

Wstęp

Czy i jak „mowa ciała” wpływa na komunikację? Czy to, że słyszę rozmówcę zawsze oznacza, że go słucham? Jakie są walory asertywności? Jak budować konstruktywną informację zwrotną, a jak unikać barier komunikacyjnych? Odpowiedź na te i inne pytania ważne z punktu widzenia skutecznego porozumiewania się, znajdziecie Państwo w poniższym tekście.

Podstawowe zasady porozumiewania się z ludźmi

Gdy oczy mówią jedno, a usta drugie, wówczas doświadczony człowiek polega na mowie oczu.

Ralph Waldo Emerson

Komunikacja

(łac. *communico, communicare*) -
łączność, wymiana, rozmowa,
przekazywanie informacji,
porozumiewanie się;

przekazywanie i odbieranie
informacji w bezpośrednim
kontakcie z drugą osobą;

oznacza na ogół dwukierunkowy
przepływ informacji.

O zdolności do porozumiewania się możemy mówić wtedy, gdy ludzie rozumieją co do siebie nawzajem mówią, komunikują. Mówimy wówczas o skutecznej komunikacji. Przez komunikację rozumie się przekaz informacji (komunikatu) oraz zdolność rozumienia tego przekazu. W szerszym kontekście komunikowanie się uznano za ważną umiejętność społeczną, dzięki której ludzie mogą nie tylko przekazywać i wymieniać informacje, ale także wyrażać siebie i zaspokajać ważne dla nich potrzeby (bliskości, przynależności, bezpieczeństwa itd.). Proces ten odbywa się na różnych poziomach przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki.

Z uwagi na wielowymiarowość procesu porozumiewania

się ludzi, stanowi on przedmiot zainteresowania przedstawicieli wielu dyscyplin - psychologów, socjologów, politologów, filozofów, lingwistów, etnografów, przedstawicieli nauk o zarządzaniu.

Proces komunikowania się pozwala na rzeczywiste porozumienie, wówczas, gdy przebiega on w dwóch kierunkach:

NADAWCA

nadawca nadaje **KOMUNIKAT** wykorzystując określony **KOD**
i **KANAŁ** przekazu komunikatu

ODBIORCA

odbiorca reaguje przesyłając wiadomość zwrotną

Komunikacja (wymiana informacji) przebiega za pomocą określonego kodu, który stanowi pewien umowny system znaków, takich jak symbole (np. znaki drogowe), sygnały dźwiękowe (np. sygnały alarmowe), znaki świetlne, gesty (np. potakiwanie), a przede wszystkim znaki językowe (słowa, litery). Z użyciem określonego kodu wiąże się droga, jaką przekazywane są komunikaty (kanał komunikacji). Najczęściej jako kanał komunikacyjny wykorzystywany jest wzrok, słuch, dotyk (telefon, rozmowa bezpośrednia, tekst pisany).

W procesie komunikacji i porozumiewania się najważniejsze jest, aby odbiorca zrozumiał komunikat. Warunkiem porozumienia się jest więc właściwa interpretacja i zrozumienie przez odbiorcę intencji nadawcy.

Obaj uczestnicy aktu komunikacji powinni w związku z tym znać kod, za pomocą którego się porozumiewają np. przekazanie określonej informacji za pomocą alfabetu Morse'a do osoby, która nie zna używanych symboli będzie z pewnością dla odbiorcy niezrozumiała, ponieważ ktoś kto nie zna języka obcego nie odczyta kierowanych do niego komunikatów. Konieczne jest również użycie dostępnego dla obu uczestników procesu komunikacji sposobu (kanału) porozumiewania się. Zastosowanie odpowiedniego kanału porozumiewania się wpływa na to, jak i czy - odbiorca odpowie na wiadomość. Dla osoby niewidzącej niemożliwe będzie odczytanie niewerbalnych komunikatów np. dezaprobaty wyrażonej przez mimikę, a osoba niesłysząca będzie miała trudność z odbiorem rozmowy przez telefon, usłyszeniem dźwięku sygnału alarmowego. Natomiast szef poproszony o podwyżkę przez telefon będzie mniej skłonny do rozważenia takiej prośby niż w rozmowie bezpośredniej.

