

Komunikacja INTERPERSONALNA

Komunikacja interpersonalna to psychologiczny proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje w bezpośrednim kontakcie z inną osobą. Jest to proces, który zachodzi nieustannie, bowiem przez cały czas swoją postawą ciała, mimiką, gestykulacją i słowami przekazujemy określone informacje.

Formy komunikacji interpersonalnej

To, czy proces komunikowania będzie efektywny, zależy nie tylko od poziomu i sposobu porozumiewania się, ale przede wszystkim od jego dwóch podstawowych form, które najczęściej występują i wzajemnie się uzupełniają. Są to: komunikowanie werbalne i komunikowanie niewerbalne (pozawerbalne).

W przekazywaniu werbalnym i niewerbalnym nadajemy i odbieramy przez wszystkie zmysły. Najwięcej odbieramy przez wzrok 83 proc i słuch 11 proc.

W komunikacji podstawową jest nawiązanie dobrego kontaktu. Żeby nawiązać dobry kontakt musimy zdać sobie sprawę z tego, że nasz rozmówca może reagować inaczej niż chcemy. Musimy zwracać uwagę na partnera.

Podstawowym narzędziem komunikowania werbalnego jest język, używany na kilku płaszczyznach:

- określa, etykietuje, wyznacza i definiuje myśli, uczucia, przedmioty, doświadczenia w celu wymiany ich z innymi ludźmi,
- ocenia rzeczy, ludzi, uczucia zgodnie z posiadanym systemem postaw i wartości moralnych,
- prezentuje i dyskutuje wyniki własnych życiowych doświadczeń, pozwala dzielić się doświadczeniami, dziedzictwem i wizją przyszłości.

W komunikacji interpersonalnej nie należy udzielać informacji bez wyraźnej potrzeby. Lepsza jest wymiana informacji na zasadzie wzajemności. Możemy odpowiadać pytaniem na pytanie, jeżeli nie chcemy udzielić odpowiedzi, lub zwlekać z odpowiedzią. Możemy milczeć – jest to też metoda odpowiedzi na pytanie. Mamy prawo nie odpowiadać na pytanie, jeżeli jest to sprzeczne z naszym interesem.

Komunikacja werbalna

Podstawowe elementy komunikowania werbalnego to: czytanie, pisanie, mówienie i słuchanie. Komunikowanie werbalne daje możliwości wyrażania uczuć i myśli, zwłaszcza, jeśli jest wzmocnione przekazem pozawerbalnym.

Pomaga nawiązać bezpośredni kontakt, pozwala na ukierunkowanie, sugerowanie, często także na bezpośrednią reakcję odbiorcy.

Może jednak także stwarzać pewne problemy, z których istnienia nie tylko powinniśmy zdawać sobie sprawę, ale również starać się im zapobiegać. Wynikają one z działań stosowanych przez uczestników procesu komunikacji. Oto kilka z nich:

- **polaryzacja** – czyli tendencja do wyrażania skrajnych opinii
- **etykietowanie** – czyli widzenie problemów przez ich nazywanie a nie analizowanie
- **mieszanie faktów i wniosków** – traktowanie wniosków na równi z faktami
- **przesadna pewność siebie** – przypisywanie sobie cech eksperta znającego się na wszystkich problemach
- **statyczna ocena** – czyli brak umiejętności weryfikacji opinii dotyczących nieustannie zmieniających się elementów rzeczywistości
- **klasyfikowanie** – czyli przypisywanie ludziom i zdarzeniom tych samych cech, klasyfikowanie ich i kategoryzowanie.

Komunikowanie werbalne może mieć

także formę pisemną, która jest trwalsza od językowej, ale bardziej formalna i zamknięta, bez okazji do sprzężenia zwrotnego. Forma pisemna może przyjąć kształt listu, e-maila, faksu, oficjalnych pism, aktów prawnych itp., zaś na poziomie masowym – mediów drukowanych i internetu.

