



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

*Twoja twarz jest jak otwarta księga.  
Gdy oczy mówią jedno, a usta drugie,  
wówczas doświadczony człowiek  
polega na mowie oczu.*

*R. Emerson, 1860*

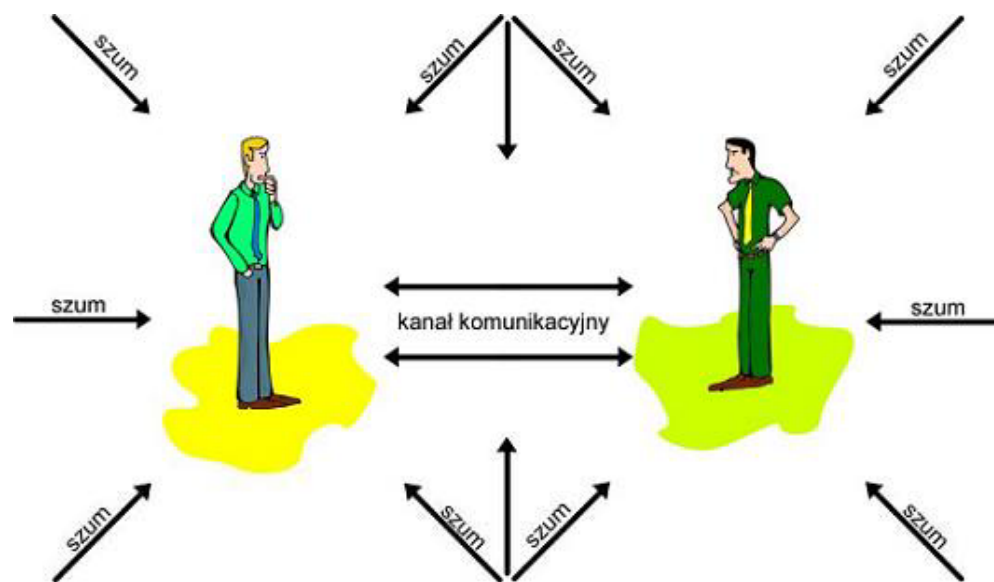


# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

- Większość konfliktów, nieporozumień nie wynika ze złej woli. Są one zazwyczaj efektem nieumiejętności skutecznego porozumiewania się.
- Co to jest komunikacja?  
Człowiek ze swej natury jest istotą „stadną”. Żyje on we wspólnocie z innymi i potrzebuje innych ludzi.
- **Komunikacja to nic innego jak wymiana informacji między żywymi istotami.**

W procesie tym wyróżniamy nadawcę, odbiorcę, kanał komunikacyjny i szumy (rys.1).

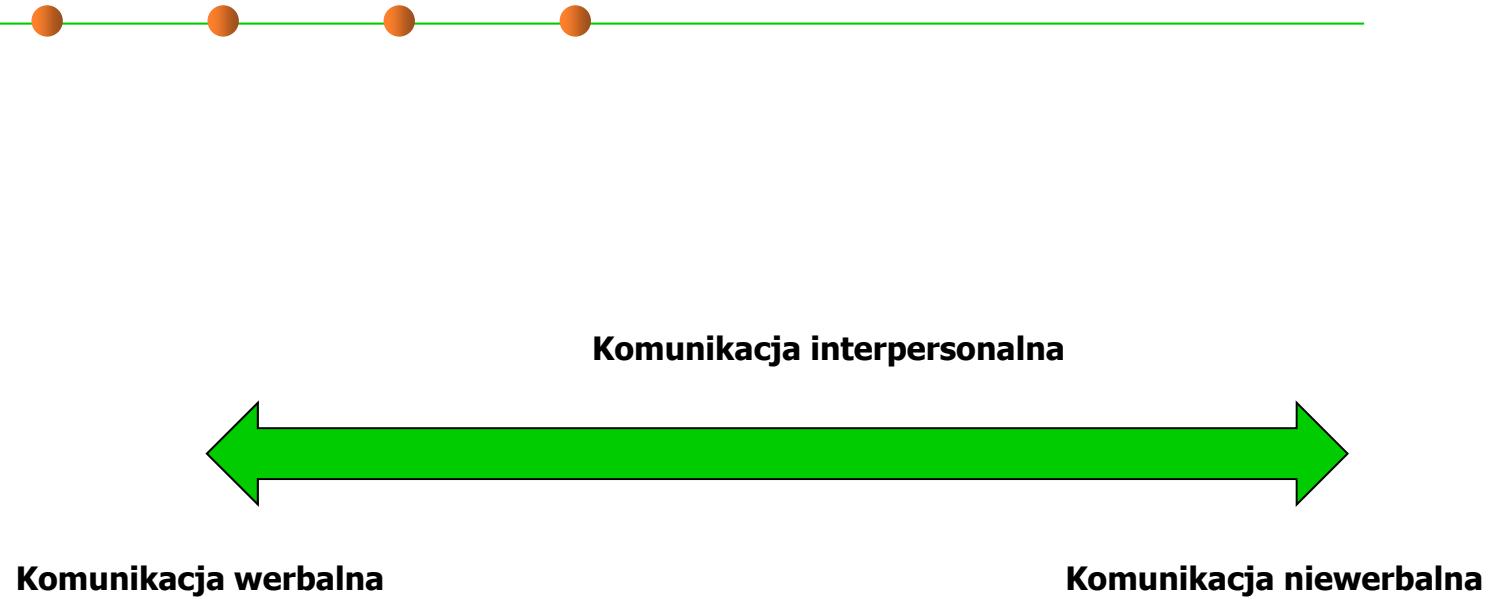
# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



