

2 LEKCJA

Rodzaje i formy komunikacji interpersonalnej

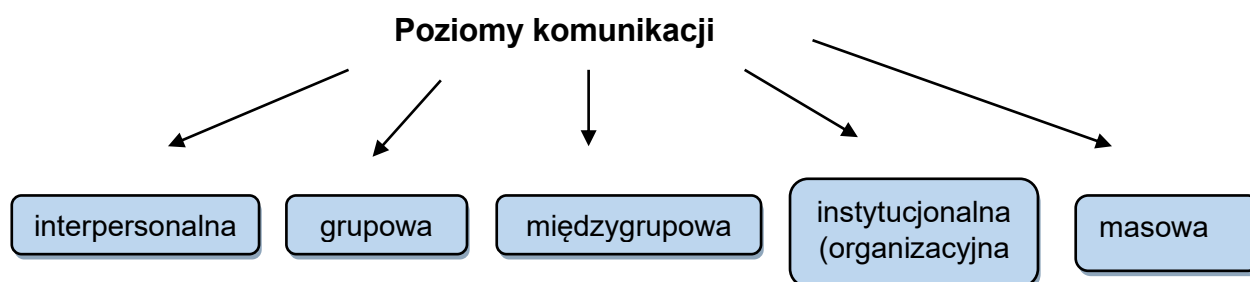
Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Wymienić podstawowe poziomy komunikacji.
- ❖ Omówić poszczególne rodzaje komunikacji interpersonalnej.
- ❖ Dobierać formę komunikacji interpersonalnej odpowiednią do sytuacji.

POZIOMY KOMUNIKACJI I ICH CHARAKTERYSTYKA

W zależności od liczby osób uczestniczących w wymianie informacji można wyodrębnić różne poziomy komunikacji.



- **komunikacja interpersonalna** - uczestniczą w niej tylko dwie osoby. Dzięki temu przekazywane informacje mogą być dostosowane do indywidualnych możliwości i oczekiwań odbiorcy informacji,
- **komunikacja grupowa** - uczestniczą w niej małe grupy, zazwyczaj powiązanych ze sobą osób (np. rodzina, klasa, grupa przyjaciół, pracownicy jednego działu),

- **komunikacja międzygrupowa** - uczestniczą w niej różne grupy lub ich przedstawiciele (np. uczniowie wszystkich klas maturalnych uzgadniający miejsce studniówki),
- **komunikacja instytucjonalna (organizacyjna)** - uczestniczą w niej osoby reprezentujące konkretne organizacje (instytucje), a wymiana informacji między nimi jest mocno sformalizowana,
- **Komunikacja masowa** - uczestniczy w niej jeden nadawca informacji i wielu odbiorców, z których każdy otrzymuje taki sam komunikat. Najczęściej odbywa się za pośrednictwem mediów (np. internetu, prasy, radia czy telewizji), ale może być prowadzona również w sposób bezpośredni, np. w czasie koncertów, pokazów, manifestacji czy innych imprez masowych.



RODZAJE KOMUNIKACJI

Komunikację można podzielić według różnych kategorii. Literatura przedmiotu dzieli komunikację interpersonalną na jednokierunkową i dwukierunkową, pionową lub poziomą, w górę lub w dół, pośrednią i bezpośrednią.

Najczęściej jednak przyjmuje się podział na komunikację werbalną i niewerbalną. Zazwyczaj obie formy występują razem, uzupełniając się.



Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna - „obejmuje słowny przekaz komunikatu pomiędzy nadawcą i odbiorcą” (Aniszewska, 2007) czyli komunikacja poprzez wypowiedziane słowa.