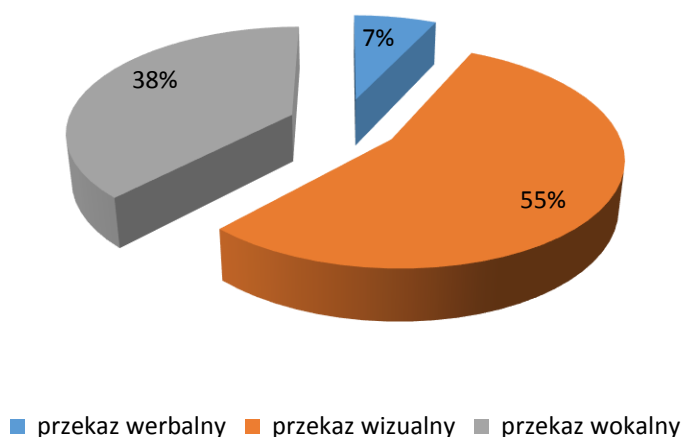
Ważną rolę w procesie porozumiewania się pełni również kontekst, w jakim odbywa się komunikacja np. kontekst interpersonalny, osobisty, kulturowy. Przykładem kulturowej reguły ujawniania zachowań niewerbalnych są kraje azjatyckie, gdzie zarówno mężczyźni, jak i kobiety rzadziej wykorzystują ekspresję twarzy w porównaniu z kulturą europejską, a japońskie normy skłaniają ludzi do pokrywania negatywnych odczuć uśmiechami.

Najczęściej spotykane rozróżnienie w odniesieniu do procesu komunikacji międzyludzkiej, to podział na komunikację werbalną i niewerbalną.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA	
Komunikacja werbalna	Komunikacja niewerbalna
<p>To każdy komunikat, w którym środkiem przekazywania informacji jest mowa. Przekazywaniu i przetwarzaniu informacji służy język. W tym sposobie porozumiewania się ludzi szczególne znaczenie ma treść wypowiedzi, odpowiedni dobór tematu (o czym rozmawiamy), ale także to jak mówimy - odpowiedni dobór słownictwa, poprawność językowa, jak również takie elementy wypowiedzi jak intonacja, wysokość głosu, akcent, płynność wypowiedzi, spójność, tempo mówienia itp.</p> <p>To, w jaki sposób zaakcentujemy określoną wypowiedź może mieć większy wpływ na naszego rozmówcę niż sama treść wypowiedzi.</p> <p>To było ciekawe! To <u>było ciekawe...</u></p>	<p>Komunikacja niewerbalna jest głównie definiowana jako repertuar określonych zachowań np. mimika twarzy, postawa ciała, gesty, zachowania przestrzenne np. wymachiwanie nogą, chodzenie w trakcie rozmowy, odpowiednia odległość od rozmówcy, a nawet cechy wyglądu zewnętrznego - rodzaj ubrania np. umundurowanie, fryzura, makijaż, biżuteria, buty itp.</p> <p>Wszystkie wyżej wymienione elementy komunikatów niewerbalnych mają znaczenie w kontaktach interpersonalnych. Główne funkcje, jakie spełnia ten rodzaj komunikacji to komunikowanie postaw i emocji, wspomaganie komunikacji językowej, a czasami zastępowanie mowy (np. gdy mamy utrudniony kontakt werbalny).</p>