**Nadawca** to osoba nadająca komunikat. **Odbiorcą** nazywamy osobę, do której ten komunikat jest kierowany. **Kanał** to środek przekazywania informacji: fale akustyczne lub świetlne. **Szumem** natomiast jest wszystko to, co zakłóca proces komunikacji, zarówno na poziomie nadawcy, odbiorcy jak i kanału.

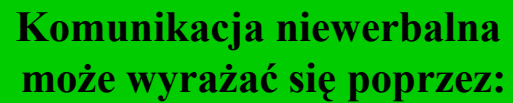
Po stronie nadawcy i odbiorcy szum może mieć związek z postawami, uprzedzeniami, przekonaniem, poglądami, doświadczeniami, przeżywanymi aktualnie emocjami. Szum stanowią również różnego typu zaburzenia mowy. W kanale komunikacyjnym - szumem może być hałas z otoczenia, np. ruch uliczny, włączone radio lub telewizor.

# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA





# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



**Komunikacja niewerbalna  
może wyrażać się poprzez:**

**Kontakt wzrokowy**

**Twarz, mimika**

**Gestykulacja i postawa ciała**

**Odległość i dystans**

**Właściwości głosu i mowy**

# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

## ■ Kontakt wzrokowy

Kontakt wzrokowy w znacznym stopniu określa wzajemny stosunek ludzi do siebie, negatywny bądź pozytywny, bliski czy z dystansem.

Uważne patrzenie pozwala odebrać ważne informacje o drugiej osobie. Spojrzenia komunikują to, czy jesteśmy uważni i zainteresowani partnerem.

W kontakcie wzrokowym ważne są: proporcje, czas trwania, intensywność. Należy pamiętać, aby nie wpatrywać się zbyt długo, ale też zbyt krótko. Z badań wynika, że nasze spojrzenie powinno się spotkać ze spojrzeniem rozmówcy w około 60 - 70% czasu trwania rozmowy, aby miał on dobre odczucia. Jeśli pozostajemy w kontakcie wzrokowym krócej niż 30% czasu rozmowy, partner prawdopodobnie nie będzie nam ufał.

Osoby, które unikają kontaktu mogą być traktowane jako: napięte, nieufne, nerwowe, wykrętne, niegodne zaufania. Natomiast ludzie, którzy spoglądają wystarczająco często są odbierani jako: otwarci, dostępni, przyjacielscy, godni zaufania, szczerzy.



# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



- **Twarz, mimika**

Nie na darmo twarz nazywana jest „zwierciadłem duszy”. Dzięki mimice komunikujemy przeżywane przez nas emocje. Paul Ekman i Wallace Friesen podjęli zakrojone na szeroką skalę badania porównawcze nad zdolnością do wnioskowania o czyimś stanie emocjonalnym na podstawie wyrazu jego twarzy. Przedstawili badanym, pochodzącym z odległych kręgów kulturowych, również z plemion pierwotnych, zdjęcia twarzy wyrażających różne emocje oraz opisy sytuacji, w których mogły one powstać. Zadanie badanych polegało na zestawieniu mimiki z sytuacją. Okazało się, że we wszystkich kręgach kulturowych trafnie rozpoznano sześć wyrazów mimicznych. Były to twarze wyrażające radość, gniew, zdumienie, strach, wstręt, pogardę. Określono je jako podstawowe reakcje mimiczne. Dzięki nim możemy przekazać sobie te najważniejsze emocje.



# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



- **Gestykulacja i postawa ciała**

Gesty i poruszanie ciałem są stałym elementem procesu komunikowania się. Gestykulujemy po to, by podkreślić wagę naszych słów, coś zaakcentować, pokazać kolejność, określić kształt lub rozmiar czegoś, wskazać jakiś obiekt lub osobę. Swobodna, otwarta, adekwatna do treści wypowiedzi gestykulacja podnosi atrakcyjność i skuteczność nadawcy.

