

Wprowadzenie do tematyki komunikacji interpersonalnej

Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Wyjaśnić, na czym polega komunikacja interpersonalna.
- ❖ Określić cele i funkcje komunikacji interpersonalnej.
- ❖ Wyjaśnić znaczenie konwersacji w procesie komunikacji interpersonalnej.

Komunikacja interpersonalna odgrywa kluczową rolę w naszym codziennym życiu, będąc fundamentem wielu naszych interakcji. Zastanówmy się przez chwilę: ile razy dziennie komunikujemy się z innymi? W domu, w pracy, podczas spotkań towarzyskich czy nawet podczas przypadkowych rozmów z nieznanymi – wszędzie tam pojawia się **komunikacja międzyludzka**.

Komunikacja jest podstawą wszelkich relacji pomiędzy ludźmi oraz ma ogromne znaczenie w życiu prywatnym i zawodowym.



DEFINICJA KOMUNIKACJI W LITERATURZE

W literaturze przedmiotu spotykamy się z różnymi wyjaśnieniami pojęcia komunikacji. Dla jednych stanowi wymianę informacji, przez innych ujmowane jest szerzej - jako znaczący element relacji interpersonalnej, coś co tę relację buduje.

Termin „**komunikowanie**” ma swoje korzenie w języku łacińskim, pochodzi od słów „*communico*”, „*communicare*”, które oznaczają: „naradzać się”, „udzielać komuś wiadomości”, oraz od słowa „*communio*”, które oznacza „wspólność” i „poczucie łączności” (Adair, 2000).

Nie ma uniwersalnej definicji komunikacji interpersonalnej, gdyż termin komunikacji posiada wiele znaczeń i trudno go jednoznacznie wyjaśnić.

W literaturze przedmiotu czytamy, że:

- ✚ komunikowanie interpersonalne to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania (Nęcki, 2000).
- ✚ poprzez komunikowanie interpersonalne najczęściej należy rozumieć przekazywanie i odbieranie informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą lub w małej grupie osób pozostających ze sobą w bezpośrednim kontakcie. Pełny proces komunikowania się powinien odbywać się w dwóch kierunkach. Po jednej stronie nadawca przekazuje swój komunikat, a po drugiej odbiorca reaguje tak, że zwrotnie przesyła wiadomość nadawcy (Podgórski, 2008).
- ✚ komunikacja interpersonalna to proces nadawania i otrzymywania informacji, których źródłem mogą być zarówno zachowania werbalne, jak i zachowania niewerbalne (Czyżowska, 2005).
- ✚ komunikacja interpersonalna to proces symbolicznej interakcji pomiędzy ludźmi, którzy są świadomi swojej obustronnej obecności (Boland, 1995).



CELE KOMUNIKOWANIA SIĘ

Jakie są cele komunikowania się? Komunikowanie się ma wiele celów, w tym przekazywanie informacji, wyrażanie emocji, wpływanie na innych i budowanie relacji. Poprzez komunikację możemy dzielić się informacjami, wyrażać nasze emocje, przekonywać innych i nawiązywać głębsze relacje. Komunikacja jest nieodłączną częścią naszego życia i odgrywa kluczową rolę w naszych interakcjach z innymi ludźmi.

Zdaniem A. Wiszniewskiego wyróżniamy następujące cele komunikowania się:

- przekazywanie informacji i doświadczeń,
- budowanie modelu służącego do wyjaśniania świata,
- prezentacja własnej osoby i poznawanie innych,
- rozwój własnej osobowości
- nawiązywanie związków z innymi ludźmi,
- wpływanie na postępowanie innych ludzi,
- kształtowanie przekonań i postaw innych ludzi,



- porównywanie idei i pomysłów,
- organizowanie poczynąń i współpracy,
- uzgadnianie transakcji,
- zapewnienie innym przyjemności i rozrywki,
- uleganie pokusie, by mówić o sobie (Wiszniewski, 2003).

➡ PRZEBIEG PROCESU KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

W procesie komunikacji interpersonalnej uczestniczą dwie osoby – **nadawca** i **odbiorca** informacji. Proces komunikowania się pozwala na rzeczywiste porozumienie, wówczas, gdy przebiega on w dwóch kierunkach, co oznacza, że w jego trakcie zmieniają się role nadawcy i odbiorcy – nadawca informacji staje się ich odbiorcą, a odbiorca – ich nadawcą.

