

Adriana Frączek

Komunikacja interpersonalna

Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość 9, 118-131

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Adriana Frączek*

Komunikacja interpersonalna

Wstęp

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 nadawcy¹. Z. Nęcki wskazuje na dwukierunkowość procesu komunikowania się, określając komunikowanie interpersonalne jako podejmowaną w określonym kontekście wymianę werbalnych i niewerbalnych sygnałów w celu osiągnięcia lepszego współdziałania². Dla procesu komunikowania interpersonalnego charakterystyczna jest tzw. jedność czasu i przestrzeni uczestników procesu. W związku z tym często nazywa się je komunikowaniem „twarzą w twarz”. Równocześnie jest to podstawowy proces społeczny, który stanowi podstawę innych działań ludzi w społeczeństwie³. Jedną z największych przeszkód w dążeniu do skutecznej działalności grupowej jest brak efektywnej komunikacji.

* Dr Adriana Frączek, Gdańska Wyższa Szkoła Humanistyczna.

¹ R. A. Podgórski, *Socjologia mikrostruktury* (podręcznik akademicki), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Olsztyn 2008, s. 86.

² Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996, s. 109.

³ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie publiczne i polityczne*, PWN, Warszawa 2006, s. 73.

Komunikowanie interpersonalne odbywa się na trzech poziomach:

- poziom fatyczny – dotyczy swobodnych rozmów prowadzonych zazwyczaj przez osoby słabo się znające,
- poziom instrumentalny – charakteryzuje się zainteresowaniem uczestników procesu osiągnięciem porozumienia w danej sprawie, nawet jeśli ich poglądy się różnią,
- poziom afektywny – występuje, wtedy gdy w procesie komunikowania wymagana jest głębsza znajomość jego uczestników; dotyczy sytuacji, w której komunikujące się ze sobą osoby ujawniają swoje emocje i wartości w celu wzajemnego poznania się⁴.

Elementy procesu komunikowania

Proces komunikowania składa się z kilku części, które są wzajemnie powiązane. Do niezmiennych elementów procesu komunikowania należą:

1. Kontekst – są to warunki, w których odbywa się proces komunikowania. Wyróżnia się tu kilka aspektów komunikowania:
 - fizyczny – kształtowany przez otoczenie, a dokładnie przez zewnętrzną atmosferę,
 - historyczny – nawiązuje do sytuacji komunikacyjnej, podczas której uczestnicy odnoszą się do epizodów z przeszłości,
 - psychologiczny – dotyczy sposobu, w jaki uczestnicy procesu postrzegają się nawzajem (np. formalność lub bezpośredniość sytuacji) i jaki ma to wpływ na znaczenia, które tworzone są w tym procesie,
 - kulturowy – system wiedzy, która jest udziałem dużej grupy osób; scala wierzenia, symbole uznawane przez tę zbiorowość.
2. Uczestnicy – w procesie komunikowania występuje nadawca i odbiorca, którzy odgrywają wymienne role; w komunikowaniu nieformalnym role mogą być symetryczne (np. koledzy), bądź asymetryczne (np. rodzic i dziecko). W przypadku procesów sformalizowanych role te zazwyczaj są jednoznacznie określone i niesymetryczne (np. przełożony i podwładny); uczestników procesu różnią trzy podstawowe elementy: stosunek do innych, płeć i kultura. Osoby, które się komunikują mają zawsze określony stosunek do innych uczestników procesu; inaczej postrzegają się przyjaciele, a inaczej wrogowie. Kobiety i mężczyźni, a także ludzie, którzy wywodzą się z różnych kultur, mają tak zróżnicowane doświadczenie, że jest ono przeszkodą

⁴ Ibidem, s. 74.

- w zbliżeniu oraz dzieleniu się wiedzą.
2. Komunikat – jest to zakodowana wiadomość; zajmuje centralne miejsce w procesie komunikowania pomiędzy nadawcą a odbiorcą.
 3. Kanał – droga przekazu wiadomości od nadawcy do odbiorcy.
 4. Szumy – są to zakłócenia w procesie komunikowania się. Mogą mieć charakter zewnętrzny (otoczenie zewnętrzne procesu komunikowania, np. hałas czy nieodpowiednia temperatura), wewnętrzny (odczucia uczestników procesu komunikowania, np. ból głowy, zmęczenie, uczucie złości) i semantyczny (skutek złego użycia znaczenia przez nadawcę).
 5. Sprzężenie zwrotne – jest to reakcja odbiorcy na komunikat po jego odcodowaniu. Występuje kilka typów sprzężenia zwrotnego. Jeżeli mowa o komunikowaniu bezpośrednim, jest to sprzężenie bezpośrednie – natychmiastowe, w wypadku komunikowania pośredniego masowego i medialnego występuje sprzężenie opóźnione⁵.

