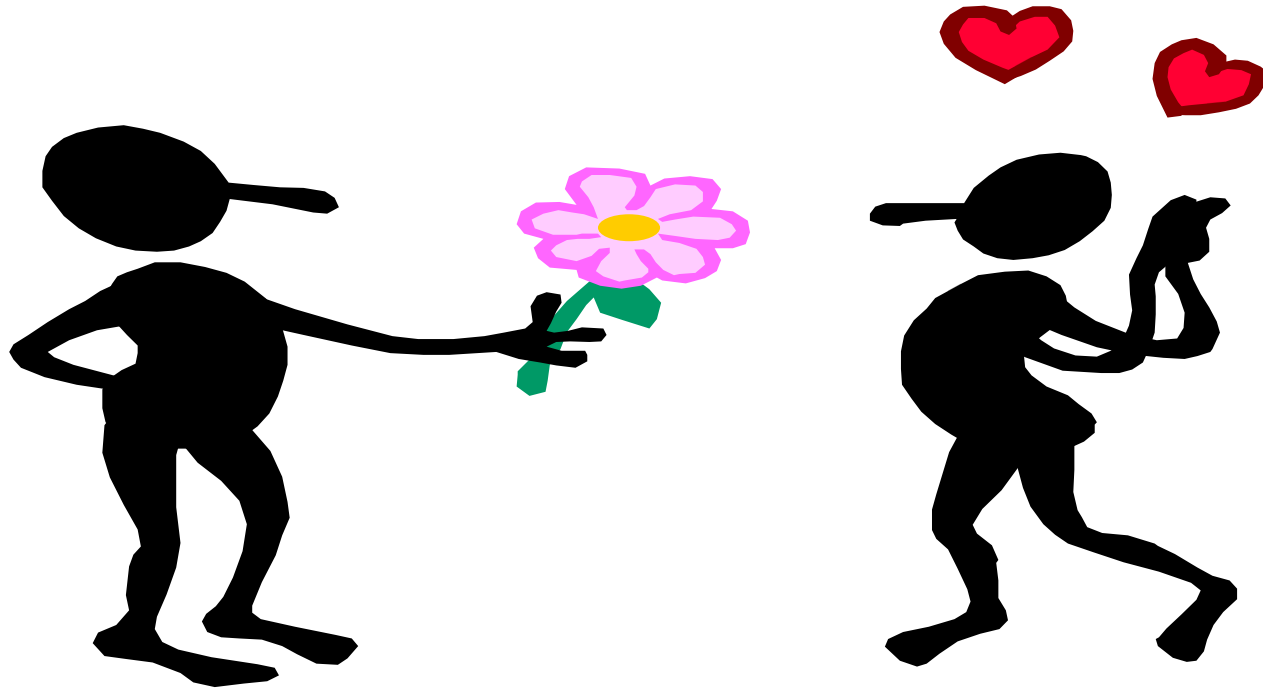
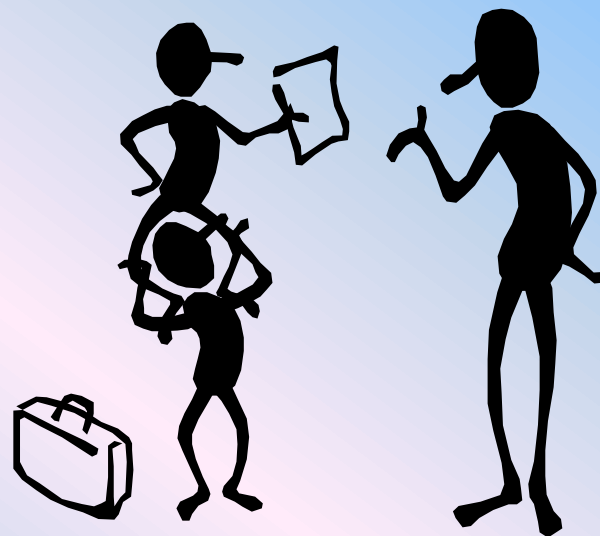