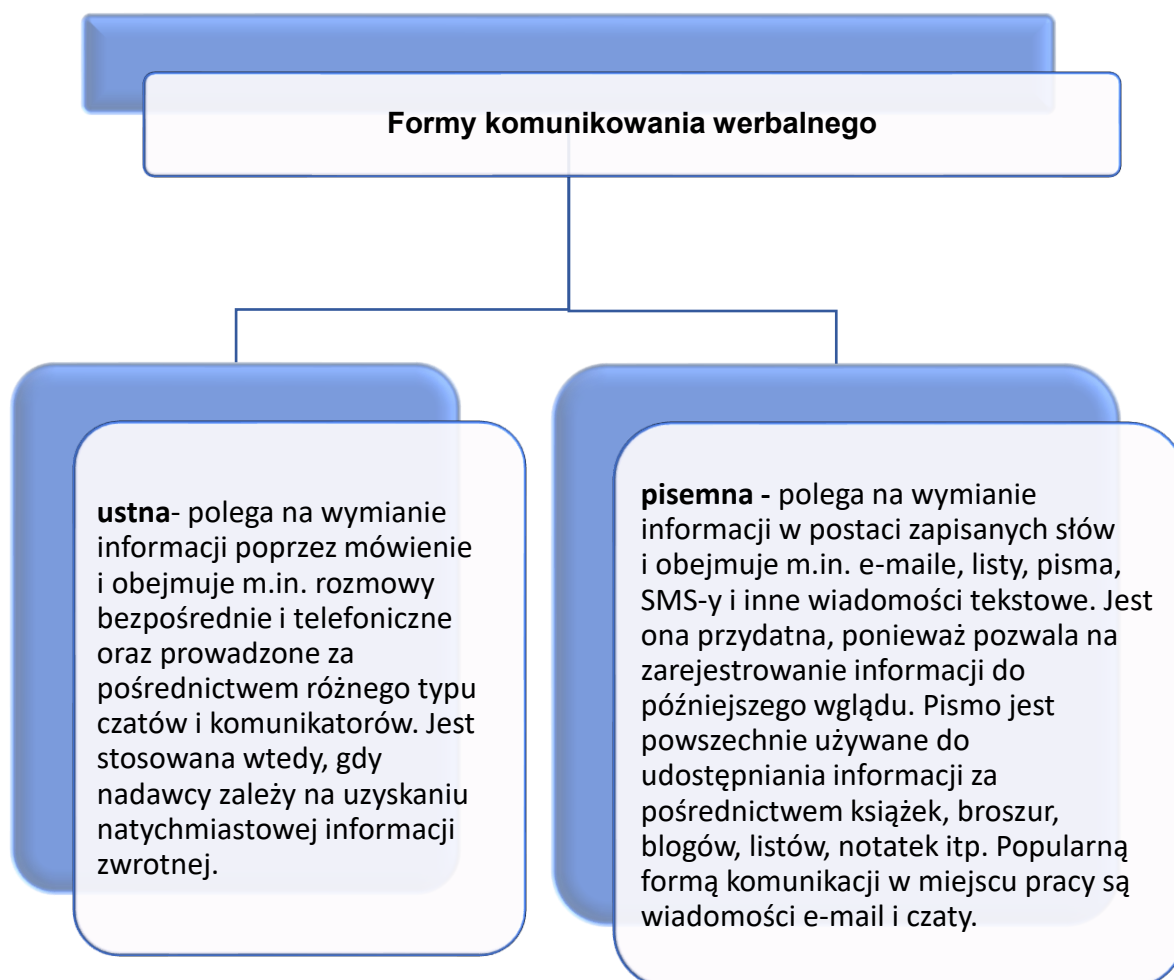
W wypadku komunikacji werbalnej podstawowym środkiem jest język, który umożliwia wyrażenie znaczenia komunikowanych idei i uczuć. Dzieje się to jednak wtedy, gdy dźwięki i symbole rozumiane są przez wszystkich członków procesu komunikowania. Języka używa się w celu:

- określania myśli, uczuć, doświadczeń, aby wymieniać je z innymi ludźmi,
- oceniania rzeczy, ludzi, uczuć zgodnie z własnym systemem wartości,
- opisywania wyników swoich życiowych doświadczeń, wydarzeń z przeszłości,



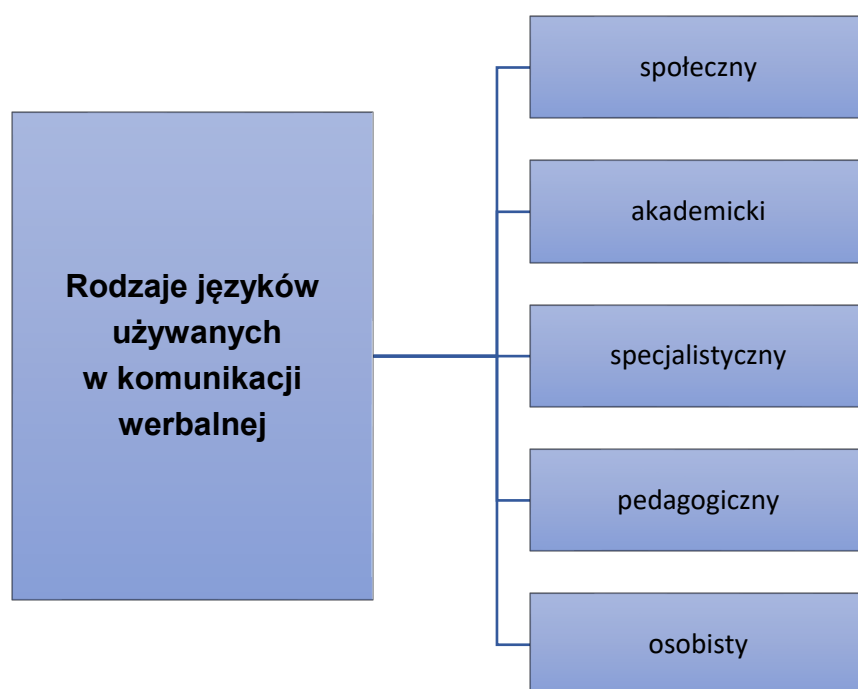
a także rozmawiania o teraźniejszości oraz ewentualnych sytuacjach, które wystąpią w przyszłości,

- mówienia o języku (Dobek-Ostrowska, 2006).



Czy wiesz, że...

W komunikacji werbalnej coraz częściej wyróżnia się jeszcze jeden rodzaj tego procesu - **komunikację elektroniczną**. Jest to spowodowane rozwojem technologii komunikacyjnych, które umożliwiają kontakt z osobami znajdującymi się w znacznej od nas odległości. Komunikację elektroniczną umożliwiają urządzenia elektroniczne z dostępem do Internetu, przez który możemy przesłać komunikat oparty zarówno na słowie pisanym, jak i słowie mówionym oraz na obrazie (Budzanowska-Dziewiecka, 2016).



Język osobisty jest sposobem na wyrażenie siebie jako nadawcy i nie narusza integralności odbiorcy.