Cechy procesu komunikowania interpersonalnego

Komunikowanie się to proces bardzo złożony, który jest realizowany na różnych płaszczyznach. Jednak można znaleźć jego kilka podstawowych cech charakterystycznych:

- jest procesem społecznym, to znaczy, że musi zachodzić przy udziale minimum dwóch jednostek, które wzajemnie na siebie oddziałują, będąc w osobistym kontakcie,
- rodzaj i sposób komunikowania się jest determinowany przez liczbę i charakter uczestników tego procesu; dlatego też zachodzi on w określonym kontekście społecznym, np. interpersonalnym, publicznym, masowym, grupowym,
- jest to proces kreatywny, w którym uczestnicy przyswajają wiedzę o otaczającym świecie,
- ma dynamiczny charakter, ponieważ polega na odbieraniu, przetwarzaniu i odpowiedniej interpretacji informacji,
- jest to proces ciągły, bowiem trwa przez całe życie człowieka – od chwili narodzin do śmierci,
- jest procesem symbolicznym, bo zmusza uczestników do posługiwania się tymi samymi znakami i symbolami, co stanowi niezbędny warunek do osiągnięcia porozumienia,

⁵ Ibidem, s. 64–67.

- ma charakter interakcyjny, co oznacza, że w procesie tym kształtują się takie stosunki między uczestnikami, które umożliwiają im komunikowanie się w sposób partnerski lub wejść w relację dominacji,
- stanowi proces celowy i świadomy, ponieważ działanie każdego uczestnika jest świadome; kierują nim określone motywy i osiągnięcie danego celu,
- jest nieuchronne, co oznacza, że ludzie zawsze będą się ze sobą porozumiewać bez względu na ich świadome czy nieświadome zamiary,
- stanowi proces bardzo złożony, ponieważ może mieć charakter zarówno werbalny, jak i niewerbalny, dwustronny lub jednostronny, bezpośredni lub pośredni,
- jest również nieodwracalne, bowiem procesu tego nie można w żaden sposób cofnąć, powtórzyć, czy też zmienić jego przebiegu⁶.

Funkcje komunikacji

Komunikowanie spełnia bardzo ważną rolę w społeczeństwie. Obecnie wyróżnia się następujące funkcje komunikowania:

- informacyjna; ma związek z obserwacją i kształtowaniem środowiska; poprzez komunikowanie jednostki uzyskują wiedzę o najbliższym otoczeniu i o wydarzeniach w kraju i na świecie; dzięki tej wiedzy każda osoba może dokonywać codziennych wyborów i podejmować decyzje,
- edukacyjna; połączona jest z funkcją informacyjną; już pierwsi badacze wspominali, że ludzkość dzięki procesowi komunikowania ma możliwość przekazywania z pokolenia na pokolenie uczuć, wiedzy i wartości; dzięki procesom komunikowania rozwija się nauka i edukacja,
- identyfikacji osobistej; pozwala na wzmocnienie wzorów zachowań i wartości przekazywanych w procesach komunikacyjnych; dzięki tym procesom jednostka może utożsamiać się z innymi osobami, grupami czy narodami, a także poszukiwać swojej odrębności,
- integracyjna; nawiązuje do powstawania więzi pomiędzy jednostkami a społecznościami, wskutek czego tworzy się pewien ład społeczny; umożliwia koordynowanie aktywności społecznej jednostek i grup,
- mobilizacyjna; pojawia się w kontekście jednokierunkowych procesów perswazyjnych,
- rozrywkowa; ma związek z relaksem i odpoczynkiem, które towarzyszą pro-

⁶ Ibidem, s. 67.

cesowi komunikowania; przypisuje się ją przede wszystkim mediom masowym, ale jest realizowana również podczas spotkań towarzyskich⁷.

Rodzaje komunikacji

Komunikację można podzielić według różnych kategorii. Najczęściej jednak przyjmuje się podział na komunikację werbalną i niewerbalną. Zazwyczaj obie formy występują razem, uzupełniając się.

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.