Komunikacija interpersonalna

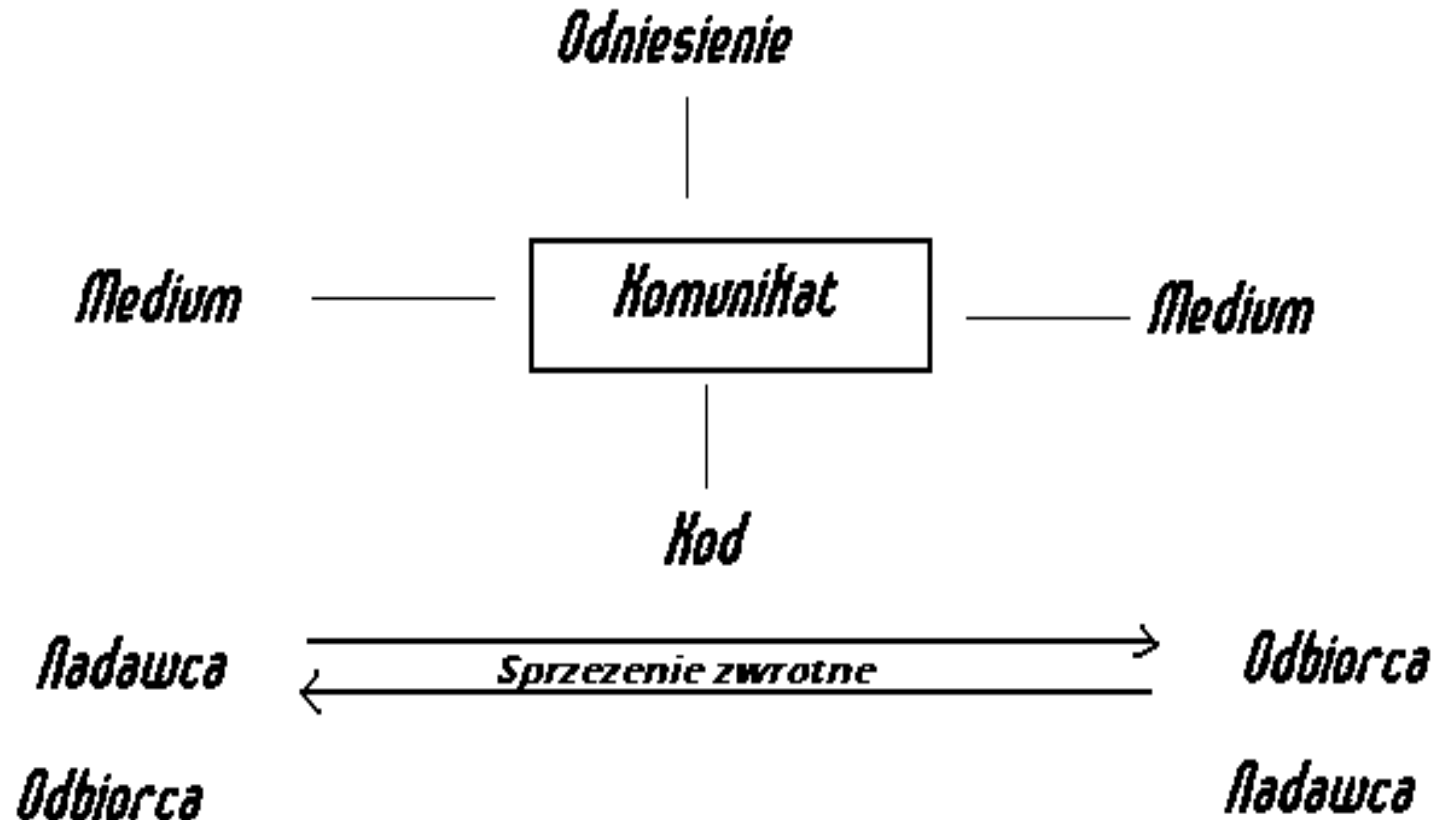


Komunikacja

(z łac. Communicatio - wymiana, łączność, rozmowa); w odniesieniu do ludzi oznacza porozumiewanie się.



