

O Komunikacji interpersonalnej słów kilka...

Dla człowieka jako istoty społecznej komunikowanie się jest niezwykle istotnym procesem, gdyż bez niego nie mógłby w pełni nawiązywać kontaktów interpersonalnych w środowisku społecznym. Brak umiejętności komunikacyjnych znacznie utrudnia samorealizację i możliwości rozwoju człowieka. Komunikacja interpersonalna jest to złożony proces przekazywania i odbierania informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą lub w małej grupie osób pozostających ze sobą w bezpośrednim kontakcie. Komunikowanie przebiega na różnych płaszczyznach, lecz można wyróżnić kilka następujących cech:

- jest procesem społecznym, czyli zachodzi przy udziale minimum dwóch osób, które wzajemnie na siebie oddziałują, pozostających w osobistym kontakcie
- jest procesem kreatywnym, w którym uczestnicy przyswajają wiedzę o otaczającym świecie
- ma dynamiczny charakter, ponieważ polega na odbieraniu, przetwarzaniu i odpowiedniej interpretacji informacji
- jest to proces ciągły, gdyż trwa przez całe życie człowieka – od chwili narodzin do śmierci
- jest procesem symbolicznym, ponieważ zmusza uczestników do posługiwania się tymi samymi znakami i symbolami, co stanowi niezbędny warunek do osiągnięcia porozumienia
- stanowi proces celowy i świadomy, gdyż każdym uczestnikiem kierują określone motywy i cele a jego działanie jest świadome
- ma charakter interakcyjny

Rodzaje komunikacji: werbalna i niewerbalna

Proces komunikowania przebiega na poziomie werbalnym i niewerbalnym. Komunikacja werbalna zachodzi za pomocą wymiany komunikatów werbalnych, czyli słów. Wyróżniamy komunikaty ustne i zapisane. Komunikacja niewerbalna obejmuje tzw. mowę ciała:

- mimikę obejmującą ruchy wyrazowe mięśni twarzy, w tym mięśni oczu i ust. Twarz to najbardziej ekspresyjna część ciała, która ogniskuje zmieniające się emocje, uczucia, nastroje oraz reakcje na wydarzenia i sytuacje
- pantomimikę, która jest formą komunikacji skupiającą się na postawie ciała, gestach i ruchach
- wokalizację, czyli intonację głosu, która rzutuje na sens przekazywanej treści. Intonacja może być łagodna lub ostra, ciepła lub chłodna, dynamiczna lub monotonna itd.
- kontakt wzrokowy, który jest jednym z najważniejszych elementów interakcji, gdyż stanowi gotowość do podjęcia rozmowy oraz oznakę zainteresowania i skupienia uwagi na rozmówcy
- wygląd fizyczny rozmówcy, styl ubierania się, uczesania, sposób zdobienia ciała, higiena osobista
- strefy przestrzeni personalnej, czyli odległość od rozmówcy, jest istotną informacją o relacjach między komunikującymi się jednostkami. Dystans fizyczny wyznaczany jest przez 4 strefy przestrzeni psychologicznej:
 - strefa intymna - obejmująca bezpośredni kontakt fizyczny, określa najmniejszą odległość

- druga strefa obejmuje przestrzeń indywidualną, zazwyczaj wyznaczana zasięgiem naszych rąk
- przestrzeń społeczna – stanowi codzienne kontakty społeczne
- przestrzeń publiczna – stwarza możliwość kontaktu, lecz przeznaczona jest do wystąpień, gdzie pojawia się mówca i publiczność

Co nie służy komunikacji – bariery komunikacyjne

Wyróżniamy następujące bariery stanowiące znaczne utrudnienie w komunikacji interpersonalnej:

- Osądzanie - przejawia się w następujących zachowaniach: krytykowanie, etykietowanie, przeżywanie, stawianie diagnozy i chwalenie połączone z oceną
- Dawanie rozwiązań - rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, zadawanie zbyt wielu pytań i doradzanie
- Unikanie udziału w troskach drugiej osoby - odwracanie uwagi od problemu osoby mówiącej, tendencja do zwracania uwagi na siebie, racjonalne argumentowanie sytuacji, uspokajanie.

Co sprzyja otwartej komunikacji? Zasady aktywnego słuchania

Bycie dobrym rozmówcą nie polega tylko na przekazywaniu treści naszych myśli. Jest to także uważne i cierpliwe słuchanie. Aby móc w pełni komunikować się z drugim człowiekiem warto stosować się do następujących zasad:

- koncentrowanie się na osobie mówiącej - zwracanie uwagi na wypowiedziane słowa, brzmienie głosu, mimikę, gestykulację i układ ciała
- unikanie przerywania nadawcy
- nieocenianie przekazywanej informacji
- niedawanie rad
- parafrazowanie – przedstawianie jak rozumiemy nadawcę poprzez powtórzenie własnymi słowami tego co przed chwilą usłyszeliśmy
- unikanie pochopnego wnioskowania z wypowiedzi nadawcy

Jaworska, I., Lubiejewski, P., Wójtowicz, N. (2019). Formy okazywania miłości a komunikacja interpersonalna u młodych dorosłych. *Kwartalnik naukowy Fides et ratio*, t. 37, nr 1.

Frączek, A. (2012). Komunikacja interpersonalna. *Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość*, t. IX, s. 118-131

Nęcki Z. (1996, 2000). *Komunikacja międzyludzka*, Kraków: Antykwa.