NADAWCA

ODBIORCA

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

ODBIORCA reaguje przesyłając wiadomość zwrotną



Wyjaśnienia definicji:

- ✚ **Nadawca informacji** - człowiek, który chce przekazać jakiś komunikat drugiej osobie – odbiorcy informacji.
- ✚ **Odbiorca informacji** - człowiek, dla którego przeznaczony jest komunikat przekazany przez nadawcę informacji.
- ✚ **Komunikat**-forma zakodowania informacji, np. w postaci słowa, gestu, barwy głosu itp.
- ✚ **Kod** - 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).
- ✚ **Kanał komunikacyjny** - sposób przekazywania informacji między nadawcą



a odbiorcą.

Do najpopularniejszych kanałów należą:

- **w ustnej formie przekazu** – bezpośrednie spotkania, rozmowy telefoniczne i rozmowy z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
- **w pisemnej formie przekazu** – notatki, pisma, listy, sms-y, e-maile.

Najczęściej jako kanał komunikacyjny wykorzystywany jest wzrok, słuch, dotyk (telefon, rozmowa bezpośrednia, tekst pisany).

Początkiem procesu komunikacji interpersonalnej jest zamiar (chęć) przekazania przez nadawcę określonego komunikatu przeznaczonego dla odbiorcy informacji (np. prośby, polecenia, propozycji, opinii lub innej informacji). Następnie nadawca wybiera formę przekazu (ustną lub pisemną), która w danej sytuacji będzie według niego skuteczniejsza, oraz kanał komunikacyjny, który wykorzysta do przekazania informacji. Kolejnymi czynnościami procesu komunikacji interpersonalnej są: kodowanie komunikatu, czyli sformułowanie jego treści (np. napisanie SMS-a, sformułowanie wypowiedzi ustnej), oraz przekazanie komunikatu (np. wysłanie SMS-a, wypowiedzenie treści komunikatu). Następne czynności są już wykonywane przez odbiorcę, który po otrzymaniu informacji odkodowuje ją (odczytuje) i stara się ją zrozumieć. Ostatnią czynnością jest przekazanie informacji zwrotnej, czyli poinformowanie nadawcy o tym, co odbiorca rozumiał z komunikatu i jak na niego zareagował.



PAMIĘTAJ !!!



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

W procesie komunikacji najważniejsze jest, aby odbiorca zrozumiał KOMUNIKAT.



CECHY PROCESU KOMUNIKOWANIA INTERPERSONALNEGO

Komunikowanie się to proces bardzo złożony, który jest realizowany na różnych płaszczyznach. Jednak można znaleźć jego kilka podstawowych cech charakterystycznych:

- ✓ jest procesem społecznym, to znaczy, że musi zachodzić przy udziale minimum dwóch jednostek, które wzajemnie na siebie oddziałują, będąc w osobistym kontakcie,
- ✓ rodzaj i sposób komunikacji zależą od liczby uczestników oraz relacji między nimi, dlatego odbywa się ona w określonym kontekście społecznym, takim jak komunikacja interpersonalna, grupowa, publiczna czy masowa,
- ✓ jest to proces kreatywny, w którym uczestnicy przyswajają wiedzę o otaczającym świecie,
- ✓ ma dynamiczny charakter, ponieważ polega na odbieraniu, przetwarzaniu i odpowiedniej interpretacji informacji,
- ✓ jest to proces ciągły, bowiem trwa przez całe życie człowieka od chwili narodzin do śmierci,
- ✓ jest procesem symbolicznym, bo zmusza uczestników do posługiwania się tymi samymi znakami i symbolami, co stanowi niezbędny warunek do osiągnięcia porozumienia,
- ✓ ma charakter interakcyjny, co oznacza, że w procesie tym kształtują się takie stosunki między uczestnikami, które umożliwiają im komunikowanie się w sposób partnerski lub wejść w relację dominacji,
- ✓ stanowi proces celowy i świadomy, ponieważ działanie każdego uczestnika jest świadome; kierują nim określone motywy i osiągnięcie danego celu,
- ✓ jest nieuchronne, co oznacza, że ludzie zawsze będą się ze sobą porozumiewać bez względu na ich świadome czy nieświadome zamiary,



- ✓ stanowi proces bardzo złożony, ponieważ może mieć charakter zarówno werbalny, jak i niewerbalny, dwustronny lub jednostronny, bezpośredni lub pośredni,
- ✓ jest również nieodwracalne, bowiem procesu tego nie można w żaden sposób cofnąć, powtórzyć, czy też zmienić jego przebiegu (Dobek- Ostrowska, 2006).



