

ARTYKUŁY POGLĄDOWE (REVIEW PAPERS)

O dobrej komunikacji interpersonalnej...

(On Effective Interpersonal Communication)

I Radecka^{1,A,D}, I Łopacińska^{1,F}, Z Kopański^{1,2,E}, I Brukwicka^{3,B}, Y Lishchynskyy^{4,B},
J Rowiński^{1,C}

1. Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu
2. Wydział Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński
3. Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna w Jarosławiu
4. Lwowski Uniwersytet Narodowy im. Danyła Halytskiego

Abstract— The authors present basic elements and principles of interpersonal communication. Among others, the posture and body movements are discussed. The significance of communicativeness in one's social life is scrutinised.

Key words — interpersonal communication, communicativeness in an individual's social life.

Streszczenie— Autorzy przedstawili podstawowe elementy i zasady interpersonalnego komunikowania się. Zwrócili m.in. uwagę na postawę i ruchy ciała. Podkreślili rolę wyglądu w komunikowaniu się. Omówili znaczenie komunikatywności w życiu społecznym jednostki..

Słowa kluczowe — komunikacja interpersonalna, komunikatywność w życiu społecznym jednostki.

Wkład poszczególnych autorów w powstanie pracy— A-Koncepcja i projekt badania, B-Gromadzenie i/lub zestawianie danych, C-Analiza i interpretacja danych, D-Napisanie artykułu, E-Krytyczne zrecenzowanie artykułu, F-Ostateczne zatwierdzenie artykułu

Adres do korespondencji — Prof. dr Zbigniew Kopański, Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu, Żyrardów, ul. G. Narutowicza 35, PL-96-300 Żyrardów, e-mail: zkopanski@o2.pl

Zaakceptowano do druku: 7.10.2014.

PODSTAWOWE ELEMENTY I ZASADY KOMUNIKACJI

Komunikacja (łac. *comunico, comunicare* - dzielić się, brać w czymś udział). Opierając się na podręcznikowej definicji komunikacji: „Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się

wiedzą, informacjami i ideami” [1,2]. Komunikacja interpersonalna jest to wymiana informacji między nadawcą i odbiorcą. Zachodzi wówczas proces psychologiczny, dzięki któremu osoba otrzymuje i przekazuje informacje w kontakcie bezpośrednim z inną osobą. Proces ten zachodzi nieustannie, ponieważ nieustannie swoją postawą ciała, gestykulacją, mimiką a także słowami przekazujemy określony komunikat. Aby zaistniał prawidłowy przekaz informacji należy spełnić warunki, które połączone w ogniwo pełnią funkcję [3-5]:

- osoby która przesyła określone informacje, czyli nadawcy;
- osoby do której kierujemy daną informację, czyli odbiorcy;
- sposób przekazu danej informacji, czyli środków komunikacji.

Wyodrębniamy sposób przekazu werbalny, czyli słowny. Rozmawiając z drugą osobą posługujemy się słowami. Czytając książkę, odbieramy komunikaty autora przekazane za pomocą słów. Pisząc informacje w przekazie także używamy słów.

Biorąc pod uwagę kierunek przekazu, rozróżniamy komunikowanie pionowe; najczęściej dotyczy komunikatów formalnych przepływających między pracownikiem i pracodawcą w celu osiągnięcia założonych celów. Inaczej mówiąc celem jest przekazanie informacji i poleceń a także zasygnalizowanie spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Istnieje również cel odwrotny, kiedy to podwładny informuje pracodawcę, przełożonych o swoich

osiągnięciach, stopniu wykonywanych zadań, oraz problemach występujących w pracy.[6,7]

Komunikacja pozioma występuje wówczas gdy przebiega między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na jednakowym poziomie, ma wtedy przebieg nieformalny, bądź formalny w zależności od danej sytuacji rozmówców [8].

Drugim sposobem przekazu informacji w procesie komunikacji interpersonalnej, który przebiega bez użycia słów jest sposób niewerbalny, czyli tak zwany język ciała. [9]

Istnieje szereg przykładów odnośnie komunikacji wynikającej z postaw i ruchów ciała, a także zależności przestrzennych np. odległości pomiędzy rozmówcami. Przypatrując się znaczeniu przekazu informacji w sposób niewerbalny należy zwrócić uwagę na następujące środki: gesty, mimika, postawa ciała, zapach, dystans, dotyk, kontakt wzrokowy, wygląd [2].

