

Komunikacja interpersonalna

1. Istota procesu porozumiewania się

Porozumiewanie się polega na słownym bądź bezsłownym przesyłaniu informacji i kształtuje relacje między ludźmi. Umiejętność porozumiewania się jest podstawą wszelkich udanych kontaktów: koleżeńskich, małżeńskich, rodzinnych. Jest to proces, który zachodzi nieustannie, bowiem przez cały czas swoją postawą ciała, mimiką, gestykulacją, słowami przekazujemy określone informacje. Jednak, aby można było mówić o istnieniu komunikacji, muszą istnieć trzy ogniwa:

- 】 nadawca, czyli osoba, która przesyła określoną informację;
- 】 odbiorca, czyli osoba, do której daną informację kierujemy;
- 】 kod, czyli sposób przekazu tej informacji – obraz, gest, słowo itp.

Wiele nieporozumień w relacjach interpersonalnych jest wynikiem złej komunikacji. Niewłaściwe odczytanie intencji z jednej strony, niejasne oczekiwania z drugiej, to trudności, których doświadcza niemal każdy z nas w codziennych rozmowach.

Proces komunikacji może odbywać się w formie komunikacji werbalnej i komunikacji niewerbalnej.

2. Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna to przekazywanie informacji za pomocą wyrazów. Dużą rolę odgrywają tu takie czynniki, jak: akcent, stopień płynności mowy, treść wypowiedzi.

W komunikacji werbalnej nie mniej ważną od osoby nadającej komunikat jest osoba słuchająca. Ona również ma wpływ na jakość przekazu, a odbywa się to poprzez styl słuchania. Aby zapobiec nieporozumieniom, powinniśmy posiadać umiejętność aktywnego słuchania. Możemy to osiągnąć, stosując różnorodne techniki, o których niżej.

Odzwierciedlenie – staramy się zaobserwować, jakie uczucia przeżywa nasz rozmówca. Mówimy mu jakie, naszym zdaniem, są jego odczucia – tak, aby pomóc mu je sobie uświadomić i lepiej zrozumieć, np.: *Widzę, że bardzo się tym martwisz, Wygląda na to, że jesteś wściekły.*

Parafrazowanie – ujmujemy w inne słowa zasłyszany komunikat, upewniając się, czy dobrze go zrozumieliśmy i pozwalając rozmówcy usłyszeć, o czym mówi, np.: *Jeśli dobrze rozumiem, to..., Chcesz powiedzieć, że...*

Klaryfikacja – skłaniamy rozmówcę do skoncentrowania się na głównej idei komunikatu lub prosimy o bardziej precyzyjne wyjaśnienie sprawy.

Potwierdzenie – dopowiadamy pewne słowa, potwierdzając, że jesteśmy zainteresowani wypowiedzią, i słuchamy uważnie.

W aktywnym słuchaniu nie ma miejsca na pouczanie, ocenianie, dobre rady. Te elementy blokują mówiącego i zamykają komunikację.

3. Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna jest tym, co przekazujemy innym, światu – ale poza wypowiedzianymi słowami. Stanowi aż 93% przekazu. Całe nasze ciało może wyrażać emocje, wzmacniając nasze słowa lub zaprzeczając im.

Do głównych form komunikacji niewerbalnej należą: wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, gesty i inne ruchy ciała, kontakt dotykowy, postawa ciała, odległość od rozmówcy, wygląd zewnętrzny, ton głosu, sposób mówienia, uśmiech.

Mimika stanowi najbardziej wymowny sposób komunikacji niewerbalnej. Sposób, w jaki mówimy, poruszając wargami, układ ust i brwi podczas rozmowy, grymas twarzy, wyraz oczu – to wszystko świadczy o naszym stanie emocjonalnym oraz najczęściej jest pierwszą reakcją na komunikat nadawany przez inną osobę. I chociaż czasami chcielibyśmy coś ukryć przed naszym rozmówcą, to nagle zmiana wyrazu twarzy zdradzi nasze prawdziwe odczucia i opinie. Dzieje się to tak szybko, że nie zdajemy sobie nawet z tego sprawy.