Dlaczego komunikacja jest tak ważna?

- Skuteczna komunikacja jest kluczowa dla budowania i utrzymywania zdrowych relacji interpersonalnych, zarówno w sferze osobistej, jak i zawodowej. Budowanie relacji bez komunikowania się jest niemożliwe.
- Komunikacja jest głównym środkiem przekazywania informacji, co umożliwia współpracę, naukę, rozwijanie się i podejmowanie decyzji.
- Poprzez skuteczną komunikację ludzie są w stanie lepiej zrozumieć siebie i porozumienie nie są możliwe bez komunikowania się.
- Umiejętność skutecznej komunikacji jest kluczowa dla liderów i menedżerów, ponieważ pozwala im efektywnie zarządzać zespołem, motywować pracowników i osiągać cele organizacyjne.
- Poprzez komunikację ludzie mogą wyrażać swoje myśli, uczucia, potrzeby i cele, co przyczynia się do rozwoju osobistego i samopoznania.

W skrócie, komunikacja jest kluczowym elementem funkcjonowania społecznego, kulturowego i organizacyjnego, a umiejętność skutecznej komunikacji jest niezbędna dla efektywnego uczestnictwa w różnych sferach życia.

PAMIĘTAJ !!!

Jasna komunikacja pomaga w osiągnięciu celów.

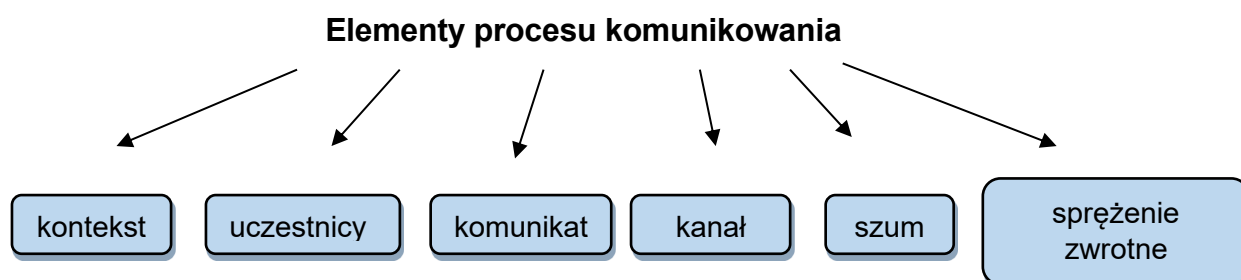




ELEMENTY PROCESU KOMUNIKOWANIA

Proces komunikacji to złożony i wieloaspektowy mechanizm, który umożliwia wymianę informacji, myśli, uczuć i idei między jednostkami lub grupami. Jest to fundamentalny element ludzkiego życia, który odgrywa kluczową rolę w budowaniu relacji międzyludzkich, zarządzaniu organizacjami oraz funkcjonowaniu społeczeństw.

Proces komunikowania składa się z kilku części, które są ze sobą wzajemnie powiązane.



Opracowanie własne na podstawie źródła: Dobek-Ostrowska, 2006.

Zdaniem Dobek-Ostrowskiej do niezmiennych elementów procesu komunikowania należą:

1. Kontekst – są to warunki, w których odbywa się proces komunikowania. Wyróżnia się tu kilka aspektów komunikowania:

- fizyczny – kształtowany przez otoczenie, a dokładnie przez zewnętrzną atmosferę,
- historyczny – nawiązuje do sytuacji komunikacyjnej, podczas której uczestnicy odnoszą się do epizodów z przeszłości,
- psychologiczny – dotyczy sposobu, w jaki uczestnicy procesu postrzegają się nawzajem (np. formalność lub bezpośredniość sytuacji) i jaki ma to wpływ na znaczenia, które tworzone są w tym procesie,
- kulturowy – system wiedzy, która jest udziałem dużej grupy osób; scala wierzenia, symbole uznawane przez tę zbiorowość.

