

Komunikacja interpersonalna – czym jest, na czym polega, jakie są jej cele

W codziennym kontakcie przekazujemy sobie mnóstwo informacji za pomocą słów. Rozmowa to najbardziej naturalny sposób porozumiewania się między ludźmi. Ma ona charakter dwustronny i interaktywny, co oznacza, że uczestnicy dialogu zamieniają się rolami, raz mówiąc, innym razem – słuchając.

1. Czym jest komunikacja interpersonalna

Komunikacja interpersonalna to sposób porozumiewania się co najmniej dwóch osób (tzw. interlokutorów, rozmówców), polegający na wzajemnym wysyłaniu i odbieraniu komunikatów werbalnych i pozajęzykowych. Komunikację interpersonalną inaczej nazywa się rozmową. Jej celem jest nawiązanie interakcji pozwalającej na wymianę: informacji, emocji, myśli. W rozmowie biorą udział nadawca i odbiorca, którzy tworzą i analizują komunikaty, przygotowane w zrozumiałym dla obu stron kodzie i przesłane specjalnym kanałem. Komunikacja interpersonalna wraz z komunikacją intrapersonalną i komunikacją masową należą do komunikacji społecznej.

Wyczerpujący opis tego, jak wygląda komunikowanie się, przedstawił **Roman Jakobson**. Jego teoria ma przede wszystkim charakter językoznawczy, niemniej jednak można ją też bardzo dobrze zastosować w opisie naszych codziennych rozmów.

2. Jakie elementy są niezbędne w komunikacji interpersonalnej

Budowany jest wokół naszych rozmówców, z których jeden jest **nadawcą**, drugi – **odbiorcą**. Role te, oczywiście, nie są stałe i zmieniają się. Aby mogli oni rozpocząć dialog, muszą mieć ze sobą **kontakt**.

Kontakt to inaczej kanał, przez jaki można wymieniać się informacjami. Zwykle ma on charakter bezpośredni (twarzą w twarz), ale może być również pośredni, gdy do siebie piszemy lub gdy rozmawiamy przez telefon czy wykorzystując internet.

Aby rozmówcy mogli się zrozumieć, muszą używać tego samego **kodu**. Chodzi tu po prostu o swobodne posługiwanie się danym językiem, np. polskim, choć nie tylko; kod może bowiem być systemem symboli lub umówionych gestów (np. układy palców pokazywane podczas meczu członkom drużyny piłki siatkowej).

Dzięki kodowi możliwe jest tworzenie **komunikatów**, czyli wypowiedzi, myśli ubranych w słowa. Spotkanie rozmówców zawsze odbywa się w ustalonych okolicznościach miejsca i czasu. Nazywa się je **kontekstem** lub otoczeniem wypowiedzi.

Dlaczego wymienione elementy są tak ważne dla komunikowania? Ponieważ każdy z nich ma wpływ na to, czy się porozumiemy czy nie. Jeśli rozmówcy nie będą mieli ze sobą kontaktu albo ten będzie zakłócany, do konsensusu nie dojdzie.

Wystarczy sobie przypomnieć sytuacje z życia, na przykład gdy ktoś nie odbiera od nas telefonu albo gdy z powodu słabego zasięgu przerywa nam połączenie.

Trudności mogą tkwić również w niedostatecznej znajomości kodu. Za przykład mogą służyć grypsujący więźniowie, którzy choć używają znanego języka, to mówią tak, by tylko oni mogli zrozumieć się w swoim środowisku.

Próbując odczytać intencje rozmówcy bez znajomości kontekstu, też możemy popełnić błąd. Wyobraźmy sobie sytuację, gdy jedna osoba mówi do drugiej: „Gratulacje! To było spektakularne osiągnięcie”.

Nie wiedząc, w jakich okolicznościach je wypowiedziano, możemy tylko przypuszczać, że albo ktoś naprawdę szczerze kogoś chwali, albo ironią próbuje komuś zrobić przykrość.

3. Jakie funkcje w komunikacji interpersonalnej pełni kod językowy

Podstawową funkcją języka jest przekazywanie informacji. Korzystamy z niej wtedy, gdy mówimy, co, gdzie, kiedy i dlaczego się stało oraz kto w tym uczestniczył. To tzw. **funkcja poznawcza**, która zwykle odnosi się do kontekstu.