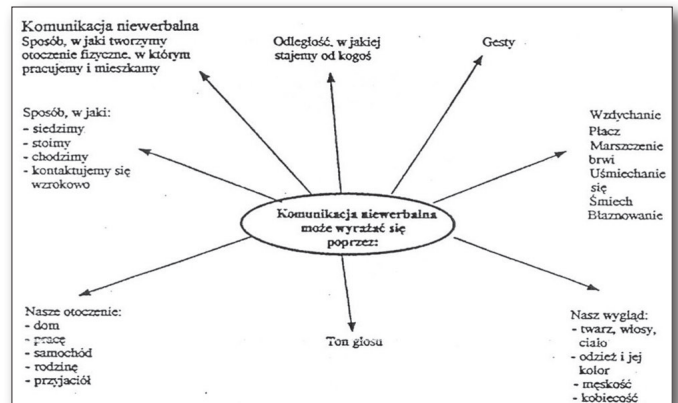
Używając języka jako narzędzia w komunikacji werbalnej możemy:

- **parafrazować** (parafraza – własnymi słowami powtarzamy słowa partnera)
- **odzwierciedlać** (dostosowanie się do nastroju i temperamentu partnera budując w ten sposób harmonie w komunikowaniu się)
- **prowadzić** (sterujemy, rozmawiaj tak aby odpowiedzi partnera dotyczyły interesujących nas tematów)
- **oddzielać** (sprawy ważne od mniej istotnych, a jeżeli jesteśmy odbiorcami to nie przerywamy rozmowy)
- **zastosować techniki przechwytywania inicjatyw** (przechodzenie od tematu do te-

matu, stawiać pytania, co pozwala zejść z niebezpiecznego tematu, zastosować celową, bardzo silną reakcję emocjonalną, np. zniechęcenie partnera do prowadzenia niedogodnego dla nas tematu, znaleźć przerwy w negocjacjach, opanować sztukę stawiania pytań (pytania otwarte – uzyskujemy więcej informacji, pytania zamknięte – odpowiedź „tak, nie”), gdyż stawianie pytań prowadzi do: koncentrowania się partnera na konkretnym temacie, a uzyskanie informacji skłaniania do zastanowienia się nad propozycją i do wydania oceny.

Komunikacja niewerbalna

Mnóstwo informacji w trakcie przebiegu procesu komunikowania się przekazujemy niewerbalnie za pomocą symboli poza słownych i jest to proces, który nie do końca jesteśmy w stanie kontrolować.



Komunikowanie niewerbalne jest, bowiem powszechne, nieustające i mimowolne. Nie można zatrzymać wysyłania informacji niewerbalnych. Słynna „twarz pokerzysty” to tylko próba zapanowania nad mową ciała.

Komunikacja pozawerbalna służy do określania stosunków międzyludzkich, wyrażania stanów emocjonalnych i postaw.

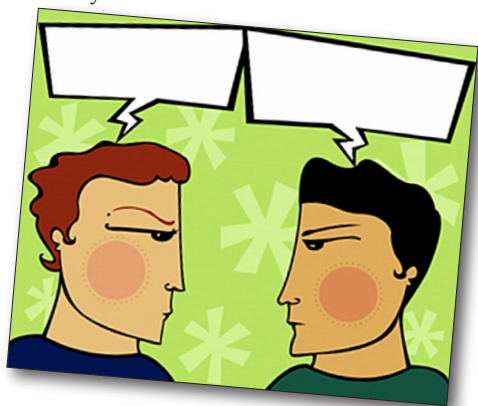
Zachowania niewerbalne mogą być: wielokanałowe, tzn. przesyłane w tym samym czasie przez gesty, wyraz twarzy, kontakt głosowy, brzmienie głosu, względnie spontaniczne, względnie dwuznaczne, zdeterminowane kulturowo, sprzeczne z tym, co się mówi.

