

7 ZASAD DOBREJ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Pojęcie „komunikacja” pochodzi z łacińskiego *communicatio* i oznacza „łączność, rozmowa, wymiana”. Polskie określenie jest podobne znaczeniowo do angielskich *communication* oraz *communicate*. 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 zwrótnie przesyła wiadomość nadawcy.

Komunikacja interpersonalna jest zjawiskiem towarzyszącym nam od początku do końca życia. Stanowi element niezbędny do nawiązywania relacji pomiędzy poszczególnymi ludźmi, a także podstawę funkcjonowania społeczeństwa.

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki (Dobek-Ostrowska, 1999).

Każdy **akt komunikacyjny** składa się z kilku niezbędnych, ściśle powiązanych ze sobą elementów. Należą do nich **kontekst** (wyznawane wartości i sposób, w jaki uczestnicy interakcji postrzegają siebie nawzajem, np. życzliwość, formalność lub bezpośredniość), **uczestnicy, komunikat** (zawierający wiele różnych elementów, m.in. znaczenia, symbole i formę), to, w jaki sposób się komunikujemy, czyli **kanał przekazu** (np. rozmowa, e-mail czy SMS) oraz **szumy**, czyli źródło zakłóceń, takich jak: hałas, uczucia uczestników (zmęczenie, uprzedzenia), uszkodzony telefon czy zamierzone lub niezamierzone użycie niewłaściwego słowa.

Każdy komunikat powoduje również reakcję u odbiorcy, zwaną sprzężeniem zwrotnym. Jak widać, **komunikacja interpersonalna jest procesem złożonym** z wielu elementów, a co za tym idzie, może zostać zakłócona w różny sposób i na rozmaitych etapach.

Aby zwiększyć szanse na realizację założonego przez siebie celu interakcji, warto poznać kilka zasad oraz technik.

1. Aktywne słuchanie

Kluczem do zrozumienia rozmówcy jest okazanie mu zainteresowania. Należy skoncentrować się na jego **słowach** oraz **mowie ciała**, zamiast skupiać się na nieistotnych rzeczach: jego wyglądzie, leżącej przed nami gazecie czy włączonym w tle telewizorze. Nawiązujmy kontakt wzrokowy, nie przerywajmy partnerowi interakcji i zadawajmy mu dodatkowe pytania (najlepiej otwarte, pozostawiające przestrzeń na wyrażenie szczerzej opinii).

2. Opanowanie

Bardzo istotna jest **cierpliwość** (ważne jest zarezerwowanie sobie wystarczającej ilości czasu na rozmowę) i trzymanie emocje na wodzy. Unikajmy kłótni o to, „kto ma rację”. Zastąp słowo „racja” określeniem „opinia”, bo opinii, jak wiadomo, jest tyle, ilu ludzi na świecie i każdy ma pełne prawo do posiadania własnej.

3. Sprecyzowany cel komunikacji

Osiągnięcie **celu** jest możliwe jedynie wówczas, gdy zdajemy sobie z niego sprawę. Przed rozpoczęciem rozmowy warto więc zastanowić się, **co planujemy** przez nią **osiągnąć** (może to być jedynie wysłuchanie nas przez drugą osobę, ale również odpowiedź, rada, podjęcie decyzji). Po określeniu celu konwersacji warto wyartykułować go naszemu rozmówcy.

4. Odpowiedzialność za własny komunikat

Jeśli chcemy być odbierani jako osoby wiarygodne i godne zaufania, musimy **brać odpowiedzialność za własne słowa**. Nie wahajmy się zaznaczyć, że nie jesteśmy czegoś pewni. Jeśli widzimy, że nasz rozmówca wydaje się być zakłopotany, nie przerzucamy na niego odpowiedzialności („Dlaczego nie rozumiesz tego, co mówię?”), a postaramy się sprecyzować lub wyjaśnić prezentowany przez siebie punkt widzenia. Przyznawajmy się do błędów i na bieżąco korygujemy zakłócony przez nie komunikat.