Schemat procesu komunikowania się:



Rozmowa pozwala:

- ⦿ wyrazić swoje myśli, przekonania, uczucia i podzielić się z innymi własnymi doświadczeniami,
- ⦿ wymienić z innymi posiadane informacje, uzgodnić poglądy,
- ⦿ dokonać zmiany w zachowaniu innych ludzi, wydać polecenia, wykonać wspólne działania,
- ⦿ wyrazić nasz stosunek do partnera i określić własną pozycję w związku,
- ⦿ nawiązać więzi społeczne między ludźmi i zaspokoić ich potrzeby,
- ⦿ przyczynia się także do kształtowania naszego obrazu siebie.

Proces komunikacji rozpoczyna się wtedy, kiedy pojawia się intencja w postaci myśli, zamiaru lub uczucia, z jaką nadawca pragnie podzielić się ze swoim partnerem. Chcąc umożliwić odbiorcy jej poznanie, należy przełożyć ją na informację. Informacją dostępną i czytelną dla drugiej osoby są wyłącznie zachowania nadawcy, które pełnią funkcje znaków, a także nośników określonych wiadomości. Znakami mogą być zachowania werbalne (wypowiedzi słowne) lub niewerbalne (gesty, mimika, itp.).



Komunikacja Werbalna



Komunikacja z użyciem języka naturalnego, czyli mowy jako środka komunikacji.

Jest to podstawowy sposób komunikacji międzyludzkiej. Aby komunikacja werbalna mogła mieć miejsce, musi istnieć mówiący i słuchający. Posługują się oni kodem (językiem), który musi być znany obu osobom.

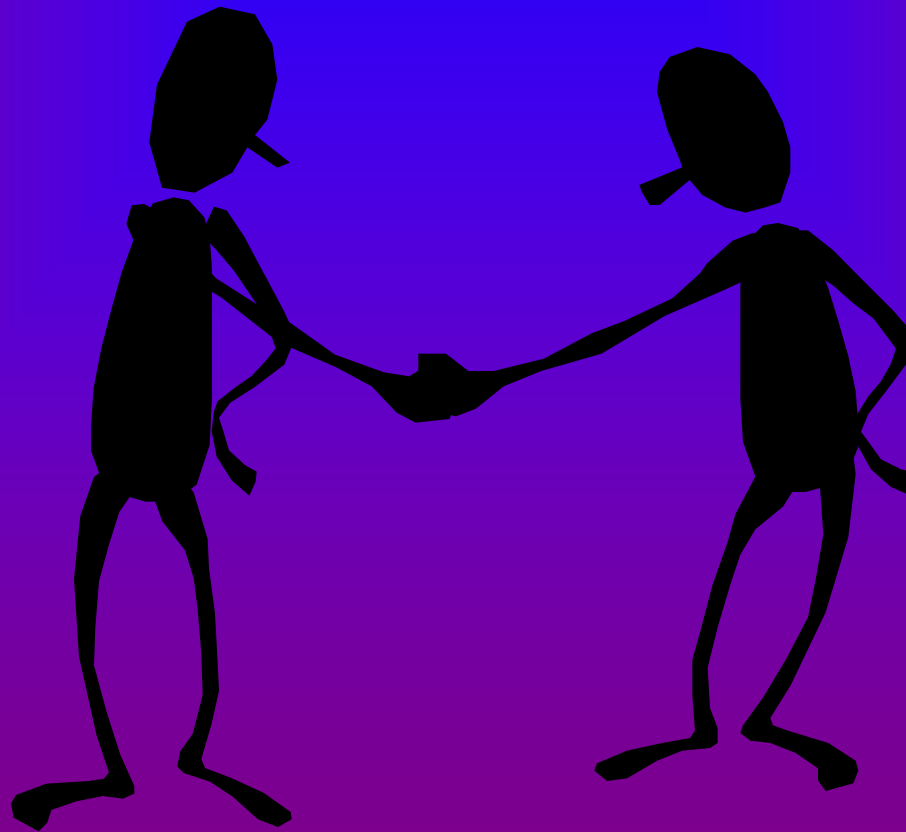
W komunikacji werbalnej dużą rolę odgrywają takie czynniki, jak:

- Akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii, co często ma większy wpływ na partnera interakcji niż treść wypowiedzi.
- Stopień płynności mowy.
- Zawartość (treść) wypowiedzi - w tym przypadku zasób leksykalny ma związek z kompetencjami kulturowymi jednostki - Np. osoby o mniejszych kompetencjach kulturowych rzadziej posługują się językiem literackim, a częściej gwarą środowiskową lub regionalną.