Według badaczy, komunikowanie werbalne uwarunkowane jest różnymi czynnikami. Najważniejsze z nich to płeć i kultura. Zdaniem E. Halla, społeczeństwa należące do tzw. wysokiego kontekstu kulturowego (np. Azjaci) nie potrafią wyrażać swoich uczuć i są podejrzliwi w stosunku do swojego rozmówcy. Jednak narody z cywilizacji zachodniej (np. Europejczycy czy Amerykanie), które znajdują się w grupie niskiego kontekstu kulturowego, wolą jednoznaczność i precyzję językową w bezpośrednim komunikowaniu. Płeć także odgrywa dużą rolę w komunikowaniu werbalnym. Uważa się, że to właśnie mężczyźni mieli i mają przewagę w procesie komunikowania, narzucając swoje zdanie. Kobiety natomiast należą do „grupy przytłumionej”. Główną cechą komunikowania mężczyzn jest autoprezentacja oraz dążenie do określonego celu. Kobiety natomiast są mniej precyzyjne, kładą nacisk na porozumienie i budowę więzi⁸.

Formy komunikowania werbalnego

Najczęściej wskazuje się dwie formy komunikowania werbalnego: ustną i pisaną. Pierwsza wiąże się z rozwojem mowy, druga pojawiła się wraz z wyną-

⁷ Ibidem, s. 68–69.

⁸ Ibidem, s. 78.

leżeniem pisma.

Forma ustna stanowi najczęstszy sposób przekazywania znaczeń 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. Komunikowanie to posiada jednak pewne wady. Mogą bowiem wystąpić bariery, które wynikają z działań komunikacyjnych stosowanych przez uczestników procesu. Można do nich zaliczyć:

- polaryzację, czyli skłonność do skrajnych opinii,
- etykietowanie, czyli postrzeganie problemów nie poprzez analizowanie, ale przez ich nazywanie,
- stawianie wniosków na równi z faktami,
- przypisywanie sobie cech eksperta, który zna wszystkie problemy,
- nieumiejętność oceny opinii dotyczących ciągle zmieniających się elementów rzeczywistości,
- klasyfikowanie ludzi i zdarzeń⁹.

Forma pisemna komunikowania 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 zrozumiano¹⁰.

Komunikacja niewerbalna, zwana również mową ciała, to bardzo ważny element komunikacji interpersonalnej, która rozumiana jest jako proces,

⁹ Ibidem, s. 78-79.

¹⁰ R. A. Podgórski, op. cit., s. 92.

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 ekspresyjnych, 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 widać i słyszą (komunikacja niewerbalna).¹¹ Teoretycy komunikowania nie mają wątpliwości co do komunikowania niewerbalnego. Różnice dotyczą tylko stopnia jego ważności. Niektórzy znawcy twierdzą, że 35% procesu komunikowania interpersonalnego tworzone jest przez język, a 65% przez sygnały niewerbalne. W komunikacji między jednostkami elementy słowne przenikają się. To właśnie komunikowanie niewerbalne jest uzupełnieniem werbalnego, jest z nim nierozzerwalnie związane. Komunikaty niewerbalne uzupełniają i wspomagają słowne, przez co nadają im większej czytelności. Komunikowanie niewerbalne wiąże się przede wszystkim z zaangażowaniem zmysłu wzroku, ale nie jedynie – biorą w nim udział wszystkie zmysły. Nie występuje jednak ono w pisemnym komunikowaniu oraz jest bardzo trudne do zauważenia w komunikowaniu audytywnym (np. przekaz słuchowy)¹². Komunikaty niewerbalne funkcjonują także bez użycia słów. Często służą ukrywaniu myśli, uczuć lub zaprzeczaniu wypowiedzianym stwierdzeniom¹³.

Dokładnym opisaniem komunikacji niewerbalnej, jej funkcjami, rodzajami ekspresji oraz wpływem na politykę zajmę się w kolejnej części artykułu.

Komunikowanie niewerbalne jest bardziej dwuznaczne od komunikowania werbalnego. Wysyłanie sygnałów niewerbalnych może być świadome, ale również nieświadome. Dodatkowo te same zachowania, w zależności od zmieniającej się sytuacji, mogą nabierać różnych znaczeń, np. uśmiech. W przeciwieństwie do komunikowania werbalnego – niewerbalne ma charakter ciągły. Symbole werbalne są krótkotrwałe, ponieważ są przyporządkowane wypowiedzianym dźwiękom czy ruchowi warg. Komunikowanie werbalne natomiast trwa przez cały czas interakcji – tak długo, jak ludzie przebywają ze sobą. Przekaz niewerbalny dokonuje się wieloma kanałami i uruchamia wszystkie zmysły, natomiast werbalny odbierany jest przez zmysły – wzrok i słuch. Struktura komunikowania niewerbalnego jest bardzo słabo zarysowana, lub nie istnieje. Werbalne

¹¹ M. Neymann, *Komunikacja i kultura biznesu w Europie. Zagadnienia wybrane*, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Warszawa 2005, s. 66.