Cechy komunikacji werbalnej

Komunikacja werbalna obejmuje różnorodne aspekty, w tym:

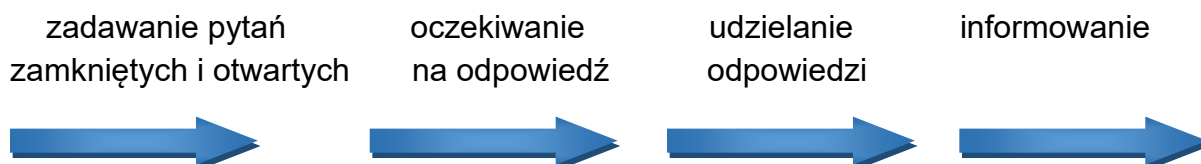
- **słownictwo i gramatyka:** poprawne użycie słów i zasad gramatycznych jest kluczowe dla zrozumiałej komunikacji.
- **ton głosu:** intonacja, tempo mowy i emocjonalny wydźwięk wpływają na sposób, w jaki przekazywane są komunikaty.
- **ekspresja twarzy:** mimika, gesty i inne wyrazy twarzy dodają głębi przekazywanym słowom.

Za dwie podstawowe zasady komunikacji werbalnej uznaje się przede wszystkim:

- ❖ aktywne i skuteczne słuchanie,
- ❖ retorykę, czyli umiejętność mówienia.

Jeśli chodzi o aktywne i skuteczne słuchanie, to ta zasada werbalnej komunikacji dotyczy zarówno nadawcy jak i odbiorcy. W tym przypadku bardzo ważne jest, aby wygłaszany komunikat nie został w żaden sposób zniekształcony, a jego odbiór był czytelny i prawidłowy.

Niezbędnymi elementami komunikacji werbalnej są:



W komunikacji werbalnej istotną rolę odgrywają:

- **treść wypowiedzi** – jest związana z zasobem słownictwa zarówno nadawcy, jak



i odbiorcy komunikatu. Np. innych słów używamy zwracając się do małego dziecka, a innych do zwierzchnika w pracy. By przekazać wiadomość należy dbać o poprawność językową i precyzję przekazu.

- **płynność mowy** – na odbiór komunikatu wpływa płynność mowy, np. wszelkie przerywniki mogą osłabić przekaz.
- **parafrazowanie** – ubieranie w inne słowa usłyszanego komunikatu, w celu upewnienia się, czy został on dobrze przez nas zrozumiany.
- **modulowanie i akcent** – czyli, tak, jak wspomniano powyżej, sposób, w jaki komunikat jest zaakcentowany, dla jego odbiorcy może mieć większe znaczenie, niż sama treść wypowiedzi.
- **iloczyn** – proces zmniejszania lub wydłużania czasu wypowiedzianych słów.

Skuteczność komunikacji werbalnej zależy od kilku kluczowych elementów:

- **klarowność**: wiadomość powinna być jasna i zrozumiała, aby uniknąć nieporozumień.
- **empatia**: umiejętność wczucia się w sytuację rozmówcy pomaga zbudować pozytywną relację.
- **aktywne słuchanie**: to umiejętność, która jest równie ważna jak umiejętność mówienia. Słuchając uważnie, wykazujemy szacunek wobec drugiej osoby.

Podstawowym sposobem komunikowania się ludzi jest **konwersacja** (rozmowa), czyli sposób mówienia, w którym dwoje lub więcej uczestników swobodnie wymienia się rolą nadawcy i odbiorcy. **Konwersacja** to typowe użycie języka, uwzględniające parametry czasowe, przestrzenne, społeczne, psychiczne i lingwistyczne współuczestników aktu komunikacji. Najważniejszym elementem konwersacji jest aktywne poszukiwanie najtrafniejszych, tj. najbardziej zrozumiałych sposobów wyrażania swych intencji i aktywne rozpoznawanie intencji zawartych w wypowiedziach rozmówców, z równoczesnym śledzeniem wymogów sytuacji.

Geoffrey Lech uważa, że w poprawnie przebiegającej konwersacji rozmówcy winni uwzględniać dwa rodzaje zasad - organizacji tekstu i organizacji kontaktu interpersonalnego. Pierwsze odnoszą się do sposobu budowania wypowiedzi z punktu widzenia wymogów językowych, drugie do wymogów interpersonalnych.