2. Uczestnicy – w procesie komunikowania występuje nadawca i odbiorca, którzy odgrywają wymienne role; w komunikowaniu nieformalnym role mogą być symetryczne (np. koledzy), bądź asymetryczne (np. rodzic i dziecko). W przypadku procesów sformalizowanych role te zazwyczaj są jednoznacznie określone i niesymetryczne (np. przełożony i podwładny); uczestników procesu różnią trzy

podstawowe elementy: stosunek do innych, płeć i kultura. Osoby, które się komunikują mają zawsze określony stosunek do innych uczestników procesu; inaczej postrzegają się przyjaciele, a inaczej wrogowie. Kobiety i mężczyźni, a także ludzie, którzy wywodzą się z różnych kultur, mają tak zróżnicowane doświadczenie, że jest ono przeszkodą w zbliżeniu oraz dzieleniu się wiedzą.

3. Komunikat – jest to zakodowana wiadomość; zajmuje centralne miejsce w procesie komunikowania pomiędzy nadawcą a odbiorcą.

4. Kanał – droga przekazu wiadomości od nadawcy do odbiorcy.

5. Szumy – są to zakłócenia w procesie komunikowania się. Mogą mieć charakter zewnętrzny (otoczenie zewnętrzne procesu komunikowania, np. hałas czy nieodpowiednia temperatura), wewnętrzny (odczucia uczestników procesu komunikowania, np. ból głowy, zmęczenie, uczucie złości) i semantyczny (skutek złego użycia znaczenia przez nadawcę).

6. Sprzężenie zwrotne – jest to reakcja odbiorcy na komunikat po jego odcodowaniu. Występuje kilka typów sprzężenia zwrotnego. Jeżeli mowa o komunikowaniu bezpośrednim, jest to sprzężenie bezpośrednie – natychmiastowe, w wypadku komunikowania pośredniego masowego i medialnego występuje sprzężenie opóźnione (Dobek-Ostrowska, 2006).

STYLE KOMUNIKACJI

Każdy z nas ma własny styl komunikowania się. W literaturze pojęcie stylu komunikacji ujmowane jest rozmaicie. Styl komunikacji definiuje się jako indywidualne zróżnicowanie dyspozycji jednostki, które determinuje charakter podejmowanych przez nią czynności komunikacyjnych w kontaktach interpersonalnych (Harwas-Napierała, 2008).

Ludzie w toku porozumiewania się zmieniają przedmiot interakcji (raz jest to ich własny punkt widzenia, a innym razem koncentrują się zarówno na sobie jak i na osobie partnera), dlatego wyróżniono dwa wzory czynności komunikacyjnych występujących w relacjach międzyludzkich, zwane stylami komunikacji interpersonalnej: styl partnerski i niepartnerski.

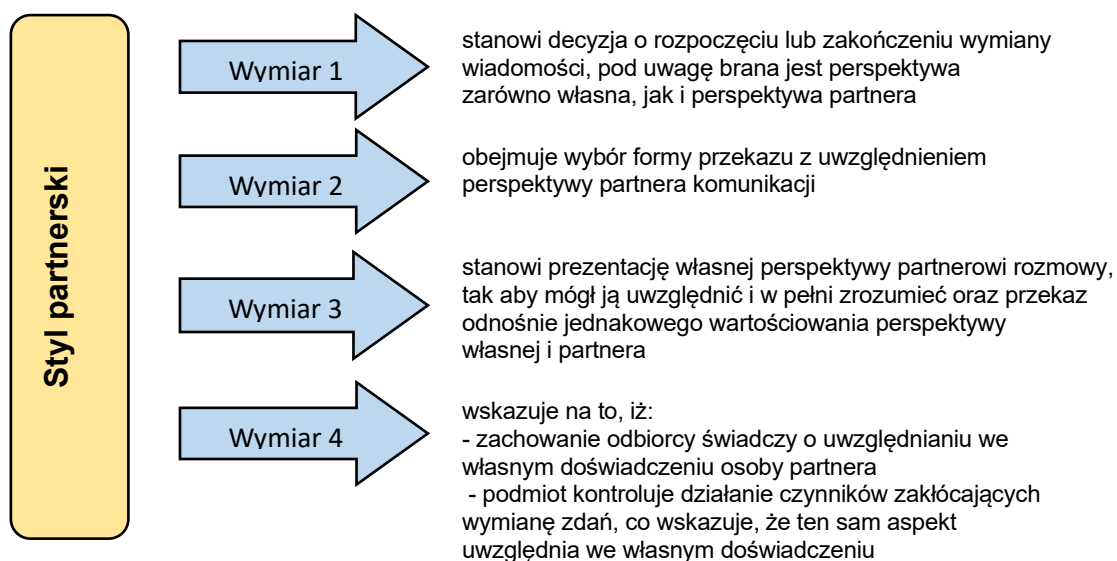
 **Styl partnerski** - jest formą porozumienia, w której człowiek uznaje, iż jego własne potrzeby i oczekiwania są równie ważne, jak potrzeby i oczekiwania partnera. W równym stopniu zabiega on o zrealizowanie potrzeb własnych, jak i swojego rozmówcy. Styl ten opiera się na udzielaniu sobie nawzajem przez



