KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Omawiając zagadnienie rozwiązywania problemów pisałam, że rozwiązując je uczymy się rozmawiać czyli mówić i słuchać lub inaczej mówiąc komunikować się. Dzisiaj kilka uwag na temat komunikacji interpersonalnej.

Termin **„komunikacja”** pochodzi od słowa łac. *communicatio,* co oznacza łączność, wymianę, rozmowę.

W relacjach między ludźmi **komunikacja oznacza przekaz pewnej informacji i zdolność do odbioru tej informacji przez inną osobę**. Sposób przekazywania komunikatów jest różnorodny: słowa, gesty, dźwięki, litery, liczby, symbole itp.

Podstawowe pojęcia nierozerwalnie związane z procesem komunikowania się ludzi są następujące:

**Nadawca** – to osoba, która przekazuje jakąś myśl- nadaje komunikat

**Odbiorca** – osoba, która odbiera informacje przekazywane przez nadawcę.

**Komunikat** – jest fizyczną formą zakodowania informacji.

Wyróżniamy dwa rodzaje komunikacji: **komunikację niewerbalną i komunikację werbalną.**

**KOMUNIKACJA NIEWERBALNA**

**Do głównych form komunikacji niewerbalnej należą:**

· Dotyk.

· Gesty i inne ruchy ciała.

· Pozycja ciała.

· Wygląd zewnętrzny.

**Wyraz twarzy**

Stanowi najbardziej wymowny sposób komunikacji niewerbalnej. Sposób, w jaki mówimy poruszając wargami, układ ust, brwi, wyraz oczu, mimika – to wszystko świadczy o naszych przeżyciach wewnętrznych i informuje odbiorcę o naszym stanie emocjonalnym.

*Oczy są zwierciadłem duszy*. Ważne jak patrzymy na drugą osobę i czy utrzymujemy z nią naturalny kontakt wzrokowy. Wyraz twarzy może budzić u odbiorcy uczucia sympatii lub antypatii.

**Dotyk**

Odgrywa bardzo ważną rolę w kształtowaniu bliskich relacji międzyludzkich.

To istotny czynnik o bardzo dużej sile oddziaływania. W różnych kulturach i sytuacjach społecznych może mieć różne znaczenie. Istnieją normy społeczne, które określają obszar

 i liczbę dotyków w zależności od charakteru sytuacji społecznej i związku interpersonalnego.

W różnych sytuacjach obowiązują inne reguły związane z dotykiem. Dotyk potrzebny jest szczególnie osobom potrzebującym psychicznego wsparcia.

**Gesty i inne ruchy ciała**

Zawsze towarzyszą rozmowie. Kiedy mówimy, poruszamy rękami, ciałem, głową. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Należy jednak pamiętać o tym, że nadmierna gestykulacja może utrudniać odbiór komunikatu, zwiększać poziom napięcia emocjonalnego w czasie rozmowy.

**Kodowanie** – to słowa, gesty, dźwięki, litery, liczby, symbole, przy pomocy których nadawca przekazuje komunikat odbiorcy.

**Pozycja ciała**

Sposób siedzenia czy stania przekazuje informacje na temat naszego samopoczucia i relacji

interpersonalnych z innymi ludźmi. Za pomocą postawy ciała komunikujemy nasze nastawienie do innych ludzi. Bezpośrednie ustawienie ciała ułatwiające kontakt wzrokowy, wychylenie ciała do przodu jest wyrazem pozytywnego nastawienia do rozmówcy.

Ważna jest również odległość, w jakiej znajdujemy się od naszego rozmówcy (zachowanie przestrzenne).

Wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi.

Są to:

· strefa intymna (0-45 cm),

· strefa osobista (45-120 cm),

· strefa społeczna (1,2-3,6 m),

· strefa publiczna (3,6-6 m).

**Wygląd zewnętrzny**

Styl ubierania się, czesania, ozdabiania, higiena osobista to elementy w komunikacji, na podstawie których wywieramy na innych wrażenie. Ważne jest, szczególnie w nowych sytuacjach, tzw. Pierwsze wrażenie. „Nigdy nie będziemy mieć drugiej szansy stworzenia „pierwszego wrażenia”. Czasami to pierwsze wrażenie pozwala ukształtować opinie o innych i o nas na długie lata. Należy jednak stwierdzić, że w tym obszarze tworzy się najwięcej stereotypów łączących wygląd z określonymi cechami psychicznymi.

**KOMUNIKACJA WERBALNA**

Komunikacja werbalna to przekazywanie informacji przy pomocy wyrazów. To komunikacja oparta na słowie. Rozmawiając z innymi, ważne jest, co i jak mówimy. Dużą rolę w efektywnej komunikacji werbalnej odgrywa treść (zawartość) komunikatu, stopień płynności mowy oraz akcent.