Kontakt wzrokowy pokazuje nasz stosunek do rozmówcy. Czasami zdarza się, że chcemy ukryć swoje niezadowolenie, rozczarowanie lub żal i wymusić uśmiech na twarzy. Ktoś, obserwując nas z pewnej odległości, może nie dostrzec, że to tylko gra. Ale spoglądając w oczy, prawie zawsze odkryje prawdę. Dlaczego tak się dzieje? Cały sekret polega na tym, że oczy nigdy nie kłamią i są „zwierciadłem naszej duszy”. W zależności od tego, czy i jak patrzymy na drugą osobę oraz jak długo utrzymujemy kontakt wzrokowy, ludzie są mniej lub bardziej zainteresowani naszym towarzystwem i podtrzymywaniem konwersacji.

Powinniśmy starać się nie unikać kontaktu wzrokowego, gdyż może to zostać odebrane jako objaw znudzenia albo braku szczerości lub zdecydowania. Z drugiej jednak strony nie przesadzajmy i nie wpatrujmy się w rozmówcę bezustannie, gdyż zostanie postawiony w niezręcznej sytuacji i w efekcie może utrudniać to wzajemne komunikowanie się.

Gesty i inne ruchy ciała to komunikaty, które towarzyszą niemal każdej rozmowie. Gdy mówimy, bardzo często pomagamy sobie, kreśląc rękoma w powietrzu różne kształty, kiwamy głową, drapiemy się za uchem, uderzamy się w piersi, zaciskamy pięści, grozimy

palcem itp. Każdy z tych gestów ma swoje znaczenie. Stanowią one w ten sposób nieodłączny element procesu komunikowania się oraz ważne dopełnienie komunikacji werbalnej. Gesty mogą również stanowić sygnały o naszym samopoczuciu lub stanie emocjonalnym. Ziewając, sygnalizujemy zazwyczaj zmęczenie, senność lub znudzenie. Wymachując rękoma, możemy wyrazić swoją złość, ale również podkreślić wagę tego, o czym mówimy. Wachlowanie może oznaczać zmęczenie lub po prostu reakcję na wysoką temperaturę.

Pamiętaj!

Podsumowując to, co powinniśmy wiedzieć:

- 】 odpowiednio dobrane i stosowane gesty oraz inne ruchy ciała niezwykle pomagają w rozumieniu przekazywanych komunikatów;
- 】 nie powinniśmy rezygnować z gestykulowania, ale też nie powinniśmy go nadużywać;
- 】 gesty powinny być dostosowane do wypowiedzianych słów; w innym przypadku mogą doprowadzić do rozbieżności między tym, co mówimy, a tym, co pokazujemy, czyniąc nasz komunikat chaotycznym i niezrozumiałym.

Dotyk i kontakt fizyczny oznacza zazwyczaj pewną zażyłość z partnerem, ale również zależy od wieku, płci, pozycji w hierarchii władzy. Może mieć charakter pozytywny, wyrażający chęć niesienia pomocy lub akceptacji zachowania drugiej osoby (uścisk dłoni, głaszkanie, klepanie po plecach, pocałunek), lub negatywny, świadczący o lekceważeniu drugiej osoby albo dezaprobatie tego, co robi (pchnięcie, potrącenie).

Postawa ciała przyjmowana podczas rozmów wyraża zazwyczaj stosunek do danej osoby. Gdy aprobujemy partnera, jesteśmy zwróceny do niego nie tylko twarzą, lecz całym ciałem. Ogólnie uważa się, że osoby otwarte i pewne siebie przyjmują postawę swobodną, a nawet nieco ekspansywną, z prosto uniesioną głową. Natomiast poza z głową pochyloną do przodu i rękami złożonymi lub kurczowo zaciśniętymi oznacza niepewność i uległość.