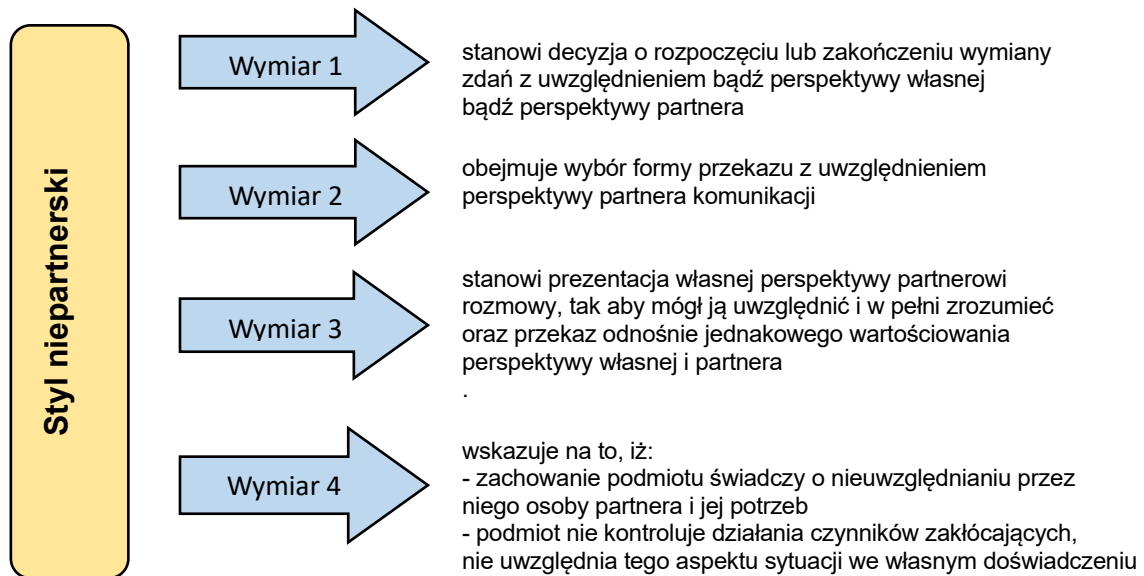
rozmówców informacji zwrotnych, ujawnianiu myśli i odczuć. Charakteryzuje go koordynacja perspektywy własnej z perspektywą innych, czyli interpersonalna decentracja

 **Styl niepartnerski** - charakteryzuje się tym, iż człowiek nie traktuje na równi własnych i cudzych oczekiwań oraz potrzeb. Może występować w dwóch formach: egoistycznej i altruistycznej. W formie egoistycznej podmiot nie liczy się z drugą osobą i jej potrzebami. Rozpoczyna i kończy konwersację, kiedy sam tego chce. Przerywa partnerowi rozmowy, nie daje mu możliwości pełnego wypowiedzenia się, nie słucha go. Przede wszystkim wydaje nakazy i zakazy, narzuca innym własne poglądy. Egocentryzm, zwany centracją interpersonalną jest brakiem umiejętności przyjmowania roli innego człowieka. Opis świata z własnej perspektywy jest uznawany za właściwy także innym ludziom. Wynika to z przeświadczenia, iż istnieje tylko jedna perspektywa. W przeciwieństwie do formy egoistycznej, forma altruistyczna nie dopuszcza do głosu własnych potrzeb podmiotu na rzecz oczekiwań partnera. Osoba pozwala, by inni kierowali rozmową, przerywali jej, nie dopuszczali do głosu. Nierzadko ulega naciskom ze strony rozmówcy, spełnia nakazy i żądania. Komunikacja niepartnerska nie pozwala na nawiązanie porozumienia oraz w dużej mierze zmniejsza stopień zadowolenia z prowadzonej rozmowy (Grzesiuk, 1994).

