

Zasady i proces komunikacji interpersonalnej

Pojęcie komunikacji interpersonalnej

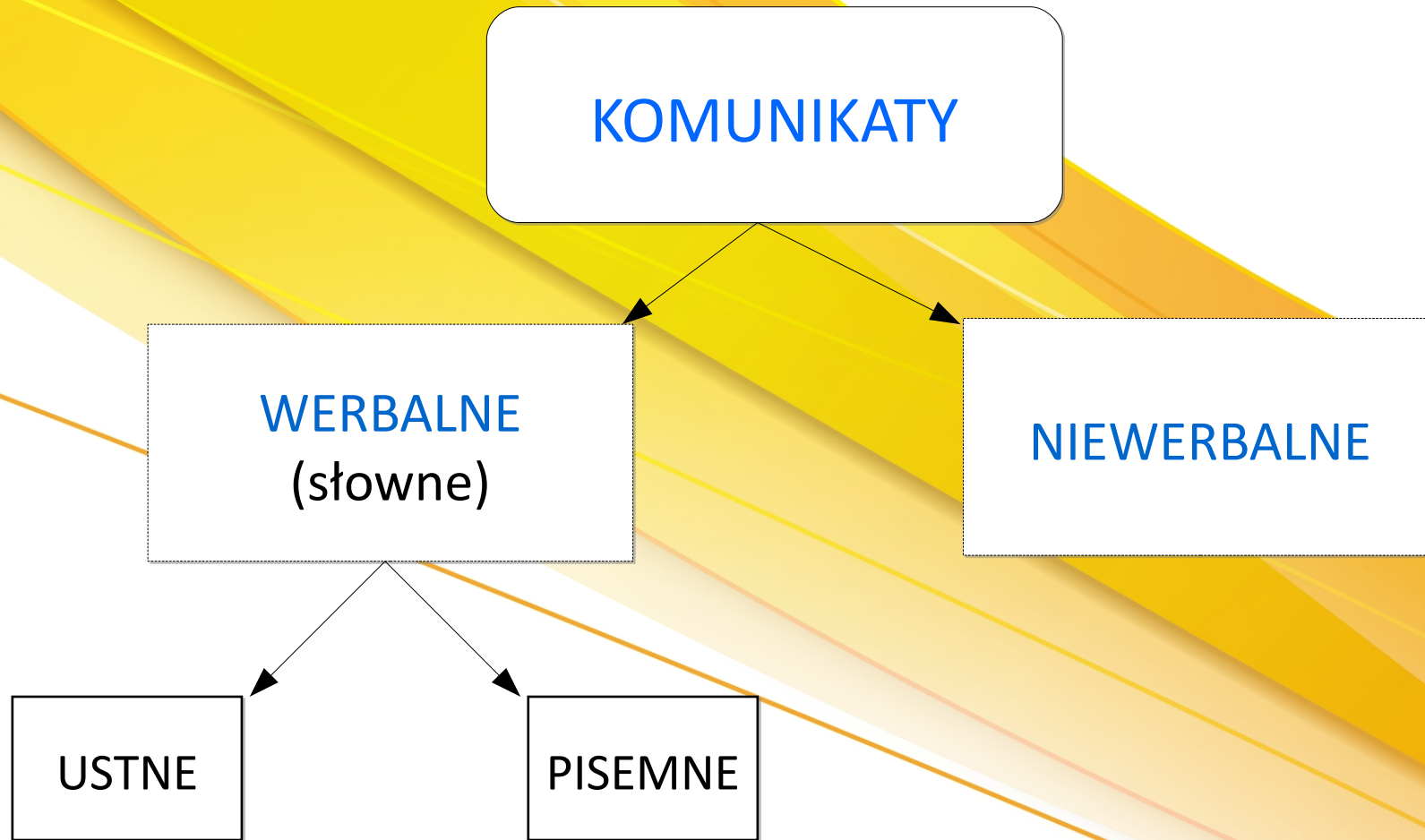
Komunikacja interpersonalna jest to proces porozumiewania się z innymi ludźmi, dzięki któremu dochodzi do wymiany informacji.

Etapy komunikacji interpersonalnej

Komunikacja interpersonalna składa się z następujących etapów:

1. Formułowanie komunikatu (informacji, sygnału, przekazu)
2. Nadawanie komunikatu
3. Przesyłanie komunikatu
4. Odbiór komunikatu

Rodzaje komunikatów



Komunikaty ustne

Komunikaty ustne są przekazywane w trakcie rozmów bezpośrednich, dyskusji w grupie lub w postaci plotek czy pogłosek.