W pozycji siedzącej postawa osoby lekko pochylonej do przodu, z dłońmi opartymi lub skierowanymi ku górze, świadczy o czystych zamiarach, gotowości słuchania i otwartości. Skrzyżowanie jednej nogi na kolanie drugiej mówi o pewności siebie, poczuciu wyższości, a nawet chęci ataku. Osoba siedząca w pozycji półleżącej, tzn. silnie przechylona do tyłu i z wyciągniętymi nogami, wyraża dezaprobatę dla otoczenia, natomiast osoba bezwładnie siedząca z podpartą na dłoni głową komunikuje otoczeniu swoją bezsilność, negatywne myślenie, przeciążenie jakimiś kłopotami. O pewności siebie i głębokim poczuciu własnej wartości świadczy postawa osoby siedzącej pewnie na krześle, fotelu czy kanapie. Należy jednak pamiętać, że komunikat wyrażony przez postawę ciała powinien być częścią interpretacji i należy go rozpatrywać wraz z pozostałymi, nie wyciągając pochopnie niestosownych wniosków.

Odległość od rozmówcy jest związana z relacją zachodzącą między dwiema osobami i walką o własne terytorium psychologiczne. Im większa jest nić sympatii i otwartość łącząca osoby, tym odległość utrzymywana między nimi podczas rozmów jest mniejsza i odwrotnie: jeżeli odczuwamy do kogoś niechęć lub się go obawiamy, a osoba ta stara się być zbyt blisko nas, instynktownie zawsze będziemy się przed tym bronić i dążyć do utrzymania bezpiecznego dystansu przestrzennego.

Wygląd zewnętrzny i higiena osobista są cechami, które wywierają silne wrażenie na ludziach i albo będą ułatwiać proces komunikowania się, albo stworzą barierę. Bardzo często tzw. pierwsze wrażenie decyduje o powodzeniu rozmowy, zdaniem egzaminie, załatwieniu sprawy.

Ton głosu, sposób mówienia, ale także intonacja, rytm – to niewerbalne aspekty mowy, które podkreślają znaczenie przesłanych komunikatów oraz nasz stosunek do tego, co i o czym mówimy. Bardzo często wyrokują one również o skuteczności wysyланego przez nas komunikatu i podkreślają sposób akcentowania naszych odczuć i emocji.

Uśmiech również stanowi jedną z form mowy niewerbalnej. Może być on miły, zachęcający, ciepły, nieśmiały albo ironiczny, złośliwy, ośmieszający, lekceważący. Warto więc zastanowić się, jak odbierają nasz uśmiech inne osoby i na ile może mieć on wpływ na nawiązanie, podtrzymanie lub zakończenie rozmowy.

4. Rodzaje komunikatów

Komunikat jest to zespół sygnałów przekazujących określoną wiadomość. Sygnały współtworzące dany komunikat powinny uzupełniać się treściowo i być wzajemnie zgodne. Wiadomość przekazywana przez odbiorcę dociera do nadawcy tak zwanym kanałem komunikacyjnym. Każda z komunikujących się osób pełni rolę nadawcy i odbiorcy komunikatu. Wyróżniamy trzy poziomy komunikacji:

» **Fatyczny**

Typowym przejawem komunikacji faktycznej jest swobodna rozmowa na nieistotne tematy. Jest to bezpieczne, wolne od emocji komunikowanie się, podczas którego nie rozmawia się o poglądach ani wartościach. Zachodzi wtedy, gdy ludzie spotykają się ze sobą po raz pierwszy lub nie znają się zbyt dobrze. Rozmawiają wówczas na takie tematy jak pogoda, aktualności na świecie, sport itp. Przykład: *Zanosi się, że długie weekend majowy będzie pogodny...*

» **Instrumentalny**

Tutaj rozmówcy przekazują sobie informacje lub instrukcje. Robią to w sposób bezpośredni, wolny od emocji. Taka rozmowa ma na celu wywołanie pewnego zachowania u odbiorcy

komunikatu, np. instruktor pływania wyjaśnia, jak uczeń ma ułożyć ręce do pływania żabką, rodzic tłumaczy dziecku, jak zachować się na oficjalnej wizycie.