¹² B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 79–80.

¹³ J. Sobczak, B. Jamrożek, *Komunikacja interpersonalna czyli jak wspomagać swoją przedsiębiorczość*, eMPI2, Poznań 2000, s. 24.

natomiast jest procesem ustrukturyzowanym, którym rządzą reguły gramatyki, syntaktyki. Komunikowanie niewerbalne ma charakter pozalingwistyczny, w przeciwieństwie do werbalnego, które jest systemem arbitralnych znaków; niewerbalne jest analogowe, a werbalne – digitalne. Oznacza to, że:

- w komunikatach analogowych forma i treść wzajemnie na siebie wpływają, sygnały niewerbalne bowiem wypływają analogicznie z treści komunikatu mówionego; inaczej mówiąc, ciało człowieka obrazuje stan umysłu,
- w komunikatach digitalnych forma i treść nie są ze sobą związane; pomiędzy przedmiotem zaznaczonym a jego oznaczeniem nie zachodzi żaden stosunek; dlatego też związek między nimi ma arbitralny charakter.

Komunikowanie niewerbalne daje wgląd w stany emocjonalne, a werbalne używa słów, które niekiedy usiłują ukryć stany emocjonalne, np. smutek czy wstyd. Komunikacja tego typu jest spontaniczna. Stosowane w niej sygnały wynikają z naturalnej obserwacji otoczenia, np. małe dzieci potrafią doskonale wyrażać swoje emocje bez używania werbalnych znaków, których jeszcze nie znają. Umiejętność komunikowania werbalnego tworzy się w efekcie długiego procesu uczenia się mowy, a potem pisania i czytania. Istota komunikowania niewerbalnego jest uwarunkowana. W przypadku nieznamości języka, znaki werbalne są niemożliwe do odczytania. Sygnały niewerbalne są czytelne, choć w różnych kulturach mogą mieć odmienne znaczenie (np. twarz zazwyczaj wyraża podobne uczucia, takie jak radość, złość, strach). Z tego powodu niektórzy z badaczy zalecają mówić o międzykulturowych podobieństwach w ekspresji emocji poprzez mimikę twarzy i ich interpretację¹⁴.

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

1. Gestykulacja, do której zalicza się ruchy rąk, dłoni, palców, głowy i korpusu ciała. Mają one duży związek z mową oraz są częścią procesu komunikowania. 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.
2. Mimika i wyraz twarzy zdradzają emocje, np. złość, zdumienie, zakłopotanie, radość oraz wspierają werbalne komunikaty. Przez uśmiech wyrażamy

¹⁴ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 82–83.

- radość, a wykrzywiając usta – wstręt; niezadowolenie zaś pokazujemy, zaciśkając usta lub marszcząc brwi.
3. Dotyk i kontakt fizyczny, czyli: trzymanie za rękę, 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.
 4. Dystans przestrzenny – niewidoczna przestrzeń otaczająca człowieka, w której zachodzi większość jego kontaktów z innymi ludźmi. Odzwierciedla ona 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 spuszczaemy 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 zaaprobowania 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 (np. w bibliotece), czy wykładowcy.
 5. 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.

6. Pozycja ciała, sposób, w jaki osoba siedzi lub stoi zdradza niepokój lub odprężenie. Wskaźnikiem jest, np. pochylony tułów lub skrzyżowanie nóg i rąk. Zazwyczaj ramiona krzyżują i przybierają wychyloną pozycję osoby, które się nie znają.
7. Niewerbalne aspekty mowy: intonacja głosu, rytm mówienia, barwa głosu, akcent, szybkość mówienia, dzięki którym ujawniają się nasze intencje, są również efektywnym narzędziem oddziaływania. Zazwyczaj głośno i ostro mówimy wtedy, gdy wyrażamy swoje oburzenie, natomiast łagodnie, kiedy do rozmówcy czujemy sympatię. Z kolei długa i monotonna wypowiedź prowadzi do znudzenia naszego słuchacza.
8. Dźwięki paralingwistyczne, 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 rozmowę¹⁵.