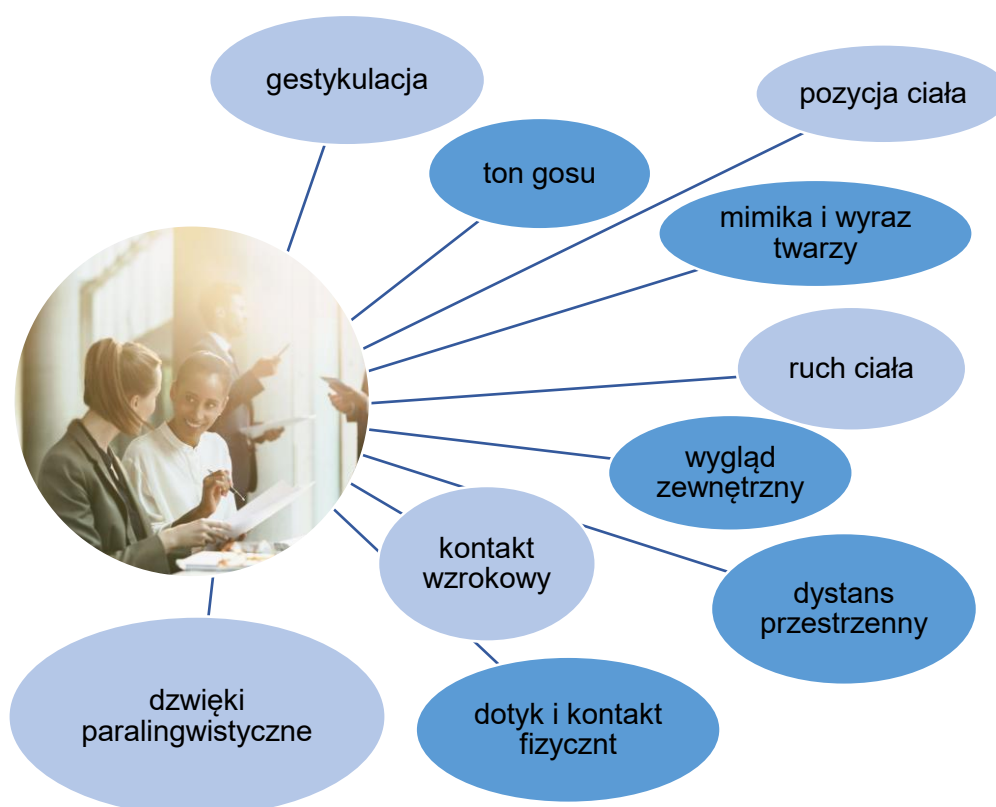


Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna – obejmuje wszystkie pozasłowne sygnały pokazywane i przekazywane w trakcie rozmowy - zwana również **mową ciała**.

Komunikacja niewerbalna jest jednym z najważniejszych rodzajów komunikacji interpersonalnej. Daje wiele informacji o wzajemnych stosunkach między rozmówcami. Charakterystyczne są dla niej następujące elementy:

Elementy komunikacji niewerbalnej



❖ **Gestykulacja** – czyli ruchy rąk, dłoni, palców, głowy i korpusu ciała.

Poprzez gestykulację możemy: formułować strukturę wypowiedzi, kładąc nacisk na wybrane jej części, wskazywać ludzi i przedmioty, akcentować coś, obrazować rozmiary i kształty, zwłaszcza wtedy gdy niełatwo ująć je słowami. Gesty wyrażają też nasze stany emocjonalne; gdy kiwamy głową, okazujemy swoją akceptację lub przyzwolenie na kontynuowanie wypowiedzi; drapanie po głowie sygnalizuje zakłopotanie, zaciśnięte pięści – agresję, a poprzez klaskanie okazujemy swoje zadowolenie.

❖ **Mimika i wyraz twarzy** - uwydatnia stosunek mówiącego do wypowiadanych treści oraz stopień przekonania o ich prawidłowości, zdradzają emocje, np. złość, zdumienie, zakłopotanie, radość oraz wspierają werbalne komunikaty. Przez uśmiech wyrażamy radość, a wykrzywiając usta – wstręt; niezadowolenie zaś pokazujemy, zaciskając usta lub marszcząc brwi. Bogactwo ekspresji mimicznej jest ogromne.

Mimika wyrażająca emocje jest uniwersalna dla sześciu głównych emocji:

- szczęścia,
- smutku,
- strachu,
- zaskoczenia,
- gniewu,
- odrazy (pogardy, obrzydzenia).

Dowodem na to są badania Paula Ekmana i Waltera Friesena na Nowej Gwinei.

❖ **Dotyk i kontakt fizyczny** - np. trzymanie za ręce, głaskanie, podawanie ręki, kładzenie ręki na ramieniu itd. Komunikaty te pojawiają się w zależności od płci rozmówców, statusu społecznego oraz stopnia ich znajomości. Umożliwiają okazanie zażyłości z daną osobą, pomagają również w budowaniu wrażenia bliskości bądź dystansu. Najczęściej spotykanym źródłem informacji jest uścisk dłoni podczas powitania lub pożegnania – w ten sposób zauważamy takie sygnały, jak nacisk podanej przez kogoś dłoni, jej temperaturę itd.



❖ **Kontakt wzrokowy i wymiana spojrzeń** - to, gdzie i jak długo patrzymy oraz częstotliwość spoglądania. Jeżeli jakaś osoba patrzy w bok, spuszcza wzrok na dół, nie utrzymuje kontaktu wzrokowego, świadczy to o zakłopotaniu; wodzenie wzrokiem po ścianie odbierane jest zazwyczaj jako brak zainteresowania bądź lekceważenie; natomiast nachalne wpatrywanie się w drugą osobę świadczyć może o niechęci do rozmówcy.

PAMIĘTAJ !!!

Ważne, żeby to co mówią oczy i twarz, nie przeczyło
wypowiadanym słowom.

❖ **Pozycja ciała** - sposób, w jaki osoba siedzi lub stoi zdradza niepokój lub odprężenie. Wskaźnikiem jest np. pochylony tułów lub skrzyżowanie nóg lub rąk. Zazwyczaj ramiona krzyżują i przybierają wychyloną pozycję osoby, które się nie znają.

❖ **Dźwięki para lingwistyczne** - różnego rodzaju westchnienia, sapanie, płacz, śmiech, gwizdanie, przydźwięki w rodzaju – „eee”, „yyy”, „ach”, które nie tworzą słów. Czasami utrudniają one zrozumienie drugiej osoby i zakłócają rozmowę.