» **Afektywny**

W tym stylu ludzie ujawniają swoje wartości i poglądy, emocje oraz zaangażowanie w rozmowę. Na tym poziomie komunikowania ujawniają się bardziej osobiste cechy rozmówców, ich postawy i uczucia, np.: *Sądzę, że Ania za takie zachowanie powinna dostać ocenę naganną; Uważam, że masz dobry kontakt ze swoją mamą; Nie lubię, jak się tak zachowujesz; Bardzo ładnie dziś wyglądasz.*

5. Bariery komunikacyjne – miniwykład

Bariery komunikacyjne to te czynniki, które zakłócają efektywne porozumiewanie się nadawcy z odbiorcą komunikatu. Mogą wynikać z błędów popełnianych zarówno przez jedną, jak i drugą stronę. Mają charakter fizyczny lub psychologiczny. Do barier komunikacyjnych należą:

- » **Różnice kulturowe** – każdy z nas posiada swój system poznawczy oparty na dotychczasowych doświadczeniach i kulturze, w której żyje. System ten warunkuje sposób naszego myślenia i ma duży wpływ na interpretację komunikatów. Nieznajomość lub brak zrozumienia obyczajów, tradycji lub języka rozmówcy wpływa negatywnie na porozumiewanie się i dobrą komunikację.
- » **Stereotypy** – jest to bariera związana z wartościowaniem rozmówcy ze względu na status społeczny. Ludzie wykazują tendencję do tego, żeby słuchać uważniej, zgadzać się z poglądami oraz poświęcać więcej czasu komuś, kto ma wysoki status społeczny. Odwrotnie zaś zachowują się w stosunku do kogoś o niskim statusie, bez względu na wartość wypowiedzianych słów.
- » **Nieposiadanie umiejętności decentracji** – decentracja to umiejętność postawienia się w sytuacji drugiej osoby i przyjęcia jej punktu widzenia. Jest warunkiem trafnego poznawania innych ludzi. Ktoś, kto jest zorientowany jedynie na siebie i swoje racje, nie może być ani dobrym słuchaczem, ani dobrym rozmówcą. Przyjęcie perspektywy rozmówcy pozwala zrozumieć zarówno jego emocje, jak i treść przekazu werbalnego.
- » **Utrudnienia percepcyjne** – mogą być związane z niekorzystnymi warunkami zewnętrznymi, np. głośna muzyka, dużo mówiących ludzi wokół itp., lub z możliwościami rozmówcy, np. jękanie się, zbyt szybkie, niewyraźne wypowiedzianie słów. Efektywność komunikacji jest wtedy na pewno mniejsza, a przekaz niepełny.
- » **Wybiórczość uwagi** – związana jest z tym, że często słuchacz skupia się na jednym wątku osoby mówiącej, pomijając i nie zapamiętując innych aspektów wypowiedzi. Skutkiem tego odbiór jest niekompletny, a interpretacja może być błędna.
- » **Samopoczucie** – nasz stan psychofizyczny w danym momencie ma duży wpływ na postrzeganie i ocenę sytuacji i faktów, które odbieramy. Jeśli jesteśmy zmęczeni, źle się

czujemy, mamy obniżony nastrój, jesteśmy skłonni do zupełnie innej interpretacji niż w stanie radości, dobrego humoru i poczucia szczęścia.

W wyniku współistnienia w różnym stopniu wyżej opisanych czynników mniej lub bardziej świadomie w naszej komunikacji pojawiają się tendencje do pewnych zachowań. Zachowania te mogą wpływać bardzo niekorzystnie nie tylko na jedną rozmowę, ale też na relacje z innymi ludźmi. Mowa tu o następujących barierach:

1) **Osądzanie** – polega na narzuceniu własnych wartości innym osobom i formułowaniu rozwiązań cudzych problemów. Osądzając, tak naprawdę nie słuchamy naszego rozmówcy, jedynie oceniamy jego słowa, wygląd, postawę, ton głosu czy towarzyszące emocje.