5. Jasne i precyzyjne komunikaty

Język, którym się posługujemy, powinien być **prosty i jednoznaczny, a także dopasowany do rozmówcy**. Unikajmy skrótów i żargonów (jeśli nie mamy pewności, że partner interakcji je zrozumie), a także zbyt długich i rozbudowanych zdań. Warto powtarzać najważniejsze informacje, używając w tym celu innych słów. Mówmy o faktach i konkretnych wydarzeniach (np. „Spóźnił się pan z tym zleceniem aż o 5 dni”, zamiast: „Jest pan niesolidny i nieodpowiedzialny, nie dotrzymuje pan terminów”).

6. Konstruktywna informacja zwrotna

Informacje zwrotne pomagają nam dowiedzieć się, czy zostaliśmy trafnie zrozumiani, a także jak druga osoba odbiera nasze zachowanie. Pozwalają również na bieżąco konfrontować cel wypowiedzi z osiągniętymi rezultatami i dokonywać ewentualnych korekt. Konstruktywna informacja zwrotna dotyczy jej nadawcy (np. „Przykro mi, że tak się zachowałeś”, „Jestem zawiedziony, że spóźniłeś się na to spotkanie”, zamiast: „Ty zawsze tak się zachowujesz”, „Znowu się spóźniłeś”).

7. Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna może nam przekazać więcej informacji, niż same słowa rozmówcy. Zwracamy uwagę na to, czy zachowanie partnera interakcji wydaje się być zgodne z tym, co mówi. Starajmy się **wykorzystywać mowę ciała do wywierania pozytywnego wrażenia**: siedźmy lub stójmy wyprostowani, uśmiechajmy się, akcentujmy najważniejsze informacje za pomocą tonu głosu, dobierajmy optymalną szybkość oraz głośność mówienia.

Umiejętność dobrego komunikowania się z innymi jest bardzo ważna z perspektywy naszego rozwoju osobistego - pomaga nam na drodze do budowania pozytywnych kontaktów z innymi, unikania konfliktów, a także zwiększania skuteczności stosowanej przez siebie perswazji. Powyższe zasady mogą przynieść poprawę jakości wszystkich wymienionych aspektów.

Nawet najdłuższy monolog czy wykład nie trafia w próżnię - **brak werbalnej reakcji nie oznacza, że nie jest on interakcją**. Zawsze warto zwrócić uwagę na **kontekst sytuacji**, w której się porozumiewamy. Nawet najciekawsza wypowiedź może przegrać pojedynek o uwagę słuchacza z takimi kwestiami jak upał, głód... Bądźmy więc **uwinni i otwarci na partnerów komunikacji** - w ten sposób zwiększymy swoje szanse na to, że odwdzięczą się nam tym samym.

Źródła Dobek-Ostrowska B. (1999) Podstawy komunikowania społecznego, Kozyra B. (2008) Komunikacja bez barier

https://mojapsychologia.pl/artykuly/3.rozwoj_osobisty/352.zasad_dobrej_komunikacji_interpersonalnei.html

Pogłębienie wiedzy na temat komunikacji interpersonalnej znajdziecie w dokumencie:

http://bazhum.muzhp.pl/media//files/Studia_Gdanske_Wizje_i_rzeczywistosc/Studia_Gdanske_Wizje_i_rzeczywistosc-r2012-t9/Studia_Gdanske_Wizje_i_rzeczywistosc-r2012-t9-s118-131/Studia_Gdanske_Wizje_i_rzeczywistosc-r2012-t9-s118-131.pdf

<https://www.youtube.com/watch?v=SjyWKE4Buww>

<https://www.youtube.com/watch?v=Ez-mVSDhkW8>

<https://www.youtube.com/watch?v=acKn5FvhU2s>

<https://www.youtube.com/watch?v=D95o2Lbcp14>

<https://www.youtube.com/watch?v=aXY-8bqHGHS>