<p>Jeśli nasza wypowiedź brzmi: <i>„Przedmiotem naszej rozmowy będzie analiza semantycznych relacji między negacją zdaniową, negacją performatywną i twierdzeniami w odniesieniu do wypowiedzi, które w teorii aktów mowy określone są jako przedstawienia oraz sposób interpretacji wypowiedzi w zależności od jej formy (twierdzenia, przeczenia), znaku afektywnego i czynników kontekstualnych”</i> - to będzie ona zrozumiała jedynie dla wąskiego kręgu odbiorców, którzy są w stanie zrozumieć - „odkodować” - znaczenie zastosowanego słownictwa.</p>	<p>Często w procesie komunikowania komunikaty niewerbalne mogą dopełniać komunikaty werbalne, podkreślać ważne elementy wypowiedzi np. często stosowany w przemówieniach politycznych gest otwartych dłoni (otwartość, szczerść), gest podniesionego kciuka (OK) jako wyraz aprobaty, zadowolenia. Niekiedy jednak komunikaty niewerbalne mogą być zupełnie niespójne z tym co mówimy, a tym samym zakłócać odbiór przekazywanych informacji np. przekazywanie smutnej informacji z wesołym wyrazem twarzy, unikanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą, bawienie się przedmiotami podczas rozmowy, intensywne wpatrywanie się w rozmówcę.</p>
---	--

W psychologii uznaje się, że na interpretację przekazu w komunikacji ma wpływ to, jakim kanałem wiadomość dociera do odbiorcy. Na ogólną ocenę wypowiedzi treść wyrażona słowami wpływa jedynie w 7%, przekaz zawarty w tonie głosu decyduje w 38%, natomiast przekaz zawarty w mimice twarzy decyduje w 55% o odbiorze informacji.



Uważa się, że jeśli to co mówimy (komunikaty werbalne), jest niespójne z tym, co przekazujemy drogą niewerbalną – to ludzie są skłonni bardziej zaufać mowie ciała.

Według psychologii społecznej istotnym czynnikiem wpływającym na jakość komunikacji są między innymi zachowania przestrzenne (proksemika). Zgodnie z tym podejściem w komunikacji ważna jest również odległość, w jakiej znajdujemy się od naszego rozmówcy. Wyróżnia się cztery strefy, które w sposób nieświadomy mają znaczenie podczas interakcji z innymi:

- strefa intymna (0-45 cm), zastrzeżona dla osób najbliższych, kontakt dający poczucie obecności i kontaktu fizycznego,
- strefa osobista (45-120 cm), sfera prywatna, występuje między osobami w kontaktach prywatnych (osoby zaprzyjaźnione, koledzy z pracy, rozmowa na tematy osobiste),
- strefa społeczna (1,2-3,6 m), w relacjach z osobami mało znanymi lub nieznanymi, o różnym statusie społecznym,
- strefa publiczna (od 3,6 m), dystans zachowywany w przypadkowych kontaktach, wystąpieniach publicznych.

Przekroczenie strefy intymnej powoduje dyskomfort rozmówcy, może wzbudzać napięcie, dekoncentrować i tym samym stanowić barierę w komunikacji.

O porozumieniu możemy mówić, jeśli istnieje zgodność intencji nadawcy i intencji przypisanych mu przez odbiorcę. Na proces komunikowania się może jednak wpływać wiele czynników wewnętrznych i zewnętrznych, co sprawia, że porozumienie jest utrudnione, a czasem uniemożliwia dalszy proces wzajemnego komunikowania się. Wyniki badań wskazują, że dwie osoby uczestniczące w akcie komunikowania się, które mają potrzebę do zaspokojenia lub problem do rozwiązania i chcą się tym podzielić z rozmówcą, 90% czasu całej rozmowy tracą na stawianie tzw. barier komunikacyjnych.

Barieri komunikacyjne

Barieri komunikacyjne można podzielić na zewnętrzne (przeszkody, które pojawiają się w naszym najbliższym otoczeniu t.j. hałas, awaria sieci komputerowej, brak zasięgu telefonii komórkowej) i wewnętrzne, które mogą się pojawić po obu stronach procesu komunikacji, zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy (np. różnica poglądów pomiędzy rozmówcami, brak zaufania, napięcie emocjonalne). W codziennych kontaktach interpersonalnych niemożliwe jest wyeliminowanie wszystkich utrudnień w komunikowaniu się. Ważne jednak, by wiedzieć o ich istnieniu i - o ile to możliwe - dążyć do ich unikania.