❖ **Dystans przestrzenny** – niewidoczna przestrzeń otaczająca człowieka, w której zachodzi większość jego kontaktów z innymi ludźmi. Odzwierciedlona charakter zależności między nimi. W sytuacji rozmowy jest to obszar między nadawcą i odbiorcą, który ma na celu poinformowanie o czymś – rozmówcy znajdują się w konkretnej odległości, która nie jest przypadkowa. Zależy ona od charakteru rozmowy oraz stosunków między nimi; dystans sygnalizuje więc o stopniu zażyłości partnerów oraz ich wzajemnych relacjach. Najmniejszy dystans odczuwamy zazwyczaj w kontaktach z najbliższymi osobami, trochę większy w czasie spotkań z przyjaciółmi, jeszcze większy, kiedy rozmawiamy z przełożonym, największy natomiast, gdy mamy kontakt z publicznością. Zwykle unikamy stawiania „twarzą twarz” z innymi ludźmi w autobusie lub windzie. Patrzymy w bok, lub spuszcza my wzrok w dół. Nadmierne zbliżenie się może doprowadzić, na przykład do kłótni. Nawet, jeżeli jakaś osoba zareaguje pozytywnie na nasze gesty, to i tak zawsze



będzie dążyć do zwiększenia dystansu. Dlatego też powinniśmy szanować dystans, jaki jest możliwy do zaakceptowania przez drugą osobę po to, by nie wywołać odwrotnej reakcji niż zamierzona. Przykładem podświadomego sygnału wyznaczania przez nas minimalnego dystansu w sali, w czasie zajęć dydaktycznych, jest rozmieszczanie swoich rzeczy na wspólnie używanych ławkach. W innych sytuacjach zazwyczaj znajdujemy miejsca jak najbardziej oddalone od sąsiada (Sobczak i Jamrożek, 2000).

Według E.Hall można wyróżnić cztery podstawowe odmiany dysonansu występującego w interakcjach pomiędzy rozmówcami:

- **sfera intymna** (0-45 cm) - dostępna tylko dla najbliższych osób;
- **sfera osobista** (od 45 do 120 cm) – bez wzbudzenia dyskomfortu mogą w niej przebywać osoby bliskie, dobrze znane, strefa dla przyjaciół, znajomych;
- **sfera społeczna** (od 1,2 do 3,6 m) – jest to odległość utrzymana dla ludzi obcych, nieznajomych, niezaprzyjaźnieni koledzy z pracy,
- **sfera publiczna** (powyżej 3,6 m) – taki dystans jest zachowany wobec osób publicznych (Hall, 2001).

PAMIĘTAJ !!!

**Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii.
Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.**



Sygnały niewerbalne spełniają bardzo dużo funkcji w przebiegu porozumiewania się. Według klasyfikacji dokonanej przez Ekmana i Friesena sygnały niewerbalne, w zależności od pełnionej funkcji dzielimy na:



❖ **emblematy** – przekazują znaczenia, dlatego też odgrywają taką samą rolę co wypowiedź; są one wyuczonymi znakami ruchowymi, które wykorzystuje się, wtedy kiedy posługiwanie się językiem jest niemożliwe, bądź wtedy, kiedy mamy zamiar rozbudować siłę ekspresji komunikatu np. przesyłanie pocałunku jest emblematem sympatii, pokazanie języka – lekceważenia, puszczenie oka – sympatii, a kręcenie koła na czole – oceny niezbyt mądrej wypowiedzi.

❖ **ilustratory** – obrazują to, co się mówi. W trakcie rozmowy stanowią komentarz do wypowiadanych słów, akcentują je i podkreślają, rozszerzają istotę wypowiedzi, pomagają także sprecyzować niejasne myśli. Dzięki gestom można dodać dynamiki swojej wypowiedzi oraz ją ubarwić, np. zaciśnięte pięści towarzyszą zazwyczaj negatywnym emocjom.

❖ **regulatory** – usprawniają relacje między osobami prowadzącymi rozmowę a także samą rozmowę. Należą do nich na przykład: ruchy rąk, mimika, postawa ciała oraz sposób patrzenia. Podniesienie się lub tylko ręki zazwyczaj oznacza chęć wyrażenia swojego zdania i usiłowanie nawiązania kontaktu z rozmówcą; uciekanie wzrokiem w inne miejsce, unikanie kontaktu wzrokowego i nisko pochylona sylwetka świadczą o niechęci do wypowiadania się; skinienie głowy natomiast zachęca osobę mówiącą do kontynuowania wypowiedzi.

❖ **wskaźniki emocji** – czyli wszelkie zachowania, które mają na celu pokazanie uczuć; okazywanie emocji wyrażane jest za pomocą: intonacji głosu, gestykulacji, mimiki, zabarwienia skóry czy rodzaju spojrzeń. Jest ich jednak na tyle dużo, że nie sposób wymienić wszystkie.

❖ **adaptatory** – dzięki którym można dostosować się do sytuacji np. zmienianie pozycji ułożenia rąk i nóg, wygładzanie ubrania, poprawianie się na krześle, odchrząkiwanie przed zabraniem głosu. W ten sposób chcemy uzyskać najbardziej odpowiednią dla nas pozycję w rozmowie, przekonać innych do nas; często też chcemy sami siebie przygotować do optymalnego zachowania w danej sytuacji, zagryzając wargi, bawiąc się włosami, czy dotykając twarzy. Zazwyczaj robimy to nieświadomie. Czasami zdarza się, że jako adaptatorów używamy różnych przedmiotów, dlatego też bawimy się ołówkiem, lub rysujemy nim na kartce, poprawiamy okulary, zwijamy papier.