Omówione znaki niewerbalne spełniają bardzo dużo funkcji w przebiegu porozumiewania się. Są poddawane różnym podziałom. Komunikacja niewerbalna jest przedmiotem wielu badań psychologów czy socjologów, mimo to nie są oni do końca zgodni, jakie pełni ona funkcje i jak należy ją klasyfikować. Warto jednak przyrzeć się klasyfikacji dokonanej przez Ekmana i Friesena¹⁶. Według nich ma ona pięć zasadniczych funkcji:

1. 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. Dlatego przesyłanie pocałunku jest emblematem sympatii, pokazanie języka – lekceważenia, puszczanie oka – sympatii, a kręcenie koła na czole – oceny niezbyt mądrej wypowiedzi.
2. Ilustratory – obrazują to, co się mówi. W trakcie rozmowy stanowią komentarz do wypowiedzianych 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.
3. 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

¹⁵ B. Jamrożek, J. Sobczak, op. cit. s. 25–28.

¹⁶ R. A. Podgórski, op. cit. s. 93–94.

z rozmówcą; uciekanie wzrokiem w inne miejsce, unikanie kontaktu wzrokowego i nisko pochyłona sylwetka świadczą o niechęci do wypowiedzania się; skinienie głowy natomiast zachęca osobę mówiącą do kontynuowania wypowiedzi.

4. Wskaźniki emocji – czyli wszelkie zachowania, które mają na celu pokazanie uczuć; okazywanie emocji wyrażane jest za pomocą: intonacji głosu, mimiki, gestykulacji, zabarwienia skóry czy rodzaju spojrzeń. Jest ich jednak na tyle dużo, że nie sposób wymienić wszystkie.
5. Adaptatory – dzięki którym można dostosować się do sytuacji. Należą do nich: wygładzanie ubrania, poprawianie się na krześle, odchrząkiwanie przed zabraniem głosu, zmienianie pozycji ułożenia rąk i nóg. 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 papier¹⁷.

Poprzez swoje zróżnicowanie, komunikaty niewerbalne mogą w istotny sposób wpływać na rozwój rozmowy, mimo że nie zawsze jesteśmy tego świadomi. Zdarza się, że nie wiemy, co nasz partner naprawdę myśli i czuje. Na przykład mówi, że jest nam oddany, ale widząc, jak się zachowuje, nie wierzymy w jego szczerość. Wydaje się, że nas lubi, jednak nigdy tego nie powie.

Trudności ze zrozumieniem partnera powstają, ponieważ:

1. Komunikaty niewerbalne są niejednoznaczne, dlatego też trudniej je nam zrozumieć. Dany komunikat może być wyrażany na różne sposoby. Złość może być okazywana zarówno poprzez intensywną gestykulację, jak i kompletną ciszę. Dodatkowo powstają one jako wynik różnych uczuć, np. rumieniec na policzku może być oznaką zdenerwowania, skrępowania, ale także przyjemności.
2. Pojawia się niespójność między komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi (a dokładnie między treścią wypowiedzianą a komunikatem niewerbalnym). Przykładem może być sytuacja, gdy ktoś mówi, że bardzo chętnie z nami porozmawia, ale jednocześnie odwraca głowę i spogląda na zegarek. Podobnie jest, gdy nie patrzymy partnerowi w oczy, mówiąc, że mu ufamy. Te niezgodności powodują, że się niepokoimy oraz nie jesteśmy pewni, czy partner

¹⁷ B. Jamrozek, J. Sobczak, op. cit., s. 29.

chce tego, o czym mówi. W takich sytuacjach bierzemy pod uwagę komunikaty niewerbalne, ponieważ wydają się one prawdziwsze.

Sprzeczne tendencje są przyczyną niespójności komunikatów. Te, które sobie uświadamiamy, wyrażamy za pomocą słów. Natomiast takie, z których nie zdajemy sobie sprawy, przekazujemy niewerbalnie. Przykładem jest sytuacja, gdy chcemy powiedzieć przyjacielowi, że coś nam się nie podoba w jego zachowaniu, ale jednocześnie nie chcemy, aby kontakty z nim uległy pogorszeniu. Pojawić się może wtedy przeciwstawna tendencja: nic nie mówić albo zdecydować się na wyznanie. W drugim przypadku raczej będziemy mówić cicho, ze spuszczoną głową, a przebieg pozostałych wydarzeń będzie zależał od zinterpretowania naszych słów przez przyjaciela¹⁸.