12 barier komunikacyjnych wg T. Gordona:

1. **Rozkazywanie:** zarządzanie, komenderowanie, wydawanie dyspozycji, nakazywanie drugiej osobie robienia tego co ma być zrobione.
Nie odzywaj się w ten sposób. Masz natychmiast to zrobić.
2. **Grożenie:** ostrzeganie, upominanie, staranie się o kontrolę nad działaniem drugiej osoby przez grożenie jej negatywnymi konsekwencjami, jakie mogą ją spotkać.
Zrobisz to, bo jak nie to...
3. **Moralizowanie:** perswadowanie, „wygłaszanie kazań”, mówienie drugiej osobie, co powinna zrobić.
Nie powinieneś się tak zachowywać. Powinnaś... Musisz...
4. **Doradzanie:** dyktowanie rozwiązań lub dawanie propozycji, dawanie drugiej osobie rozwiązania dla jej problemów.
Na Twoim miejscu zrobiłabym.... Proponuję żebyś.... To całkiem łatwa sprawa, najpierw trzeba...
5. **Pouczanie:** logiczne argumentowanie, próba przekonania drugiej osoby poprzez odwołanie się do faktów lub logiki, zazwyczaj bez brania pod uwagę emocjonalnego aspektu sprawy, robienie wyrzutów.
Jeśli nie kupiłbyś nowego samochodu, nie wpadlibyśmy w kłopoty ze splotą domu. Kiedy byłam w twoim wieku, musiałam robić dwa razy tyle, co ty.
6. **Krytykowanie:** osądzanie, obwinianie, wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach.
Masz co chciałeś – nikogo innego nie możesz winić za to co się stało. Ty nie myślisz logicznie. Nie wiesz o czym mówisz. Zupełnie nie masz racji.

7. **Chwalenie:** aprobowanie, wydawanie pozytywnego osądu o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach.
Zawsze jesteś taka grzeczna.
Stać cię na wiele.
Jesteś wielki.
8. **Etykietowanie:** przezywanie, nadawanie etykiety, zwymyślanie, ośmieszanie, zawstydzanie, podciąganie pod stereotyp, zaliczanie do jakiejś kategorii.
No, prawdziwa blondynka!
Co za głupek!
Zachowujesz się jak dzikie zwierzę.
9. **Interpretowanie:** stawianie diagnoz, analizowanie motywów, dlaczego osoba zachowuje się w określony sposób, dawanie do zrozumienia, że się przejrzało rozmówcę.
Robisz to właśnie po to, żeby mnie zirytować.
W rzeczywistości sam w to wszystko nie wierzysz.
10. **Uspokajanie:** współczucie, pocieszenie, podtrzymywanie, próba złagodzenia, wyperswadowania negatywnych emocji odczuwanych przez drugą osobę.
Nie przejmuj się, jutro będzie lepiej. Wszystko się ułoży.
Jutro inaczej będziesz o tym myślał.
Wszyscy czasem przez to przechodzą. To się czasami zdarza.
11. **Wypytywanie:** stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań, indagowanie, próba znalezienia motywów, przyczyn, szukanie dalszych informacji, które pozornie mają pomóc rozwiązać problem. Barrierami są często pytania zamknięte - takie, na które można zazwyczaj odpowiedzieć w kilku słowach - często przez zwykłe „tak” lub „nie”.
Czy jest ci przykro, że tak zrobisz?
Kto ci to wbił do głowy?
Dlaczego tak myślisz?
Z kim o tym rozmawiałeś?
12. **Odwracanie uwagi:** kierowanie uwagi w inną stronę, rozweselenie, zabawianie, próba odsunięcia na bok problemu drugiej osoby.
Nie ma po co do tego wracać. Pogadajmy o czymś przyjemniejszym.
Przestań już o tym myśleć.

Umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej można rozwijać i doskonalić. Sprzyjać temu będzie nie tylko unikanie określonych zachowań, ale także świadome kreowanie sytuacji komunikacyjnych sprzyjających porozumieniu.

Zachowania sprzyjające porozumieniu:

1. Aktywne słuchanie.

Aby w pełni zrozumieć treść i znaczenie przekazu wysłanego przez rozmówcę nie wystarczy słyszeć. Kluczem do realnego porozumienia jest rzeczywiste słuchanie drugiej osoby, do czego konieczna jest koncentracja na tej osobie i zaangażowanie w rozmowę. Słyszenie to wyłącznie czynność dokonująca się za sprawą narządu słuchu. Słuchanie natomiast jest

czynnością, która obejmuje zarówno słyszenie, jak również proces interpretacji odbieranych bodźców słuchowych.

Aktywne słuchanie pełni niezwykle ważną rolę w procesie skutecznej komunikacji. Umożliwia nie tylko zdobycie informacji, ale także poznanie punktu widzenia rozmówcy. Aktywne słuchanie daje również szansę na stworzenie relacji opartej na wzajemnym szacunku, zaufaniu i empatii.

Warto pamiętać, że aktywne słuchanie nie oznacza zgody z rozmówcą, ale dążenie do zrozumienia tego, co nadawca miał do przekazania.

Technikami wspomagającymi aktywne słuchanie są między innymi:

- **Parafrazowanie** - powtórzenie wypowiedzi rozmówcy w innej formie, ujmowanie sensu usłyszanej wypowiedzi, sprawdzając, czy dobrze zrozumieliśmy, np.: *O ile dobrze cię rozumiem chodzi o to, że..., Z tego co mówisz rozumiem, że... Chcesz powiedzieć, że...*
- **Klaryfikacja** - skupianie się na najważniejszym, prośba o rozwinięcie myśli, wyjaśnienie niezrozumiałych treści, koncentrowanie się na sprawie najważniejszej np.: *Która z tych spraw jest dla ciebie najważniejsza?*
- **Odzwierciedlanie** - mówienie rozmówcy, jakie w naszej ocenie są jego odczucia, np.: *Widzę, że jesteś bardzo zadowolona. Czuję, że smutno jest Ci z tego powodu. Widzę, że się zdenerwowałaś.*

2. **Asertywność – „przyjazna stanowczość”**, jest umiejętnością otwartego wyrażania swoich myśli, uczuć, przekonań, z poszanowaniem praw i poglądów rozmówców. Zachowania asertywne są przeciwieństwem zachowań biernych lub uległych, manipulacyjnych i agresywnych. Zachowania asertywne w relacjach z ludźmi pomagają w osiąganiu celów i w skutecznym działaniu w różnych trudnych sytuacjach społecznych, w których chcemy podkreślić, że jesteśmy równie ważni jak inni. **Komunikat asertywny** to jasne i precyzyjne w formie i treści wyrażenie wprost tego, co się myśli i czuje, w sposób bezpośredni i szczerzy.

Warunki sprzyjające asertywnej komunikacji:

- odpowiednia organizacja środowiska, warunków dla dobrej komunikacji,
- dawanie innym takich samych praw jak sobie,
- respektowanie potrzeb obu stron procesu komunikacji,
- otwartość i empatia,
- uprzejma forma wypowiedzi, używanie komunikatów typu „JA”,
- akceptacja, wyrażanie opinii, nie ocen (np. myślę, sądzę, moim zdaniem, według mnie, moja opinia to..., mam wrażenie, że...),
- zwięzłość i precyzja wypowiedzi,

- przyjazna i otwarta mowa ciała np. pochycenie się w stronę rozmówcy świadczy o zainteresowaniu i chęci nawiązania kontaktu, utrzymywanie kontaktu wzrokowego jest wyrazem otwarcia i sympatii,
- spójność mowy ciała ze słowami.