Warto także wiedzieć, że świadomie używane sygnały niewerbalne mogą podnieść wiarygodność przekazywanej informacji. Jeżeli chcemy kogoś przekonać o swojej uczciwości, musimy patrzeć mu prosto w oczy. Gdy uciekamy ze swym wzrokiem, rozmówca czuje, że nasze słowa nie są zgodne z gestami i przestaje wierzyć w to, co mówimy.

PAMIĘTAJ!

Słowami możesz kłamać z powodzeniem
- mowa ciała trudniej jest oszukać.

Michael Argyle twierdzi, że zachowanie niewerbalne służy przede wszystkim:

- **wyrażaniu emocji** (zwięźszasz oczy, opuszczasz brwi, wpatrujesz się intensywnie, zaciskasz usta — jesteś zły);
- **przenoszeniu postawy** (np. „Lubię cię” — uśmiechasz się, nasilasz kontakt wzrokowy — albo „Nie lubię cię” — odwracasz wzrok, ton twojego głosu staje się bezbarwny, stajesz tyłem);
- **informowaniu o cechach osobowości** („Jestem otwarty” — twoje gesty są szerokie, modulujesz głos podczas mówienia, zdecydowany ton głosu);
- **ułatwianiu komunikacji werbalnej** - obniżasz głos i spoglądasz przed siebie, gdy kończysz wypowiedź, by wskazać partnerowi, że teraz on może mówić (Argyle, 2002).





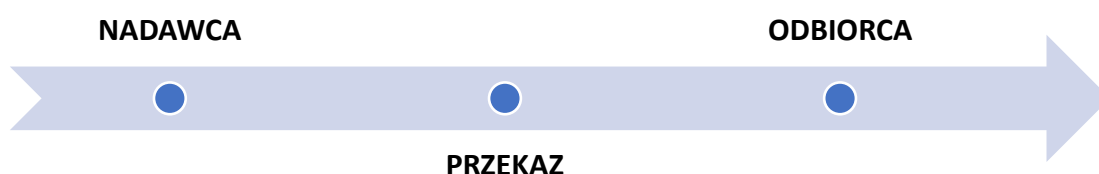
Komunikacja niewerbalna to bardzo ważny element komunikacji interpersonalnej, która rozumiana jest jako proces, w którym ludzie komunikują się ze sobą nie tylko, by wymieniać informacje, ale w celu budowania wzajemnych relacji. W komunikacji interpersonalnej rozumianej w ten sposób, oprócz realizacji funkcji instrumentalnych czy ekspresywnych, przywiązuje się wagę do jakości relacji, jaką rozmówcy kształtują w trakcie interakcji. Relację tę można określić jako proces, w trakcie którego uczestnicy wzajemnie na siebie wpływają. Rozmówcy nie tylko dobierają słowa (komunikacja werbalna), tak by jak najlepiej określić swoje intencje, ale również reagują emocjonalnie na to, co widzą i słyszą - komunikacja niewerbalna (Podgórski, 2008).



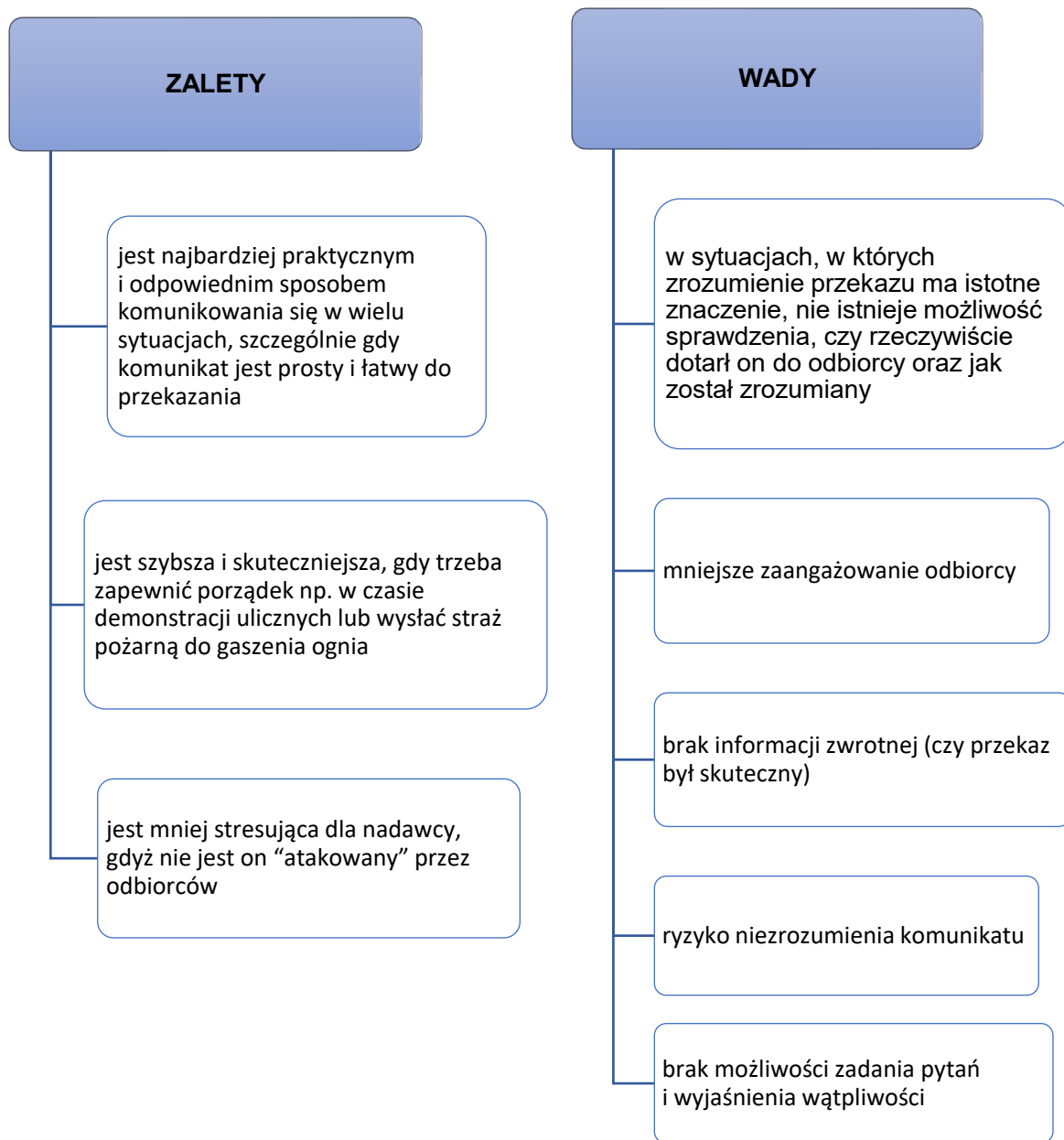
Komunikacja jednokierunkowa i dwukierunkowa