Gdy rozmówca próbuje na nas zrobić wrażenie (a więc skupia się na odbiorcy), np. zachwalając nam coś, korzysta z **funkcji impresywnej** języka.

Kiedy skarży się lub cieszy i dzieli emocjami (wyróżniając siebie jako nadawcę), używa **funkcji ekspresywnej**. Gdy przytakuje lub mówi „mhm”, stara się podtrzymać kontakt, używając **funkcji fatycznej**.

Czasem na okoliczność rodzinnej uroczystości trzeba powiedzieć lub napisać coś ładnego i stosownego, wówczas czerpiemy z **funkcji poetyckiej** (skupiającej się na komunikacie).

Rozmawiając o języku (kodzie), np. o jego niekonsekwencjach, znaczeniach słów korzystamy z **funkcji metajęzykowej**.

Skuteczna komunikacja interpersonalna wymaga m.in. dobrego kontaktu i wzajemnego szacunku.

4. Co ma wspólnego komunikacja interpersonalna z komunikacją niewerbalną

Mówiąc o komunikacji interpersonalnej wyróżnia się 2 sposoby przekazywania informacji – **werbalny** (słowny) i **niewerbalny** (pozasłowny). Ten pierwszy już opisaliśmy powyżej. [Ten drugi obejmuje przekazy płynące z gestów, mimiki, postawy ciała oraz wyglądu naszego rozmówcy.](#)

Komunikowanie niewerbalne jest bardzo istotne z punktu widzenia skuteczności informowania kogoś o czymś. Badania wykazały, że na odbiór naszych wypowiedzi w **7%** wpływa jej treść (a więc to, co mówimy), w **38%** – brzmienie głosu (jak mówimy), a aż w **55%** – nasza mowa ciała i nasz wygląd.

Dlaczego tak się dzieje? Rozumienie wypowiedzi to proces intelektualny, który polega na wydobyciu najistotniejszej treści z potoku słów, a następnie na rozpoznaniu intencji mówiącego. Do wiadomości tych docieramy więc nie bezpośrednio, lecz po przeprowadzonej analizie, ścieżkami rozumowania (intelektu).

Inaczej wygląda to w przypadku obserwowania i słyszenia głosu rozmówcy. Dane pochodzące ze zmysłów (zwykle wzroku i słuchu) docierają do nas bezpośrednio i pozwalają nam zwykle na szybką ocenę np. tego, jaki stosunek ma do nas druga strona (wrogi czy przyjazny) i czy będziemy chcieli ją wysłuchać.

5. Dlaczego grzeczność jest ważna w komunikacji interpersonalnej

Jest niezbędna, aby nawiązać trwały kontakt. Grzeczność językowa polega na **okazywaniu szacunku** naszemu rozmówcy za pomocą słów. Ogólną zasadą grzeczności stosowaną przez nas w zachowaniach językowych jest reguła: **„Nie wypada nie powiedzieć...”**, np. „Dzień dobry” sąsiadce.

Z tej przyczyny grzeczność bywa wymuszona i może być nieszczerą. Niemniej jednak jeśli nie jest środkiem manipulacji (co nie zawsze jesteśmy w stanie sprawdzić odpowiednio szybko), należy ją odwzajemniać.

Małgorzata Marcjanik definiuje grzeczność jako rodzaj gry akceptowanej przez społeczeństwo. Badaczka wyróżnia w polskiej kulturze następujące strategie grzecznościowe:

1. strategia **symetryczności zachowań grzecznościowych**, czyli odwzajemniania się, innymi słowy, odpłacania grzecznością za grzeczność;
2. strategia **solidarności z partnerem**, czyli współodczuwania i współdziałania z rozmówcą, np. gdy wyrażamy żal, proponujemy swoją pomoc, życzymy komuś zdrowia lub mu gratulujemy;
3. strategia **bycia podwładnym**, która polega na umniejszaniu własnej wartości (w odpowiedzi na pochwały, komplementy, np. „Proszę nie przesadzać”), pomniejszaniu własnych zasług (również w odpowiedzi na pochwały, np. „Dużo mi jeszcze brakuje”), ignorowaniu przewinień rozmówcy (w odpowiedzi na przeprosiny, np. „Nic nie szkodzi”), wyolbrzymianiu własnej winy (np. „Bardzo przepraszam, to przez moje zapominalstwo).

Informacje na powyższy temat znajdziesz w podręczniku na stronach 138-145.