Zalety komunikatów ustnych:

- możliwość szybkiego ich przekazania
- możliwość szybkiego otrzymania informacji zwrotnej

Wada komunikatów ustnych:

- jeżeli w ich przekazywaniu uczestniczy wiele osób bardzo często dochodzi do zniekształcenia komunikatu

Komunikaty pisemne

Komunikaty pisemne są przekazywane za pomocą zapisanych słów i symboli. Są to np.: notatki, listy tradycyjne, poczta elektroniczna (e-maile), ogłoszenia, komunikaty

Zalety komunikatów pisemnych:

- pewność, że nie zostaną one zniekształcone
- są bardziej precyzyjne i jasne od komunikatów ustnych

Wady komunikatów pisemnych:

- ich przygotowanie i przekazanie wymaga więcej czasu niż przygotowanie i przekazanie komunikatów ustnych
- otrzymanie informacji zwrotnej nie jest tak szybkie jak w przypadku komunikatów ustnych

Komunikaty niewerbalne

Komunikaty niewerbalne są przekazywane za pomocą symboli pozastownych. Są one określane również jako **mowa ciała** lub **język ciała** (*ang. body language*).

Komunikaty niewerbalne wysyłane świadomie i zgodnie z komunikatami werbalnymi, **ułatwiają** proces komunikacji interpersonalnej.

Komunikaty niewerbalne przekazywane nieświadomie i nie zgodnie z komunikatami werbalnymi, **utrudniają** proces komunikacji interpersonalnej.

Komunikaty niewerbalne

Komunikaty niewerbalne mogą być wyrażane poprzez:

- gesty
- ton głosu
- mimikę
- uśmiech
- spojrzenie
- ułożenie ciała
- ubiór

Model procesu komunikacji interpersonalnej



Nadawca informacji

1.
Nadawanie informacji

2.
Odbiór informacji



Odbiorca informacji

3.
Reakcja na informację

Model procesu komunikacji interpersonalnej

Nadawanie informacji polega na przekazaniu informacji, która powinna być rozumiana przez odbiorcę zgodnie z intencją nadawcy i która powinna wywołać skutek, o jaki nadawcy informacji chodziło.

Odbiór informacji polega na zrozumieniu przez odbiorcę zarówno treści informacji, jak i intencji nadawcy.

Reakcja na informację jest to działanie odbiorcy wywołane otrzymaną informacją. Reakcja na informację może być zgodna lub niezgodna z intencją nadawcy. Reakcja zgodna występuje wówczas, gdy proces komunikacji interpersonalnej przebiegał bez żadnych zniekształceń.

Zniekształcenia w procesie komunikacji interpersonalnej

Zniekształcenia w procesie komunikacji interpersonalnej mogą spowodować reakcję odbiorcy informacji inną od oczekiwaną przez nadawcę. Zniekształcenia te są efektem występowania barier w procesie komunikacji interpersonalnej.

Przyczyny zniekształceń w procesie komunikacji interpersonalnej

1. Stosowanie uproszczeń i skrótów przez nadawcę komunikatu - nadawca informacji powinien dążyć do najwierniejszego przekazania swoich myśli.
2. Niezrozumienie informacji przez odbiorcę, co spowodowane jest:
 - wieloznacznością i różnym rozumieniem tych samych słów
 - posługiwaniem się przez nadawcę językiem niezrozumiałym dla odbiorcy
 - dokonywaniem przez odbiorcę oceny otrzymywanych informacji (np. odbiorca może uznać niektóre informacje za mało istotne)
3. Brak akceptacji przez odbiorcę otrzymanej informacji:
 - informacje przekazywane przez nadawcę nie wywołają oczekiwanej reakcji odbiorcy
4. Inne przyczyny: pośpiech, zdenerwowanie, zmęczenie, stres

Sposoby eliminowania zniekształceń w procesie komunikacji interpersonalnej

- jasne i jednoznaczne formułowania wypowiedzi
- posługiwanie się słowami i wyrażeniami zrozumiałymi dla odbiorcy
- unikanie zbędnych treści i nieistotnych szczegółów
- słuchanie drugiej strony
- nieprzerywanie wypowiedzi drugiej strony
- okazywanie cierpliwości i zainteresowania tym, co mówi druga strona
- zadawanie pytań pozwalających ustalić właściwą treść otrzymanego komunikatu
- unikanie sytuacji konfliktowych
- powtarzanie wypowiedzi rozmówcy w celu potwierdzenia, że zostały one właściwie zrozumiane
- odbieranie sygnałów niewerbalnych przekazywanych przez rozmówcę
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą
- taktowne i kulturalne zachowanie wobec rozmówcy
- przyjazne nastawienie wyrażające się odpowiednim wyrazem twarzy i postawą ciała

Dziękujemy za uwagę!

**Title: Zasady i proces komunikacji
interpersonalnej**

Preparation:

**Aleksandra Wnuk, Justyna Malchar
– students**

**Beata Brzeźnicka – teacher
Technical School No.15
Katowice, Poland**



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