Komunikacja jednokierunkowa (jednostronna) - ma miejsce wtedy, gdy nadawca przekazuje komunikat bez oczekiwania na odpowiedź. Nie jest wówczas w stanie stwierdzić, jak odbiorca zrozumiał przesłane informacje. Taka komunikacja zabiera mniej czasu i jest bardziej uporządkowana. Ale skuteczna może być tylko w przypadkach drobnych i prostych spraw, znanych osobom rozmawiającym.

Komunikacja jednokierunkowa

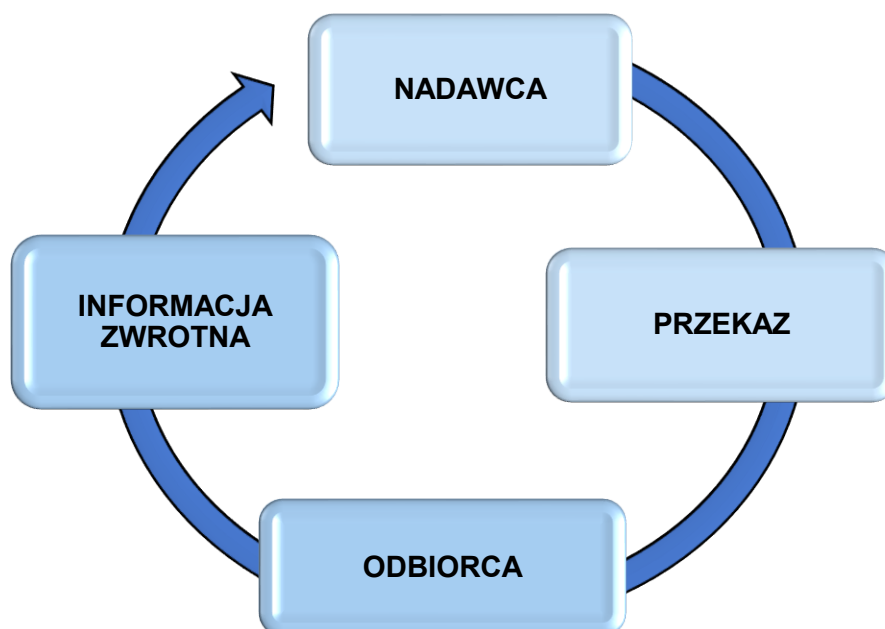


Zalety i wady komunikacji jednokierunkowej (jednostronnej)