Komunikacji werbalnej najczęściej towarzyszy komunikacja niewerbalna.

W trakcie rozmowy przekazywanym treściom towarzyszą gesty oraz mimika, które w przyjętym kodzie językowym w danej kulturze potwierdzają komunikaty zwerbalizowane.

Komunikacja Niewerbalna



W każdej rozmowie pojawiają się komunikaty niewerbalne, czyli pozasłowne znaki płynące z właściwości naszego ciała („mowa ciała”).

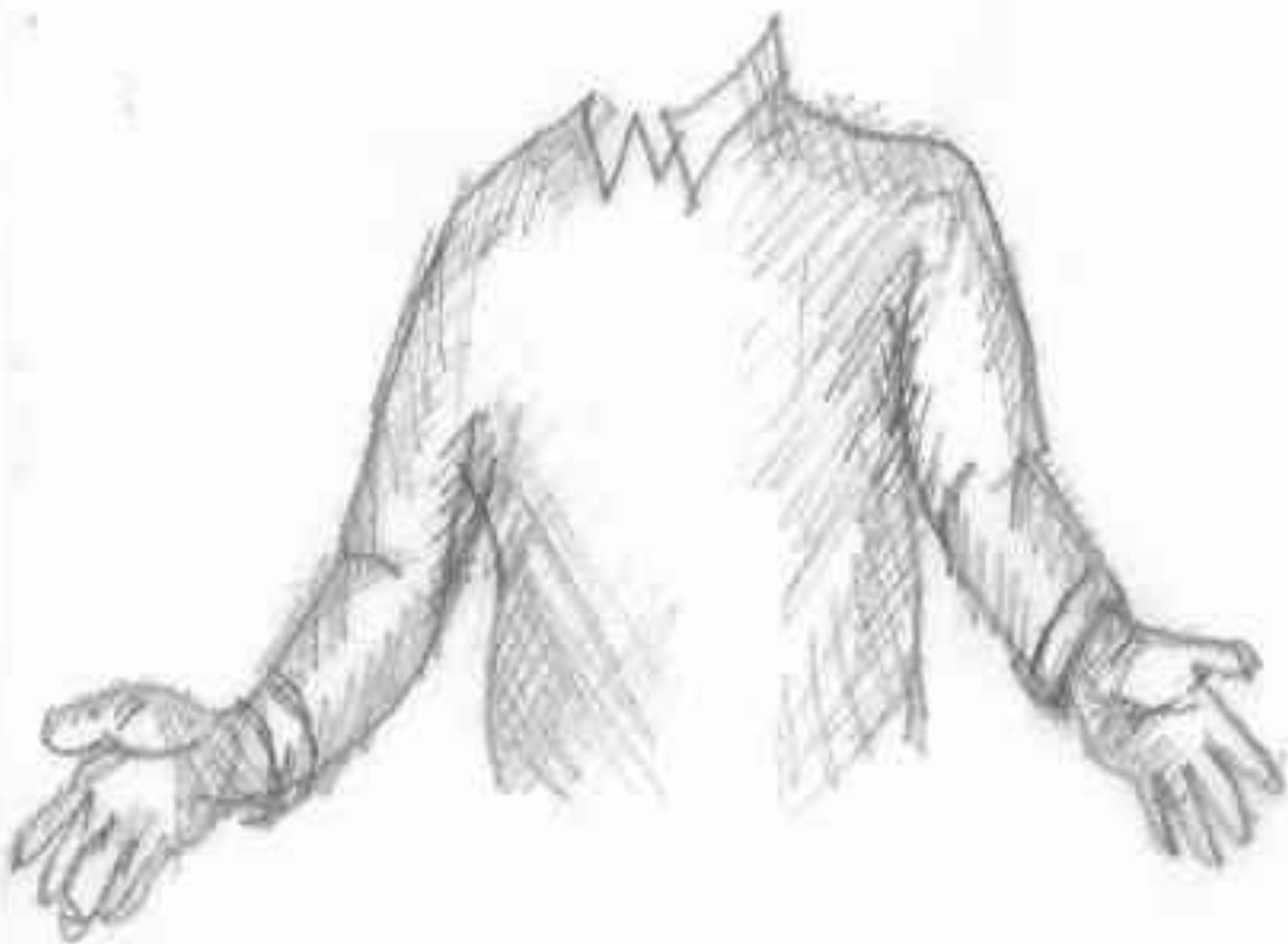
Niosą one wiele ważnych informacji o wzajemnych stosunkach między rozmówcami, zawierają ocenę istniejącego między nimi układu. Komunikaty niewerbalne uzupełniają, modyfikują i wspomagają komunikaty słowne, nadając im większą wyrazistość i czytelność. Występuje również samodzielnie bez użycia słów.