Charakterystyka poszczególnych wymiarów stylu partnerskiego i niepartnerskiego.



- w sposobie wymiany wiadomości brak u podmiotu zmienności świadczącej o koncentracji wyłącznie na własnej perspektywie



Opracowanie własne na podstawie źródła: Grzesiuk, 1994.

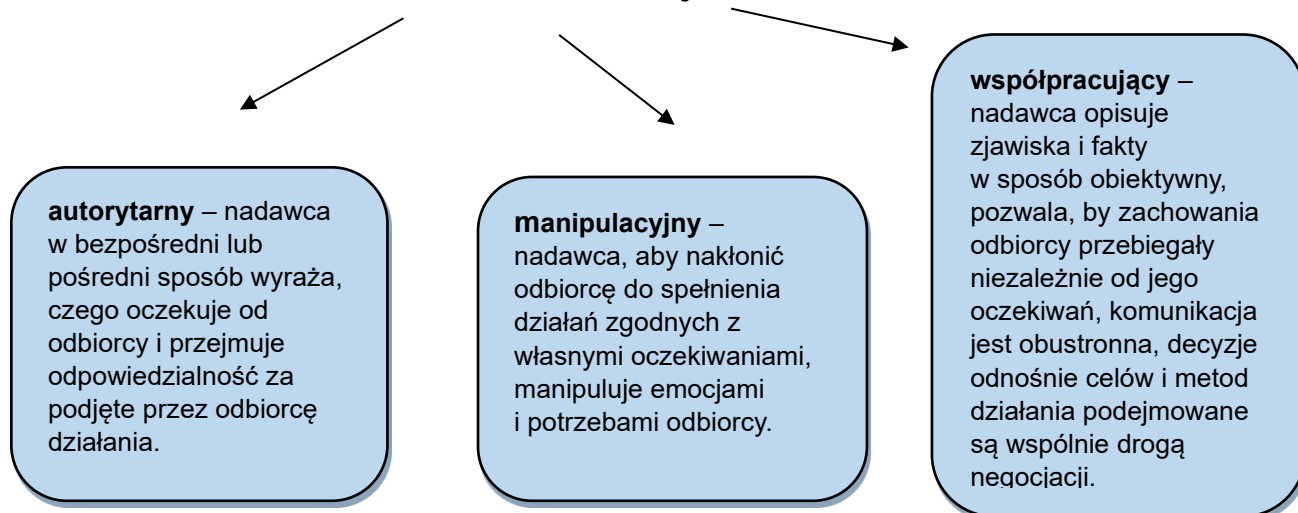
Czy wiesz, że...



Z badań Beisert wynika, iż styl partnerski dominuje wśród par małżeńskich, które bez zakłóceń realizują zadania prokreacji. Natomiast u małżeństw z zaburzoną funkcją prokreacyjną obecny jest zmienny sposób komunikowania się, niedający się jednoznacznie określić jako partnerski, egocentryczny czy altruistyczny.

Ze względu na różny stopień uwzględniania perspektywy własnej i partnera (potrzeb, oczekiwań, celów) w komunikacji interpersonalnej wyróżnia się wzorce komunikacji. C. Mares wyróżnia trzy podstawowe wzorce komunikacji: autorytarny, manipulacyjny, współpracujący (Grzesiuk, 1979).

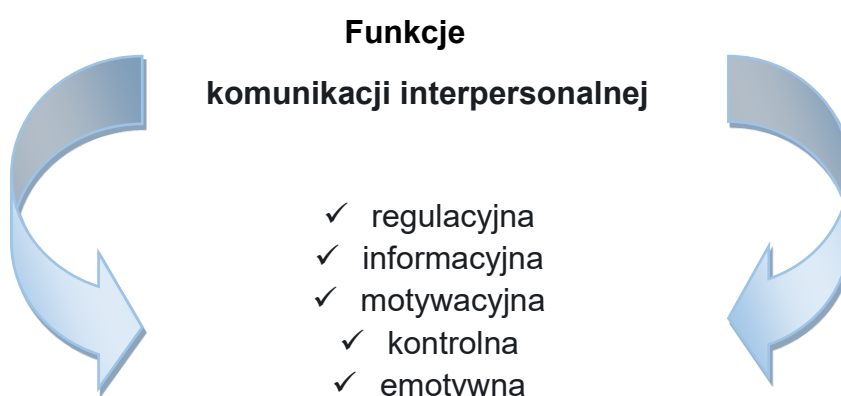
Wzorce komunikacji



Opracowanie własne na podstawie źródła: Źródło: Grzesiuk, 1979.