**Cechy dobrego komunikatu**

· Ma interesującą przemyślaną treść, zawartą w podstawowej strukturze:

- wstęp,

- rozwinięcie,

- zakończenie.

· Przedstawiony jest zwięźle, językiem prostym i zrozumiałym dla odbiorcy.

· W większości składa się z prostych zdań.

· Ma jedną myśl przewodnią.

· Rozpoczyna się od najważniejszej informacji lub tezy

· Przekazany jest z zaakcentowaniem ważnych treści, przy użyciu odpowiedniej modulacji

 głosu, barwy i tempa.

· Mówiony, a nie czytany (można korzystać z konspektu).

· Mieści się w wyznaczonym czasie.

· Przewiduje czas na pytania słuchaczy, wyjaśnia wątpliwości.

· Najważniejsze! Wygłoszony jest zgodnie z zasadą: *niewiele mówić, lecz wiele powiedzieć.*

**Nie jesteś dobrym słuchaczem, jeżeli:**

· Jesteś tak bardzo przejęty tym, co chcesz powiedzieć, że nie zwracasz uwagi na to, co

 mówią inni. · Czekasz tylko na to, by wejść w słowo mówiącemu i przedstawić własny punkt widzenia. · Słuchasz wybiórczo – słyszysz tylko to, co chcesz słyszeć. · Przerywasz mówiącemu i kończysz za niego wypowiedź, zniekształcając ją dla własnych celów.

Dlatego efektywnym, pożądanym słuchaniem w relacjach z innymi jest tzw. **aktywne słuchanie.**

Słuchanie aktywne polega na zaangażowaniu słuchacza w treść komunikatów podawaną przez nadawcę.

Angażując się w to, co mówią inni nie tylko poznajemy treści komunikatów, ale również emocje, uczucia, postawy, system wartości osoby nadającej komunikaty. Można powiedzieć, że jest to umotywowane słuchanie. Angażujemy w nie, nie tylko procesy poznawcze, emocje, ale również wykorzystujemy tzw. „mowę ciała”, która dodatkowo wzmacnia nasze zaangażowanie w to, co mówią inni. Przesyłamy innym bardzo pozytywne informacje odnośnie tego, co do nas mówią. Nadawca widzi i słyszy, że jesteśmy tzw. wdzięcznymi rozmówcami.

**Słuchając aktywnie, pamiętaj o:**

· Koncentracji uwagi i kontakcie wzrokowym.

· Lekkim pochyleniu ciała w kierunku mówiącego.

· Używaniu zachęcających zwrotów.

· Otwartości na punkt widzenia osoby, której słuchamy.

· Empatii.

· Zadawaniu pytań (wyjaśniających, uściślających).

**Szczególną uwagę w aktywnym słuchaniu należy zwrócić na:**

· Okazywanie rozmówcy szacunku, akceptacji, ciepła.

· Powstrzymanie się od moralizowania i osądzania.

· Unikanie moralizowania i osądzania.

Technikami pomocnymi w aktywnym słuchaniu są:

- odzwierciedlenie,

- parafraza,

- klaryfikacja.

**Odzwierciedlenie** – mówimy rozmówcy, jakie naszym zdaniem są jego uczucia. Np.:

- Widzę, że jesteś bardzo zadowolona.

- Czuję, że smutno jest Ci z tego powodu.

- Widzę, że Cię zdenerwowałam.

- Wygląda na to, że jesteś bardzo zadowolona itp.

**Parafraza** – to jakby „streszczenie słów” rozmówcy. Korzystamy z niej wówczas, gdy chcemy

sprawdzić, czy dobrze zrozumieliśmy sens wypowiedzi innych. Np.:

- Jeżeli Cię dobrze zrozumiałam, masz na myśli...

- Chcesz powiedzieć, że...

- Jesteś zdania, że...

- Chodzi Ci o...

- Popraw mnie, jeśli się mylę. Sądzisz, że...

- Jeśli Cię dobrze zrozumiałam, sugerujesz mi ...itp.

**Klaryfikacja** – wybranie/skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej. Prosimy o bardziej precyzyjne

wyjaśnienie problemu/sprawy. Np.:

- Która

**Zasady dobrego słuchania**

**1. Skoncentruj się na osobie, która mówi do Ciebie.**

**2. Daj poznać osobie mówiącej, jak ją rozumiesz.**

**3. Nie oceniaj.**

**4. Nie dawaj rad.**

**5. Sprawdzaj, czy dobrze rozumiesz osobę mówiącą.**

**6. Nie wchodź z własnym materiałem.**

Życzę Wam owocnych rozmów, dobrej komunikacji i relacji z ludźmi.

Spędzajcie święta w domu w gronie najbliższych.

Radosnych, spokojnych a przede wszystkim zdrowych świąt życzę Wam drodzy uczennice i uczniowie oraz Waszym rodzinom.

Marta Lewczuk