Podsumowanie

Komunikacja niewerbalna, zwana inaczej mową ciała, stanowi bardzo ważny element w procesie komunikowania się z innymi ludźmi. Uzupełnia komunikację werbalną, co czyni ją bardziej czytelną. Jej występowanie wiąże się z zaangażowaniem wszystkich zmysłów. Na temat komunikacji niewerbalnej przeprowadzono wiele badań. Mimika, gestyka, postawa ciała, wygląd czy dotyk mówią nam o wiele więcej niż nam się wydaje. Dzięki nim często podczas pierwszego spotkania można ocenić niektóre cechy osobowości rozmówcy. U większości ludzi zmysłem dominującym jest wzrok, dlatego w czasie kontaktu z drugim człowiekiem najpierw zwracamy uwagę na jego twarz. Przyglądając się jej, możemy określić nastawienie naszego rozmówcy czy samopoczucie. Usta, oczy czy ruch brwi wyrażają wiele emocji. Podobnie jest w przypadku gestów czy dotyku. Wizerunek powinien się opierać na cechach, jakie dana osoba posiada. Jednak zdarza się, że wizerunek jest tworzony sztucznie i kreuje nową osobę. Wiedza ta, odpowiednio wykorzystana, pomaga lepiej zaprezentować się, a tym samym odnieść sukces.

¹⁸ Ibidem, s. 29–30.

Bibliografia

- Andrzejczak J., *Aleksander Kwaśniewski. Prezydent odarty z tajemnic*, Wydawnictwo Bauer, Warszawa 2005.
- Collins A., *Mowa ciała. Co znaczą nasze gesty?*, Oficyna Wydawnicza Rytm, Warszawa 2002.
- Cwalina W., Falkowski A., *Marketing polityczny. Perspektywa psychologiczna*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005.
- Dobek-Ostrowska B., *Komunikowanie publiczne i polityczne*, PWN, Warszawa 2006.
- Gałązka W., Krzywicki A., *Nie wystarczy być... czyli od zera do lidera*, MAK, Wrocław 2004.
- Neymann M., *Komunikacja i kultura biznesu Europy. Zagadnienia wybrane*, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Warszawa 2005.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996.
- Pease A., *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Jedność, Kielce 2001.
- Podgórski R. A., *Socjologia mikrostruktur*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Olsztyn 2008.
- Sobczak J., Jamrożak B., *Komunikacja interpersonalna czyli jak wspomagać swoją przedsiębiorczość*, eMPI2, Poznań 2000.
- Szwaczko E., *Sukcesor*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001.

Netografia

- http://www.marketingpolityczny.com/index.php?option=com_content&view=article&id=53:najwanijsze-52--w-wiezrunku-polityka&catid=2:wizerunek-polityczny&Itemid=3 (dostęp: 10.02.2011).
- <http://www.redakcja.newsweek.pl/Tekst/Polityka-Polska/534825,Magia-ciala-w-polityce.html> (dostęp: 15.02.2011).
- http://www.nasze-sprawy.nazwa.pl/docs/1/1_pdf_8.pdf (dostęp: 4.08.2011).
- <http://www.autokreacja.pl/> (dostęp: 11.08.2011).
- <http://gu.us.edu.pl/node/215871> (dostęp: 11.08.2011).
- http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:_D1Hrmtws84J:www.szkolonia.berndson.pl/pdf/dobre-rady-w-ksztaltowaniu-wlasnego-wizerunku.pdf+jaros%C5%82aw+kczy%C5%84ski+kreacja+wizerunku&hl=pl&gl=pl&pid=bl&srcid=ADGEESj4XcUEEio9jwNdqN5ge9cApYT03Pb3A7UbZzLrt6way0BkrDijFDp14PDKc5uKO6kj89bKrAgKd87TZ15aE4XRMLc9N4iFWt65SPPZJ8JoUzoKR5-TrKSGHhYS2POyTVFU6P&sig=AHIEtbT09vD0oRQ6DRkgK3BI-pSXJW4lKg (dostęp: 26.08.2011).

Summary

Interpersonal communication

Interpersonal communication frequently refers to the transmission and receiving of information between the sender and the recipient, or between a small group of people remaining in direct contact with each other. Full communication process should be carried out in two directions. On one side of the sender transmits your message, and on the other the recipient responds so that the back sends the message to the sender. Bidirectional communication process expresses itself through interpersonal communication as undertaken in the context of the exchange of verbal and non-verbal signals in order to achieve better interoperability. When you communicate interpersonally is inseparable. the unity of time and space the participants of the process. This is the basic social process, which forms the basis for other people in society.