 1996.

Metoda warsztatowa w kształtowaniu umiejętności interpersonalnych (praca zbiorowa), BPS, Warszawa 1996.

A. Pease, *Język ciała. Jak czytać myśli ludzi z ich gestów*, Kraków 1994 (i następne wydania).

J. Steward (red.) *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2007.

W. Ury, *Odchodząc od NIE*, Warszawa 2007.

P. Zimbardo, *Nieśmiałość. Co to jest? Jak sobie z nią radzić?*, Warszawa 2002.