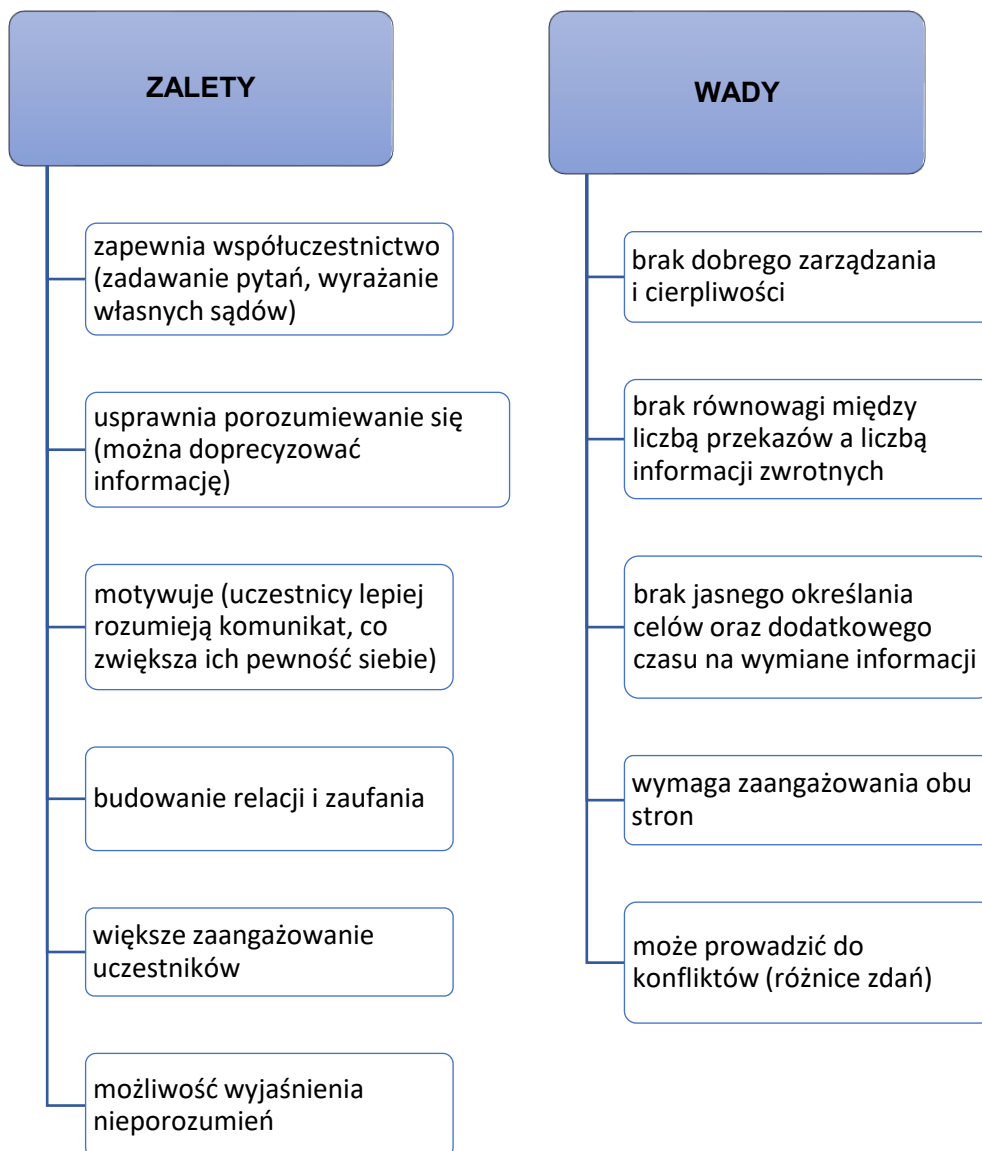


Komunikacja dwukierunkowa (dwustronna) - występuje wówczas, kiedy nadawca komunikatu oczekuje odpowiedzi (tzw. informacji zwrotnej). Nadawca widzi wtedy, jak jego komunikat został odebrany i zrozumiany. Jest ona bardziej czasochłonna, ale za jej pomocą osiąga się większą dokładność. Trzeba umieć nad taką komunikacją dobrze panować, by nie wdarł się do niej chaos. W przypadku komunikacji dwustronnej odbiorcy są pewniejsi prawidłowego odbioru. Komunikacja taka jest najlepszym rozwiązaniem w przypadku bardziej skomplikowanych problemów, wymagających dokładnego zrozumienia. Dopuszcza, bowiem możliwość zadawania pytań, wyrażania wzajemnych opinii, postrzegania zachowań rozmówcy itp. Daje to podstawę do tego, aby druga strona odebrała to, co mówimy, w takim znaczeniu, jakie jest zgodne z naszą intencją.

Komunikacja dwukierunkowa



Zalety i wady komunikacji dwukierunkowej (dwustronnej)





Komunikacja ustna i pisemna

Komunikacja ustna i pisemna jest formą komunikowania werbalnego. Pierwsza jest związana z rozwojem mowy, a druga pojawiła się wraz z wynalezieniem pisma.

Komunikacja ustna - stanowi najczęstszy sposób przekazywania informacji między ludźmi. Komunikujący się mogą łatwiej wyrażać swoje uczucia i myśli, ponieważ proces przekazu jest wzmacniany również przez środki komunikowania niewerbalnego. Ustna forma komunikowania stosowana w bezpośrednim sposobie porozumiewania pozwala na szybką reakcję uczestniczących stron, czyli sprzężenie zwrotne.

Komunikacja pisemna - znacznie częściej ma charakter formalny niż nieformalny i jest stosowana właściwie na wszystkich poziomach procesu porozumiewania się. Do form komunikatów pisemnych zalicza się między innymi: notatki, listy, telefaksy, e-maile, zawiadomienia. Ich zaletą jest to, że są materialne, sprawdzalne i mogą być przechowywane przez długi czas, co daje przewagę nad komunikatami ustnymi. Dużego znaczenia cechy te nabierają przy złożonych i obszernych komunikatach.

W wielu sytuacjach możliwość przypomnienia treści rozbudowanego komunikatu w niezmienionej formie jest bardzo przydatna. Tworząc komunikat pisemny, zazwyczaj poświęca mu się więcej uwagi i czasu. Dzięki temu jest on bardziej precyzyjny od wypowiedzi w formie ustnej. Gdy chcemy szybko przekazać komunikat, forma pisemna staje się mniej przydatna od ustnej. Na przykład, wypowiedź trwająca trzydzieści minut może zawierać w sobie więcej informacji niż pisemny komunikat, którego przygotowanie zajęło tyle samo czasu. Inną wadą jest brak możliwości tworzenia bezpośredniego sprzężenia zwrotnego. Dlatego też często nie ma pewności, czy wiadomość dotarła do odbiorcy oraz czy właściwie ją zrozumiano (Frączek, 2012).