Gesty - gestykulacja dłońmi i ruchy rąk mogą czasem zastępować słowa, choć częściej wzmacniają przekaz słowny, gesty skoordynowane z mową stanowią część ogólnego procesu porozumiewania się. Badacze w tej dziedzinie *Paul Ekman* i *Wallace Friesen* przedstawiają pięć odmian gestów, są to: emblematy, regulatory, ilustratory, adaptatory oraz wskaźniki emocji.

Dość specyficznym rodzajem gestu jest kiwanie głową, które może mieć dwojaki wydźwięk w zależności od intensywności ruchów, odbiór może świadczyć o zainteresowaniu i uważnym słuchaniu, lub też przy szybkich, energicznych ruchach jest prośbą o zakończenie wypowiedzi [5].

Mimika twarzy – pozwala rozpoznać stany emocjonalne i nastawienie osoby z którą rozmawiamy. Uśmiech sygnalizuje, że ktoś jest zadowolony i akceptujący, choć często też może ukrywać prawdziwe emocje. Odwrotnie jest, kiedy ekspresje mimiczne uwidaczniają złość, niecierpliwość i brak akceptacji [2].

Postawa ciała – to w jakiej postawie nadajemy, lub przyjmujemy komunikat ma duże znaczenie. Postawą ciała sygnalizujemy stan emocjonalny. Bardzo wyrazista, może pokazywać brak pewności lub odwrotnie. Istnieje wiele postaw, które w mowie ciała oddają nastawienie do siebie i do drugiego człowieka. Na przykład spuszczone głowa i wzrok utkwiony w ziemi świadczy o braku zainteresowania, lub o znudzeniu, może być też wyrazem zawstydzenia. Zdaniem *Dale G. Leathersa* można podzielić postawę ciała w zależności od elementów, z których się składa na punkt,

pozycję, prezentację. Wszystkie te trzy składowe oddzielnie, jak również i w połączeniu wysyłają informacje zarówno dla nadawcy jak i dla odbiorcy [6].

Zapach - jest istotnym elementem w procesie komunikacji. Dzięki receptorom znajdującym się w jamie nosowej człowiek jest w stanie wyczuć zapach. I tak przyjemny zapach ciała powoduje pozytywne nastawienie i zainteresowanie. Natomiast woń wydzielająca się z potu, brudu itp. odpycha.

Dystans - czyli proksemika, którą we właściwy sobie sposób przedstawia wyżej wspomniany *Dale G. Leathers* jako wiedzę jak człowiek wykorzystuje odległość w porozumiewaniu się. W badaniu nad zależnością sfery przestrzennej między dwoma osobami w procesie komunikowania wiodącą rolę pełnił amerykański etnolog *Edward T. Hall*. Wyodrębnia on cztery przestrzenie proksemiczne w zależności od tego z kim wchodzimy w relacje.

Pierwsza sfera - intymna, która przeznaczona jest dla osób najbliższych, z którymi jesteśmy w zażyłych stosunkach i emocjonalnych więziach. Przestrzeń może wtedy wynosić od 15 do 45 cm.

Druga sfera - osobista, dotyczy relacji z osobami dobrze nam znanymi, w momencie sprzyjających okoliczności np. imieniny, poufna przyjacielska rozmowa. Przestrzeń wg badacza wynosi od 45 cm. do 1,2 m.

Trzecia sfera - społeczna zawiera się w rzędzie wynoszącym od 1,2 m do 3,6 m. Dotyczy relacji w życiu codziennym, w pracy, na ulicy itp.

Czwarta sfera - publiczna dotyczy wystąpień, często wykorzystują ją politycy, dotyczy umownie przyjętego dystansu między nadawcą i odbiorcą, który wynosi co najmniej 3,6 metra [10].