Aspekty komunikacji niewerbalnej

Psychologowie społeczni wyróżniają następujące aspekty komunikacji niewerbalnej: wyraz twarzy, sposób patrzenia, postawa ciała, gesty i inne ruchy ciała, kontakt dotykowy, zachowania przestrzenne, ubiór i powierzchowność niewerbalne aspekty mowy

Różnice między komunikowaniem werbalnym a niewerbalnym

Bardzo ważne jest, abyśmy uświadamiali sobie, że między komunikowaniem werbalnym a niewerbalnym zachodzi kilka bardzo istotnych różnic.



- Komunikowanie niewerbalne jest znacznie bardziej dwuznaczne niż werbalne, ponieważ sygnały niewerbalne mogą być wysyłane zarówno świadomie, jak i nieświadomie. Poza tym te same zachowania mogą w innym kontekście i innej sytuacji komunikować zupełnie coś innego, np. uśmiech.
- Komunikowanie niewerbalne ma charakter ciągły, w przeciwieństwie do werbalnego. Symbole werbalne są ulotne i krótkotrwałe, gdyż przypisane są do wypowiedzianego dźwięku czy ruchu wargami. Komunikowanie niewerbalne trwa tak długo, jak długo ludzie przebywają w swojej obecności.
- Komunikowanie niewerbalne odbywa się wieloma kanałami i angażuje wszystkie zmysły, komunikowanie werbalne ogranicza się jedynie do wzroku i słuchu.
- Komunikowanie niewerbalne nie ma struktury lub jest ona słabo zarysowana, natomiast komunikowanie werbalne jest procesem ustrukturyzowanym, którym rządzą np. reguły gramatyki itp.
- Komunikowanie niewerbalne daje wgląd w stany emocjonalne, w przeciwieństwie do słów, które niekiedy usiłują je ukryć, np. smutek lub wstyd.
- Komunikowanie niewerbalne jest spontaniczne, werbalne – efektem uczenia się mowy, zdobywania umiejętności czytania i pisania.

Aby komunikacja przebiegała prawidłowo i spokojnie to komunikacja werbalna i niewerbalna powinny być spójne. Należy: używać prostego języka, informacje podkreślać słowem, ograniczać dygresje, komunikaty formułować w sposób osobowy np. *nasza firma, ja*.

Jak wzbudzać zaufanie drugiej strony?

- unikać agresywnych, krzykliwych kolorów
- unikać noszenia biżuterii (panowie)
- unikać zbyt mocnych agresywnych perfum
- nie zakładać ciemnych okularów
- w rozmowie nie krzyżować rąk na piersi, rozpiąć marynarkę, patrzeć rozmówcy prosto w oczy (często, ale nie uporczywie)
- co najważniejsze – nastawić się pozytywnie do partnera.

Błędy popełniane w procesie komunikowania się:

- podejście boksera (musi być zwycięzca i pokonany)
- krótkowzroczność (tylko to co odbywa się na bieżąco, nie biorąc pod uwagę następstw)
- brak przygotowania (nagminny błąd)
- egocentryzm, ignorowanie drugiej strony (trzymanie się swojego obranego planu bez względu na sygnały drugiej strony)
- awanturowanie się (nie warto okazywać wybuchowych reakcji ani też żadnych uczuć)
- pokerowa twarz
- bicie rekordów
- przekonanie, że słaby nic nie może (błąd – zawsze można próbować coś wywalczyć)
- przekonanie, że silny może wszystko (błąd – bezwzględność nie popłaca)
- desperacja (jeżeli okazujemy, że musimy zawrzeć porozumienie – druga strona to wykorzysta)

Jak się klócić?

- zwycięzca nie ten kto wrzeszczy najgłośniejszy, ale ten kto najdłużej zachowuje spokój
- poproś o czas do namysłu
- posłuchaj swojego serca
- powstrzymaj się od natychmiastowych reakcji
- twoim celem jest możliwie szybkie zakończenie kłótni
- nic nie wskórasz wyjaśniając swój punkt widzenia
- daj do zrozumienia, że słuchasz
- zapytaj „Czego ode mnie oczekujesz?” z naciskiem na „czego” i „oczekujesz”
- powiedz wyraźnie czego chcesz
- uzyskaj słowne (a potem pisemne) potwierdzenie tego co uzgodniłeś.