Osoba, która osądza, zachowuje się następująco:

- Krytykuje: *Nic z tego nie rozumiesz!*
- Obraża: *Jesteś beznadziejny.*
- Orzeka: *Nie masz o tym pojęcia.*
- Chwali w połączeniu z oceną: *Gdybyś chciała, na pewno umiałabyś rozwiązać ten problem, a że się do tego nie przyłożyłaś, to tak wyszło.*

2) **Decydowanie za innych** – pozbawia drugą osobę możliwości samodzielnego decydowania i uzależnienie jej od siebie. Decydując za innych, umniejszamy ich odczucia, problemy i wyznawane wartości. Nawet wówczas, gdy podyktowane jest to chęcią pomocy, może poważnie utrudniać komunikację.

Osoba, która decyduje za innych, zachowuje się następująco:

- Rozkazuje: *Od dziś nie będziesz tam chodził!*
- Grozi: *Jeśli mnie nie posłuchasz i tam pójdziesz, to...*
- Moralizuje: *Ja na twoim miejscu...; Powinieneś...*
- Nadmiernie wypytuje: *Kiedy to było? Kto z tobą był? A dlaczego tak się stało? A po co tam poszedłeś?*

3) **Uciekanie od cudzych problemów** – jest związane z brakiem empatii i małą umiejętnością zajmowania się problemami innych ludzi. Nie chcemy myśleć o ich uczuciach, lękach, obawach i troskach. Nie jesteśmy zainteresowani cudzymi zmartwieniami i nie mamy ochoty wczuwać się w ich sytuację.

Osoba, która ucieka od cudzych problemów, zachowuje się następująco:

- Doradza: *Najlepiej byłoby, gdybyś...*
- Zmienia temat: *Rozumiem, rozumiem... A co sądzisz o wczorajszym zachowaniu Julki?*
- Logicznie argumentuje: *To jasne, że skoro pada deszcz, to nie możesz wyjść na dwór, nie ma co płakać; Musisz wyjechać, więc jest oczywiste, że nie zobaczysz się ze swoim chłopakiem, twoje zmartwienie jest nieuzasadnione...*

- Pociesza, pozornie poprawiając nastrój rozmówcy, ale w rzeczywistości nie zajmując się jego problemem: *Jakoś to będzie...; Przesadzasz, wszystko się ułoży...; Będzie dobrze...*

Wszystkie omówione wyżej bariery i przeszkody mogą spowodować różne stany emocjonalne u naszego rozmówcy. Mogą to być: opór lub bunt, złość, agresja, bezsilność, frustracja, poczucie niskiej wartości, spadek motywacji, poczucie braku zainteresowania.

Żeby komunikacja interpersonalna była jak najlepsza, dobrze zdawać sobie sprawę z istnienia powyższych barier. Można wówczas panować nad swoimi wypowiedziami i dzięki temu nie wpływać negatywnie na rozmówcę.

Umiejętności sprzyjające dobrej komunikacji i przydatne w rozmowie, które są przeciwieństwem barier:

- 1) Formułowanie pytań otwartych rozpoczynających się od słów: *Jak...? W jaki sposób...? Co...?*
- 2) Uważne przysłuchiwanie się wypowiedzi rozmówcy, ale też świadome odbieranie informacji pozawerbalnych o mówiącym.
- 3) Ujawnianie w rozmowie informacji o sobie, likwidowanie nadmiernego dystansu.
- 4) Mówienie o swoich uczuciach i przeżyciach jasno i szczerze.
- 5) Zachowanie odpowiedniej odległości od rozmówcy.
- 6) Patrzenie rozmówcy w oczy.
- 7) Zachowanie zgodności gestów, wyrazu twarzy z wypowiadanymi treściami.

6. Bibliografia

- Dziewiecki M., *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000.
Mellibruda L., *Komunikacja interpersonalna*, „Remedium” 1999, nr 1, s. 21–24.
Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996.
Sujak E., *ABC psychologii komunikacji*, Kraków 2006.