3. Konstruktywna informacja zwrotna

Dawanie informacji zwrotnej jest podstawową umiejętnością w komunikacji interpersonalnej ponieważ informuje o tym, jak zachowanie odbiorcy wpływa na nadawcę. Jest to mówienie o swoich reakcjach, odczuciach, myślach i doświadczeniach w relacji do danej osoby.

Do budowania informacji zwrotnej zaleca się używanie **komunikatu JA**, który nie zawiera ocen, jest konkretny, oparty na faktach, zwiększa poziom zaufania i wzajemnej otwartości, sprzyja wyrażeniu swoich oczekiwań w danej sytuacji. Informacja zwrotna może służyć przekazywaniu zarówno negatywnych, jak i pozytywnych informacji dotyczących zachowania innych osób. Dzięki odpowiedniej informacji zwrotnej odbiorca może wzmocnić pozytywne lub korygować negatywne zachowania, co sprawia że i my czujemy się bardziej skuteczni.

W opozycji do komunikatu JA, mówi się o komunikacie TY, który odnosi się do drugiej osoby, jest oceniający, obwiniający, zawiera etykiety.

Przykłady komunikowania się z zastosowaniem różnych typów komunikatów	
KOMUNIKAT TY	KOMUNIKAT JA
<i>Ty się wiecznle spóźniasz.</i>	<i>(JA) – Nie lubię kiedy się spóźniasz. Martwię się, że coś ci się stało.</i>
<i>Jak zwykle, (TY) nie potrafisz spokojnie porozmawiać.</i>	<i>(JA)- Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem.</i>
<i>(TY) Nigdy nie słuchasz, co się do ciebie mówi!</i>	<i>(JA) Mam wrażenie, że mnie nie słuchasz. Chciałbym, żebyś wyłączył telewizor i spojrzął na mnie.</i>

Czynniki sprzyjające skutecznej komunikacji to między innymi:

- zapewnienie odpowiednich warunków, bez zakłóceń z zewnątrz,
- zaangażowanie rozmówców, okazywanie zainteresowania, stosowanie zwrotów: *Tak; Rozumiem; Proszę mówić dalej;* stosowanie pytań otwartych: *Dlaczego? Jak to się stało? I co jeszcze?,*
- otwarte komunikowanie swoich potrzeb i uczuć,
- nieprzerywanie, dopytywanie o szczegóły, unikanie kończenia zdań za rozmówcę,
- unikanie dygresji, trzymanie się tematu ,
- uważność na sygnały pozawerbalne, odpowiedni język ciała, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, ożywiony wyraz twarzy,
- unikanie oceniania (nie uleganie stereotypom),
- utrzymywanie odpowiedniego dystansu fizycznego.

Warto pamiętać:

Komunikacja interpersonalna:

- jest działaniem nieuniknionym - każdy musi się komunikować
- jest procesem społecznym, interakcyjnym
- jest procesem złożonym
- jest działaniem celowym i świadomym w dążeniu do porozumienia się
- jest zależna od wielu czynników wpływających na jej przebieg, zachodzi w określonym kontekście społecznym
- to działanie kreatywne, dynamiczne
- jest procesem symbolicznym
- podlega zakłóceniom

Stosując zasady skutecznego porozumiewania się, należy pamiętać o tym, iż nie ma jednego, sprawdzonego sposobu efektywnej komunikacji. Porozumiewanie się jest procesem dwustronnym, działaniem dynamicznym, zależnym od wielu czynników. Efektywne porozumiewanie się między ludźmi jest jedną z bardziej istotnych umiejętności w dzisiejszym świecie, wpływa na relacje z innymi oraz pomaga w osiągnięciu celów - także życiowych i zawodowych.