Kontakt wzrokowy – jest jednym z najważniejszych elementów w komunikacji interpersonalnej niewerbalnej, w zestawieniu z gestami i z mową daje jasne sygnały aprobaty bądź dezaprobaty, zainteresowania lub jego braku. Z badań wynika, że jeżeli nasze spojrzenie jest krótkotrwałe i uciekające możemy przypuszczać, że rozmówca lekceważy to co chcemy przekazać i odwrotnie. Natarczywe patrzenie w oczy oznaczać może niechęć, wręcz wrogość [2,3].

Wygląd - jako środek, który wywiera wpływ na innych ma znaczenie w odbiorze, zwłaszcza w początkowej fazie. Styl i sposób ubioru lub uczesania bardzo często decyduje o nastawieniu rozmówcy i może zażywać na postrzeganiu również na płaszczyźnie zawodowej.

Z obliczeń naukowców wynika, że w sposób niewerbalny, czyli poprzez mowę ciała przekazujemy około

60% informacji. *Albert Mehrabian*, psycholog w dziedzinie prac nad rolą komunikacji niewerbalnej w procesie komunikacji stworzył zasadę, w myśl której przedstawił procentowy udział treści wypowiedzi, brzmienia głosu i mowy ciała.

W codziennym życiu, gdzie nieustannie zachodzi proces porozumiewania się występuje wiele nieporozumień, które powodują złą atmosferę, napięcie w odbiorze drugiego człowieka, brak zrozumienia, jest to efekt złej komunikacji. Bariery w porozumiewaniu się wynikają najczęściej z nieznamośności ogólnie przyjętych zasad.[11,12]

KOMUNIKATYWNOŚĆ W ŻYCIU SPOŁECZNYM

Komunikatywność w życiu społecznym jednostki ma decydujące znaczenie dla zdrowia psychicznego i fizycznego. Jest czynnikiem który wskazuje jak wyglądają relacje międzyludzkie każdej sytuacji życiowej. Wyodrębniono zasady zdrowej komunikacji, według których można przyczyniać się do prawidłowego rozwoju własnej osobowości. Brzmiały one następująco [2,4,6,9,12]:

- Miej świadomość siebie, własnych celów i zamierzeń - rozumienie samego siebie jest niezbędne by być zrozumianym przez innych i rozumieć drugiego, wartości jakimi kierujemy się w życiu nie powinny zależeć od oczekiwań innych, tak samo dążenia do określonych zamierzeń i świadomość własnych możliwości tkwią w nas samych i ważne jest odpowiadanie sobie na pytanie czego naprawdę potrzebuję jako jednostka, bez przyglądania się otoczeniu. Czasem przez całe życie przypatrując się innym przywłaszczamy sobie pragnienia i odczucia osób, którymi chcielibyśmy być z różnych względów, najczęściej nie zadając sobie trudu przyjrzenia się temu bliżej.
- Miej jasność tego co chcesz przekazać odbiorcy, mów co myślisz - istotą jasno przekazanej informacji jest uświadomienie sobie własnych odczuć w każdej relacji, szczerość wypowiedzi w związku ze swoimi poglądami jest naturalna i powoduje że komunikat nie jest zawołowany, a przez to prawidłowo odebrany. Bądź asertywny, nie bój się własnych poglądów, są tak samo ważne jak ty sam.