Gesty odzwierciedlają także stany emocjonalne. Osoba pobudzona, niespokojna będzie wykonywać wiele niezbornych, jakby chaotycznych ruchów ciała, a agresywna może zaciskać pięści czy wymachiwać rękoma.





# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



- **Odległość i dystans**

To, jak blisko ktoś nas staje, jest pewnego rodzaju informacją o jego stosunku do nas.

Mówi się, że czasem ludzie tworzą między sobą niewidzialne ściany lub dystans. Zasada ogólna mówi, że im bardziej dwie osoby są sobą zainteresowane, tym bliżej siebie stają.

Jednak istnieje granica określająca na jaką odległość ludzie lubią się do siebie zbliżyć, gdy ich stosunki nie są zbyt intymne. Ta „bańka prywatności” rozciąga się na odległość ok. 45-60 cm wokół nich. Im bardziej oficjalne są te stosunki, tym dalej od siebie stają. Mówi się o tzw. publicznej odległości w granicach 1,5 m- 3 m. To, jaka odległość będzie odpowiednia, zależy od tego, kim są partnerzy. Każdy, kto narusza tę umowną granicę, zbliżając się na zbyt małą odległość, wywołuje zwykle silne napięcie, niepokój i zażenowanie u drugiej osoby.

# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

## ■ Właściwości głosu i mowy

Aby wyrazić swoje zainteresowanie, aprobatę czy niechęć używamy często różnych „odgłosów”, czyli wyrażeń parajęzykowych typu: aha, o, mm. Robimy to zwykle spontanicznie, nie zawsze mając świadomość, że są ważnym nośnikiem informacji.

Jeśli chcemy być komunikatywni, powinniśmy używać głosu świadomie i adekwatnie do treści wypowiedzi. Komunikat będzie wiarygodny i zrozumiały dla odbiorcy, gdy będzie istniała zgodność między słowami, a ich niewerbalnym przekazem. Decydujące znaczenie ma tu ton głosu, tempo mówienia, akcentowanie i intonacja. Przykładem niespójnej wypowiedzi może być zdanie wyrażające pozytywną ocenę np. "to jest świetny pomysł" ale wyrażone ironicznym, sarkastycznym tonem. Odbiorca uwierzy w to, co jest przekazane niewerbalnie, a więc będzie to dla niego opinia negatywna.

Jeśli z kolei zależy nam na nawiązaniu i podtrzymaniu kontaktu, możemy dostosować swój ton, czy rytm głosu do jego głosu. Potocznie mówi się, że nadajemy na tych samych falach, a oznacza to, że umiejętnie odzwierciedlamy i dopasowujemy swój sposób mówienia do tego, którym posługuje się druga osoba.



# KOMUNIKACJA WERBALNA

Mimo, iż przekaz werbalny stanowi zaledwie 7% i w przeciwieństwie do niewerbalnego odbywa się na poziomie świadomym, to nie jest on wolny od błędów.

Skąd się biorą trudności w komunikacji? Dlaczego tak często mówiąc do siebie nie rozumiemy się nawzajem?

Istnieje luka komunikacyjna, w której to, co słyszy słuchacz nie odpowiada zamierzonemu przekazowi mówcy, odbiorca rozumie informację inaczej, niż to było zamierzone przez nadawcę.

Nie zawsze komunikujemy to, co mamy na myśli. W związku z czym wiele czasu spędzamy na wyjaśnianiu wynikających z tego nieporozumień.

Niepowodzenia komunikacji, które biorą się z rozbieżności między tym, co nadawca miał na myśli, a tym, co odbiorca myśli, że nadawca miał na myśli, zwykle nie są spowodowane użyciem słów, form gramatycznych, niesprawnością werbalną. Przyczyną ich są raczej emocjonalne i społeczne źródła szumów.



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



## **Komunikacja jest nieefektywna, gdy słuchacz:**

- jest tak bardzo przejęty tym co chce powiedzieć, że nie zwraca uwagi na to, co mówią inni;
- czeka tylko na to, by wejść w słowo mówiącemu i przedstawić swój punkt widzenia;
- słucha wybiórczo – słyszy tylko to, co chce usłyszeć;
- przerywa mówiącemu i kończy za niego wypowiedź, zniekształcając ją do własnych celów.