FUNKCJE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Komunikacja interpersonalna nie służy jedynie wymianie informacji. W rzeczywistości spełnia **wiele różnych funkcji**, które mają kluczowe znaczenie w naszych codziennych interakcjach z innymi. Zrozumienie tych funkcji pozwoli nam na bardziej świadome i skuteczne korzystanie z komunikacji w różnych sytuacjach.



-  regulacyjna – daje możliwość wywierania wpływu na współrozmówcę poprzez określone wartości, normy i wzorce zachowań;
-  informacyjna – pozwala przekazać informacje w celu uzyskania odpowiedzi, dokonania decyzji, podjęcia działań lub osiągnięcia określonych celów;
-  motywacyjna – skłania odbiorcę do konkretnych działań poprzez dekodowanie komunikatu;
-  kontrolna – przekazuje komunikaty w zakresie obowiązków, powinności i norm;
-  emotywna – jest prostą drogą do przekazywania emocji, wyrażania uczuć i zaspokajania potrzeb społecznych.

Każda z wyżej wymienionych funkcji jest ważna i odgrywa ważną rolę w różnych aspektach naszego życia. Zrozumienie, kiedy i jak korzystać z różnych funkcji komunikacji międzyludzkiej, pozwoli nam na budowanie głębszych i bardziej satysfakcjonujących relacji z innymi.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się również takie funkcje komunikowania jak:

- **informacyjna** - ma związek z obserwacją i kształtowaniem środowiska; poprzez komunikowanie jednostki uzyskują wiedzę o najbliższym otoczeniu i o wydarzeniach w kraju i na świecie; dzięki tej wiedzy każda osoba może dokonywać codziennych wyborów i podejmować decyzje,
- **edukacyjna** - połączona jest z funkcją informacyjną; już pierwsi badacze wspominali, że ludzkość dzięki procesowi komunikowania ma możliwość przekazywania z pokolenia na pokolenie uczuć, wiedzy i wartości; dzięki procesom komunikowania rozwija się nauka i edukacja,
- **identyfikacji osobistej** - pozwala na wzmocnienie wzorów zachowań i wartości przekazywanych w procesach komunikacyjnych; dzięki tym procesom jednostka może utożsamiać się z innymi osobami, grupami czy narodami, a także poszukiwać swojej odrębności,
- **integracyjna** - nawiązuje do powstawania więzi pomiędzy jednostkami a społecznościami, wskutek czego tworzy się pewien ład społeczny; umożliwia koordynowanie aktywności społecznej jednostek i grup,
- **mobilizacyjna** - pojawia się w kontekście jednokierunkowych procesów perswazyjnych,



- **rozrywkowa** - ma związek z relaksem i odpoczynkiem, które towarzyszą procesowi komunikowania; przypisuje się ją przede wszystkim mediom masowym, ale jest realizowana również podczas spotkań towarzyskich (Dobek-Ostrowska, 2006).



Zdaniem Dobek-Ostrowskiej (2006) dla procesu komunikowania interpersonalnego charakterystyczna jest tzw. jedność czasu i przestrzeni uczestników procesu. W związku z tym często nazywa się je komunikowaniem „twarzą w twarz”. Równocześnie jest to podstawowy proces społeczny, który stanowi podstawę innych działań ludzi w społeczeństwie. Autorka twierdzi, że komunikowanie interpersonalne odbywa się na trzech poziomach:

- **poziom fatyczny** – dotyczy swobodnych rozmów prowadzonych zazwyczaj przez osoby słabo się znające,
- **poziom instrumentalny** – charakteryzuje się zainteresowaniem uczestników procesu osiągnięciem porozumienia w danej sprawie, nawet jeśli ich poglądy się różnią,
- **poziom afektywny** – występuje, wtedy gdy w procesie komunikowania wymagana jest głębsza znajomość jego uczestników; dotyczy sytuacji, w której komunikujące się ze sobą osoby ujawniają swoje emocje i wartości w celu wzajemnego poznania się.