- Uwzględnij, że twój rozmówca ma prawo do własnych odczuć i opinii, nie podważaj tego, miej świadomość odrębności swego rozmówcy jako tego, który nie musi myśleć i czuć tak samo jak ty. Jeśli własne wypowiedzi są szczerze wyrażone, bez lęków i uprzedzeń, wówczas słuchając miej taką samą tolerancję do wypowiedzi innych.
- Licz się z uczuciami innych - zwracaj uwagę na stan psychiczny i emocjonalny swego rozmówcy, związany z sytuacją w jakiej się obecnie znajduje. Często wygłaszanie rad, napomnień, przedwczesnych ocen jest szkodliwe w odbiorze i nie przyczynia się do budowania właściwych relacji.
- Staraj się wychwycić sens wypowiedzi, mniej szą uwagę zwracając na formę. Ważną rolę odgrywa tu umiejętność słuchania. Pełne zrozumienie przekazu następuje wówczas, gdy wychwycony zostanie sens wypowiedzi. Nieumiejętność słuchania prowadzi do wychwytywania i koncentrowania się na poszczególnych słowach, lub fragmentach, co powoduje brak porozumienia. Informacja powinna być analizowana w takiej formie jakiej istotnie dotyczy.
- Miej zrozumienie do tego co chce przekazać rozmówca z jego punktu widzenia. Zaznaczanie swojej przewagi i własnych zalet nie jest sprzyjające, atmosfera staje się wtedy napięta i rodzi się niechęć. Każdy człowiek zasługuje na szacunek, nawet jeśli jego punkt widzenia różni się diametralnie i odbiega od twoich wyobrażeń. Znając podstawy asertywności, w sposób nie raniący możesz wyrazić własne zdanie, tym samym dając do zrozumienia, że tolerujesz punkt widzenia drugiej strony.
- Mów wyraźnie i zdecydowanie. Stanowi to o twojej pewności siebie i otwartości. Jednak staraj się unikać długich, skomplikowanych zdań, zwłaszcza jeśli w podtekście chcesz zabłysnąć elokwencją. Swoje stanowisko wyrazić należy bez używania treści zbędnych i nic nie wnoszących do rozmowy. Nie przerywaj wypowiedzi, nie wchodź w zdanie swojemu rozmówcy.
- Nie daj się wyprowadzić z równowagi, jeśli rozmowa może poróżnić zakończ ją. Często

nadmiar emocji może zburzyć nić porozumienia, warto wtedy odczekać i wrócić do rozmowy w późniejszym terminie, jest wtedy możliwość odpowiedniego przygotowania się, aby relacja miała przebieg efektywny dla obu stron.

- Nie krytykuj, nie narzucaj swojego zdania. Nie lekceważ żadnego problemu, różnica zdań może być korzystna i słuszna, gdyż spojrzenie na problem z innej perspektywy pozwala przyglądać się własnym przyzwyczajeniom, rutynie. Słuchaj własnego ciała, zwracaj uwagę na przekaz niewerbalny. Wspieranie przekazu słownego gestami, mimiką, postawą ciała, także odczuciami pochodzącymi z ciała są dobrą wskazówką odnośnie uczuć jakie towarzyszą w konwersacji, co daje możliwość nazywania ich i w zależności od potrzeby wyrażania, lub kontrolowania.

6. Cooper PJ. Sprawne porozumiewanie się: 114 scenariuszy z mówienia i słuchania. Warszawa; Wydawnictwo CODN, 2002.
7. Motyka H. Komunikacja interpersonalna w opiece medycznej. Med Rodz 2013;4:124-128.
8. Kopański Z, Wojciechowska M, Antos E, Uracz W, Beczek M. Znaczenie komunikacji interpersonalnej w zawodzie pielęgniarstwa. JPHNMR 2013; (3):28-31.
9. Dobek-Ostrowska B. Podstawy komunikowania społecznego. Wrocław; Wydawnictwo Astrum, 2004.
10. Komunikacja interpersonalna w środowisku pracy [http://etyka-biznesu.wyklady.org/wyklad/431_komunikacja-interpersonalna-w-srodowisku-pracy_strona-4.html]. dostęp: 12.04.2014r.
11. Nęcki Z. Komunikacja międzyludzka. Kraków; Wydawnictwo Antykwa, 2000.
12. Stewart J. Mosty zamiast murów Podręcznik komunikacji interpersonalnej. Warszawa; Wydawnictwo PWN, 2008.

PIŚMIENNICTWO

1. Chodkiewicz J. Terapia osób uzależnionych od alkoholu: lęk i depresja a zasoby osobiste. Alkoholizm i Narkomania. 2010; 3: 201–216.
2. Szymańska-Świątnicka E, Pietrusińska J. Komunikacja interpersonalna, jak rozmawiać z pacjentem diabetologicznym? Informacje dla pielęgniarki. Warszawa; Wydawnictwo PFEWD, 2012.
3. Fiske J. Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem. Wrocław; Wydawnictwo Astrum, 1999.
4. Leathers D G. komunikacja niewerbalna. Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN, 2007.
5. McKay M, Davis M, Fanning P. Sztuka skutecznego porozumiewania się. Gdańsk; Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007.