Gestykulacja

To najbardziej rzucające się w oczy komunikaty, takie jak: ruchy rąk, dłoni, palców, głowy, korpusu ciała.

Gestykulując możemy:

- określić strukturę wypowiedzi akcentując niektóre elementy
- wskazywać ludzi i przedmioty
- podkreślać coś
- ilustrować rozmiary i kształty



Gesty odzwierciedlają również nasze stany emocjonalne, kiwając głową wyrażamy swoje poparcie lub zgodę na kontynuowanie wypowiedzi.

Klaszcząc wyrażamy swój zachwyt lub zadowolenie.

Zaciskając pięść możemy wyrazić agresję, ocierając czoło zmęczenie, skrobiąc się po głowie zakłopotanie.



Mimika i wyrazy twarzy

Są z jednej strony wyrazem naszych emocji; sympatii, złości, pogardy, zdumienia, zakłopotania, szczęścia itp. Z drugiej strony zaś elementem wspierającym werbalną treść.

Uśmiechając się wyrażamy radość, zaś wykrzywiając usta wstręt. Ściągnięte brwi, zaciśnięte usta i szczęki mogą być oznaką naszego niezadowolenia.



Dotyk i kontakt fizyczny

To podanie ręki, pocałunek, trzymanie się za ręce, poklepywanie, głaskanie, umieszczanie ręki na ramieniu itp.

Pojawienie się tych komunikatów regulowane jest zasadami wynikającymi ze stopnia znajomości rozmówcy, ich płci, statusu społecznego. Za ich pomocą sygnalizujemy najczęściej treści opiekuńcze, stopień zażyłości z partnerem.



Dystans przestrzenny

To niewidzialny obszar otaczający jednostkę, w którym przebiega większość jej kontaktów z innymi ludźmi, odzwierciedlający charakter stosunków między nimi.

Dystans informuje, więc o bliskości psychicznej partnerów, ich zażyłości także poprawności wzajemnej relacji.



Kontakt wzrokowy i wymiana spojrzeń

To kolejne sygnały wzajemnych stosunków między rozmówcami. Najważniejszym przekaznikiem są tu nasze oczy; kierunek patrzenia, czas patrzenia, częstotliwość spoglądania. Patrzenie w bok, opuszczanie oczu, unikanie kontaktu wzrokowego może sygnalizować że osoba czuje się zakłopotana bądź też kłamie.

Błądzenie wzrokiem po ścianie, często jest oznaką lekceważenia lub braku zainteresowania. Uporczywe wpatrywanie się w drugą osobę może zostać odebrane jako sygnał niechęci do rozmówcy.



Pozycja ciała

Czyli sposób, w jaki dana osoba stoi lub siedzi. Wraża ona napięcie lub rozluźnienie.

Np. pochyloną sylwetkę ze skrzyżowanymi ramionami przyjmują często osoby, które się nie znają i czują się ze sobą niepewnie.



Komunikaty niewerbalne:

- Służą przekazywaniu znaczeń (emblematy)
- Ilustrują to, co się mówi (ilustratory)
- Regulują przebieg rozmowy i stosunki między rozmówcami (regulatory)
- Służą przekazywaniu uczuć
- Pozwalają dostosować się do aktualnej sytuacji (adaptatory)

Komunikaty niewerbalne poprzez
swoją różnorodność mogą więc w
znacznym sposób wpływać na
przebieg rozmowy.



Bariery komunikacyjne



Komunikowanie się w formie rozmowy jest procesem dwustronnym o określonej dynamice. Przebiega sprawnie dopóty, dopóki partnerzy nie natrafią na **BARIERY**.

