

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Komunikacja interpersonalna w obsłudze klienta

4.1.1. Materiał nauczania

4.1.1.1 Komunikacja werbalna

Zdolność komunikowania się jest kluczową umiejętnością w naszym życiu, od której zależy jakość wszelkich kontaktów, w tym także kontaktów w pracy. Komunikacja interpersonalna to proces przekazywania i odbierania informacji, zachodzący między dwiema lub więcej osobami. Podstawowym warunkiem komunikacji jest istnienie nadawcy i odbiorcy, a więc osoby, która przekazuje wiadomość i osoby, która ją odbiera. W procesie komunikacji istnieją jednak także dodatkowe elementy, które mają na niego wpływ.



Rys. 1. Schemat procesu komunikacji

Komunikatem nazywamy informację, którą nadawca kieruje do odbiorcy. Kanałem informacyjnym jest sposób przekazania komunikatu (forma ustna, pisemna, bezpośrednia rozmowa itp.). W procesie komunikacji interpersonalnej korzystamy też często z określonych narzędzi, umożliwiających lub ułatwiających proces komunikacji na odległość. Do narzędzi komunikacji zalicza się urządzenia techniczne wykorzystywane do komunikowania się, które umożliwiają nawiązanie kontaktu na odległość (np. telefon, faks, poczta elektroniczna).

Na każdym z poziomów mogą pojawić się zakłócenia, które uniemożliwiają sprawne porozumiewanie się. Są to tzw. bariery komunikacyjne.

Podstawowymi barierami komunikacyjnymi, które leżą po stronie odbiorcy, są:

1. Osądzanie – niszczy komunikację, gdyż może być odebrane jako atak lub zamknięcie rozmowy. Krytyka może być uznana za formę odrzucenia, stanięcia po przeciwnej stronie lub zaproszenia do sporu. Osądzanie może przejawiać się w takich sposobach reagowania, jak:
 - krytykowanie (np. sam jesteś sobie winien, nie trzeba było tyle mówić),
 - przezywanie – nadawanie etykiety (np. zachowałeś się jak nowicjusz),
 - stawianie diagnozy (np. myślę, że tak naprawdę to jej zazdrościsz),
 - chwalenie połączone z oceną (np. jesteś zawsze taka rozsądna, z pewnością dasz sobie radę).
2. Dawanie rozwiązań – odbiera inicjatywę rozmówcy i nie daje wsparcia. Są to zachowania charakteryzujące się wywieraniem presji, lub sugerowaniem większej wiedzy w sprawie. Może to być np.:
 - rozkazywanie (np. musisz to zrobić, to nie podlega dyskusji),
 - grożenie (np. jeśli nie ty... to ja...),
 - moralizowanie (np. nie powinieneś tego robić),
 - doradzanie (np. ja na Twoim miejscu...).
3. Wycofywanie się – komunikację zamyka często nasza odmowa udziału w kłopotach czy sprawach innej osoby. Gdy nie wiemy co powiedzieć, w sytuacji gdy kogoś nam żal i staramy się go pocieszyć lub uspokoić drugą osobę lepiej użyć parafrazy, okazać