

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA to psychologiczny proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje w bezpośrednim kontakcie z inną osobą. Jest to proces, który zachodzi nieustannie, bowiem przez cały czas swoją postawą ciała, mimiką, gestykulacją, no i wreszcie słowami przekazujemy określone informacje. Jednak, aby można było mówić o istnieniu komunikacji muszą istnieć 3 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 etc.

Wiele nieporozumień w relacjach interpersonalnych jest wynikiem złej komunikacji. Niewłaściwe odczytanie intencji z jednej strony, zawoalowane oczekiwania z drugiej oto trudności, których doświadcza niemal każdy z nas w codziennych rozmowach. O efektywnej komunikacji można mówić wówczas, kiedy treść wypowiedzi jest rozumiana zgodnie z intencjami nadawcy przekazu.

W celu pełniejszego poznania istoty komunikacji warto zastanowić się nad procesami i mechanizmami, które leżą u podłoża każdej rozmowy.

Podstawowa sekwencja:

Myśl- na wstępie w umyśle nadawcy pojawia się określona myśl.

Kodowanie- następuje w momencie przekształcenia treści pisanej na wiele gestów i symboli. Proces ten jest konieczny, gdyż komunikat przekazuje często jedna osoba, która stara się być zrozumiana dobrze przez swoich słuchaczy.

Odkodowanie- następuje w momencie przekształcenia komunikatu przez słuchacza, który stara się go zrozumieć. Odbywa się ono w dwu etapach: w pierwszym odbiorca otrzymuje komunikat w drugim zaczyna go przetwarzać. Wpływ na to ma własna ocena użytych symboli oraz doświadczenie /ludzie słyszą to, co chcą usłyszeć/.

Sprzężenie zwrotne - jest to odwrócenie komunikacji, w którym to wyrażamy reakcję na komunikat nadawcy. Możemy wyróżnić dwa typy sprzężeń zwrotnych: pierwszy to bezpośrednie wyrażenie np.: potakiwanie głową lub drugie pośrednie owocujące np.: wzrostem efektywności pracy. W momencie, gdy sprzężenie zwrotne jest silniejsze to proces komunikowania się jest lepszy.

W procesie odkodowywania przekazu doniosła rolę odgrywa zarówno sama jej treść jak również jej kontekst. Na treść wypowiedzi składają się poszczególne słowa. Przy wykorzystaniu określonych reguł gramatycznych łączy się je w semantyczne frazy. Poszczególne osoby w sobie właściwy sposób posługują się językiem, budują wypowiedzi oraz dokonują ich interpretacji.

Na kontekst wypowiedzi składają się: ton głosu, kontakt wzrokowy, mowa ciała. Wszystkie te elementy określa się mianem ekspresji niewerbalnej.

Jak dowodzą badania na temat komunikacji interpersonalnej poszczególne kanały przekazu informacji mają zróżnicowany wpływ na kształtowanie ogólnej oceny wypowiedzi. I tak treść wyrażona poprzez:

- słowa wpływa jedynie w 7%,
- przekaz zawarty w tonie głosu decyduje w 38%,
- przekaz zawarty w mimice twarzy decyduje w 55%.

Proces komunikacji interpersonalnej może odbywać się w formie:

- komunikacji werbalnej (słownej),
- komunikacji niewerbalnej (bezsłownej).

KOMUNIKACJA WERBALNA

Komunikacja werbalna to komunikacja oparta na słowie. Sprowadza się ona do tego, iż przekazując komunikaty używamy słów.

Rozmawiając z drugą osobą – używamy słów. Czytając książkę – odbieramy komunikaty autora przekazane nam za pomocą słów. Pisząc list lub wypracowanie przekazujemy komunikaty za pomocą słów.

Biorąc pod uwagę kierunek przesyłanych komunikatów, rozróżniamy komunikację:

- **pionową** - dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi.

Możemy mieć również z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce, gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp. Przełożeni są zainteresowani tym kierunkiem komunikacji, ponieważ ułatwia im kierowanie i czuwanie na d rozwojem prowadzonej działalności. W warunkach szkolnych mamy do czynienia z tym rodzajem komunikacji pionowej, kiedy uczeń zwraca się do nauczyciela, dyrektora lub innych pracowników szkoły.

- **poziomą** – mamy z nią do czynienia wówczas, gdy przebiega ona między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Komunikacja niewerbalna dotyczy przekazu bezsłownego, występują tu następujące kanały ekspresji niewerbalnej:

- ruchy ciała (mimika, kinezjetyka, prąjczyk, **kontakt** wzrokowy, gesty),
- zależności przestrzenne (proksemika).

Ruchy ciała:

- **Mimika twarzy** stanowi źródło informacji na temat stanów emocjonalnych i postaw, takich jak sympatia czy wrogość. Naukowcy stwierdzili, że istnieje sześć głównych rodzajów mimiki odpowiadających następującym emocjom: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, gniew, pogarda.

- **Kinezjetyka** analizuje postawy ciała, gesty i inne ruchy ciała. Intencjonalnie lub nieintencjonalnie ciało stale wysyła sygnały poprzez postawę, pochylenie, rozluźnienie, napięcie, gesty.

- **Prąjczyk**, gdzie źródłem informacji są cechy głosu- wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy.

- **Kontakt wzrokowy**, tu oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Zasadnicza funkcja kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych. Ogólnie można powiedzieć, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania a jednocześnie przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie. Na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydat usiłuje nawiązać dobry

kontakt wzrokowy z rozmówcą by poprzez ten kanał wyrazić swoją wiarygodność, kompetencję, zainteresowanie firmą. Jeżeli rozmówca jest zainteresowany kandydatem, będzie skłonny pozytywnie odpowiadać na jego próby nawiązania kontaktu wzrokowego.

Inną ważną funkcją kontaktu wzrokowego jest redukcja rozproszenia. W celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców. Kanał wzrokowy jest jedną z dróg dostarczania bodźców, a zatem koncentrując myśli na pewnym zdarzeniu, przypominając sobie jakieś szczegóły, zastanawiając się nad odpowiedzią ograniczamy kontakt wzrokowy.

Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie
- **Gesty** - Kiedy mówimy nieustannie poruszamy rękami, głową, ale też całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Kiwanie głową jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje: działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi i służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową (seria) oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

Zależności przestrzenne natomiast to po prostu dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji.

Zależności przestrzenne:

Proksemika dostarcza informacji o partnerach interakcji na podstawie przestrzennej odległości między nimi. Zachowania proksemiczne pozostają pod wpływem dwóch sprzecznych potrzeb: afiliacji i prywatności.

W zachowaniach przestrzennych wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas kontaktów i interakcji zachodzących pomiędzy nami a innymi osobami w kontaktach społecznych.

Są to:

- strefa intymna (0-45cm),
- strefa osobista (45-120 cm),
- strefa społeczna (1,2-3,6 m),
- strefa publiczna (3,6-6m).

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii. Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.

LITERATURA:

A. Pease: Język ciała - jak czytać myśli ludzi z ich gestów. Kraków, 1992

Z. Nęcki: Komunikacja międzyludzka. Kraków, 1996

M. Argyle: Psychologia stosunków międzyludzkich. Warszawa, 1991

E. Aronson: Psychologia społeczna-serce i umysł. Warszawa 1997