OSĄDZANIE

**Narzucanie własnych
wartości innym;
Formułowanie rozwiązań
cudzych problemów;**

FORMA	PRZYKŁADY
Krytykowanie	„Czy Ty naprawdę nie potrafisz tego zrozumieć?”
Obrażanie	„To, dlatego, że jesteś leniwy.”
Orzekanie	„Ty w tej sprawie nie masz nic do powiedzenia.”
Chwalenie	„Dobrze to zrobiłeś, ale gdybyś, choć trochę bardziej się postarał, mógłbyś być lepszy.”

DECYDOWANIE ZA INNYCH

**Pozbawienie innych możliwości
samodzielnego podejmowania decyzji;
Inni odnoszą wrażenie, że uczucia dla nas się
nie liczą.**

FORMA	PRZYKŁADY
Rozkazywanie	„Codziennie będziesz porządkował...”
Grożenie	„Jeżeli tam pójdziesz, to...”
Moralizowanie	„Ja w Twoim wieku to robiłem i ty też powinieneś.”
Niewłaściwe zadawanie pytań	„Gdzie ty byłeś, co robiłeś, po co jechałeś, kto z tobą był...”

UCIEKANIE OD PROBLEMÓW PARTNERA

**Niezajmowanie się problemami
partnera.**

**Nie zwracanie uwagi na jego
uczucia, zmartwienia.**

Odsuwanie jego obaw i lęków.

FORMA	PRZYKŁADY
Doradzanie	„Ja na twoim miejscu zrobiłbym tak.”
Zmienianie tematu	„Co będziesz robił w niedzielę?”
Logiczne argumentowanie	„Nikommu nie należy ufać.”
Pocieszanie	„Nie martw się, to się ułoży, będzie dobrze...”

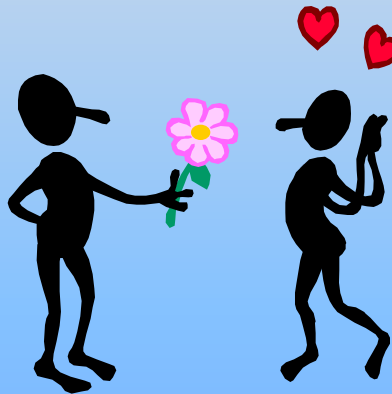
Style komunikowania się



Każda rozmowa wynika z określonych intencji nadawcy. Nie zawsze jednak zdajemy sobie sprawę z tego, co pragniemy osiągnąć poprzez rozmowę, nie zawsze jesteśmy świadomi własnych intencji. Czasami ukrywamy je lub też próbujemy wprowadzić partnera w błąd, sugerując intencje, których w rzeczywistości nie posiadamy.

Zestaw zachowań tworzących określony syndrom, nazywamy **STYLEM KOMUNIKACYJNYM**. Można wyróżnić takie style jak:

- **Instrumentalny**
- **Egocentryczny**
- **Allocentryczny**



Instrumentalny

Rozmowa skoncentrowana jest na przedmiocie. Pojawia się obustronna wymiana argumentów, uważne słuchanie partnera, dążenie do uzgodnienia stanowisk, chęć zdobycia potrzebnych informacji.

Egocentryczny

Komunikaty skupione są na osobie nadawcy. Nadawca nie słucha swojego partnera i nie dopuszcza go do głosu. Nie uwzględnia niczyjego punktu widzenia poza swoim. Formułuje nakazy, zakazy i polecenia. Kieruje przebiegiem rozmowy, ustalając moment jej rozpoczęcia i zakończenia.

Allocentryczny

Obiektem zainteresowań jest partner. Nadawca dostosowuje swoje wypowiedzi do jego potrzeb, prosi o rady i chętnie ich słucha.

Charakterystyczne dla określonego stylu komunikacyjnego elementy pojawiają się przede wszystkim w:

- zachowaniu wyrażającym stosunek do partnera
- reakcji na argumenty rozmówcy
- kontrolowaniu przebiegu rozmowy
- rodzaju argumentacji
- momencie i sposobie rozpoczęcia i zakończenia rozmowy