Cechy dobrego komunikowania się

Spróbujmy teraz podsumować powyższe rozważania i ustalić listę cech dobrego komunikowania interpersonalnego.

Otóż powinno ono:

- być dwukierunkowe
- wykorzystywać aktywne słuchanie
- zakładać odpowiedzialność mówiącego oraz słuchacza
- uwzględniać reakcje drugiej strony
- być wolne od zbędnych emocji
- być jasne i jednoznaczne

Relacje, jakie zachodzą między komunikowaniem werbalnym a pozawerbalnym sprawiają, że sygnały niewerbalne pełnią określone funkcje. Znajomość ich znacznie ułatwia nam prawidłowe rozpoznawanie, rozszyfrowanie nadawanego komunikatu oraz stanu, w jakim znajduje się osoba go nadająca.

UWAGA: *nie należy jednak przeceniać mowy ciała. Wytrawni „gracze” doskonale mogą operować owymi sygnałami, by celowo zaciemnić sytuację. Czasami także podczas nadawania komunikatu włącza się tzw. fizjologia i np. drapanie się po głowie wcale nie musi oznaczać zdenerwowania, tylko reakcję alergiczną.*

Życzymy powodzenia w relacjach interpersonalnych!

Na roboczo we Włoszech

7 i 8 lipca odbyło się w Rzymie spotkanie robocze grupy trenerów odpowiedzialnych za zorganizowanie kolejnej edycji szkolenia „Szkolenie przyszłych liderów europejskich związków zawodowych”.

Co roku ETUI REHS Education, we współpracy z wybranymi europejskimi konfederacjami związkowymi, przeprowadza trzy jedynogodniowe moduły stacjonarne – uzupełniane przez pracę zdalną w okresie pomiędzy modułami. W obecnej edycji szkolenie organizowane jest we współpracy z włoskim związkiem CGIL, brytyjskim TUC, greckim GSEE oraz NSZZ „Solidarność”. Polskim trenerem odpowiedzialnym za realizację tego zadania jest Agnieszka Rybczyńska z BSiPE KK. Pierwszy moduł stacjonarny odbędzie się w październiku br., również we Włoszech. □

Problemy ochrony

17 i 18 lipca 2008 r., w Opatii (Chorwacja) – w ramach projektu realizowanego przy wsparciu ze środków Komisji Europejskiej – miała miejsce międzynarodowa konferencja poświęcona wzmocnieniu dialogu społecznego w sektorze ochrony prywatnej w obszarze państw Europy Środkowej i Wschodniej (krajach członkowskich UE oraz krajach kandydackich).

Organizatorami konferencji były: Confederation of European Security Services, Zbornica Republike Slovenije za Zasebno Varovanje, UniEuropa, Friedrich Ebert Stiftung.

Uczestnicy konferencji mieli możliwość bliższego wzajemnego poznania sytuacji dialogu społecznego w sektorze ochrony w poszczególnych państwach. Szeroko omawiano codzienne problemy, z jakimi boryka się ta branża; w szczególności niski status społeczny zawodu pracownika ochrony i plagę nieuczciwej konkurencji oraz, co z tym związane, brak woli przyjęcia do wiadomości, ze strony podmiotów zamawiających usługi, negatywnego wpływu domagania się obniżania cen za usługi na ich jakość. Poświęcono także czas dyskusji na tematy związane z problemem pozyskiwania przez pracowników wymaganych licencji, podnoszenia kwalifikacji oraz zapewnienia pracownikom bezpieczeństwa w czasie pracy.

W spotkaniu wzięli udział przedstawiciele organizacji pracodawców i związków zawodowych z Chorwacji, Rumunii, Słowenii, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Węgier, Niemiec i Polski. NSZZ „Solidarność” reprezentowały Paula Brzezińska z Biura Rozwoju (odpowiedzialna za koordynację organizowania pracowników ochrony na terenie Warszawy) oraz Agnieszka Rybczyńska z Biura Szkoleń i Programów Europejskich. □