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



**Do podstawowych barier komunikacyjnych zaliczyć należy:**

**Osądzanie** – polega ono na narzucaniu własnych wartości innym osobom i formułowaniu rozwiązań cudzych problemów. Kiedy osądzamy nie słuchamy tego, co mówią inni, ponieważ zajęci jesteśmy oceną ich wyglądu, tonu głosu i słów, których używają. Ktoś, kto osądza mówi:

- „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?” (krytyka)
- „To dlatego, że jesteś leniwa!” (obraza)
- „Ciebie w ogóle ten temat nie interesuje.” (orzekanie)
- „Gdybyś się trochę postarał, na pewno wyszło by ci to znacznie lepiej.” (manipulacja)



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



## **Decydowanie za innych**

Może ono utrudniać porozumiewanie nawet wtedy, gdy podyktowane jest troską i chęcią pomocy. Decydując za innych uzależniamy ich od siebie i pozbawiamy możliwości samodzielnego podejmowania decyzji. Ktoś, kto decyduje za innych mówi:

- „Będziesz się uczył dwie godziny każdego wieczora.” (rozkazywanie)
- „Jeśli tego nie zrobisz, to dopiero zobaczysz!” (groźba)
- „Powinieneś się lepiej zachowywać.” (moralizowanie)

# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

## Jak komunikować skuteczne swoje myśli i uczucia?

Skuteczna komunikacja zachodzi między dwiema osobami wtedy, kiedy odbiorca rozumie informację tak, jak nadawca zamierzył. Aby efektywnie komunikować się należy jasno wyjawiać swoje zamiary, poprzez dobieranie właściwych słów. Wynika z tego bezpośredniość i jasność znaczeniowa. Aby podnieść prawdopodobieństwo, że komunikat będzie zrozumiany dokładnie nadawca może:

- zmniejszyć szum, poprzez użycie więcej niż jednego kanału (np. używając obrazów i pisma razem z mówionymi słowami) i powtarzanie informacji więcej niż jeden raz;
- przekazać komunikat całkowity i jasny, razem ze wszystkimi ubocznymi informacjami, których odbiorca może potrzebować, żeby zrozumieć układ odniesienia i punkt widzenia nadawcy;
- przedstawić informację jako swoją własną poprzez użycie zaimków osobowych „Ja” i „Mój” – jest to jasne przyjęcie odpowiedzialności za wyrażane myśli i uczucia;
- zadbać o to, żeby wypowiedzi werbalne, oznaki niewerbalne i zachowanie były ze sobą zgodne.



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



## Warunki dobrej komunikacji interpersonalnej:

- - dobra wola nadawcy i odbiorcy – właściwe nastawienie,  
- odpowiedni czas – bez pośpiechu,
- - odpowiednie okoliczności – miejsce, czynniki zewnętrzne (cisza, ciepło, przytulnie, właściwa odległość),  
- odpowiednie możliwości – fizyczne (obie strony słyszą, widzą, rozumieją się nawzajem),
- - podobne doświadczenia i właściwy poziom intelektualny,  
- spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych,  
- kontakt wzrokowy,  
- koncentracja na rozmówcy,  
- gotowość do podjęcia komunikacji,  
- właściwa postawa ciała – otwarta,  
- życzliwy, ciepły ton głosu,  
- mimika twarzy – życzliwy wyraz twarzy,





# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

- Do niektórych powyższych warunków doszlibyście sami, gdybyście się zastanowili nad pytaniem – Co mi pomaga w budowaniu dobrego kontaktu z inną osobą? Natomiast na pytanie – Co mi przeszkadza w kontaktach z innymi ludźmi? – doszlibyście do następujących wniosków:
- - nakazywanie, komenderowanie (Przestań się wreszcie uważać nad sobą i weź się do roboty),
  - groźba, (Jeśli nie będziesz się uczył, nie licz na promocję do następnej klasy),
  - moralizowanie, głoszenie kazań ( Ja w twoim wieku zawsze słuchałam rodziców, dlatego musisz mnie słuchać),
  - osądzanie, krytykowanie, potępienie (Jesteś totalnym leniem. Zawsze wszystko odkładasz na później),
  - obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie (Zachowujesz się jak przedszkolak, a nie uczeń szkoły średniej).



# KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



## **Rola komunikacji w wychowaniu dziecka jest duża, ponieważ:**

- - daje podstawy rozwoju emocjonalnego,
- - rozwija intelektualnie dziecko, gdyż otrzymuje wciąż nowe informacje ze świata ludzi dorosłych, uczy się zachowań poprzez komunikaty werbalne i niewerbalne,
  - daje możliwość nawiązywania kontaktów z dalszym otoczeniem, także grupą rówieśniczą,
  - uczy wchodzenia w określone role życiowe – nastolatka, chłopaka, męża, ojca, pracownika,
- - uczy pokonywać trudności, rozwiązywać konflikty,
  - wyrabia samoocenę,
  - wyrabia postawę życiową,
  - kształtuje osobowość,
  - bardzo wyraźnie wpływa na jakość życia,
  - czyni człowiekiem.