**KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA. KOMUNIKUJEMY SIĘ Z INNYMI ABY:**

* Wymienić informacje.
* Wyrazić swoje myśli, uczucia i pragnienia.
* Zaspokajać swoje codzienne potrzeby.
* Uzyskać pomoc.
* Określić swój stosunek do innej osoby.
* Wydać polecenie lub wspólnie wykonać zadanie.
* Wyrazić siebie.

Komunikacja międzyludzka jest procesem społecznym. Jest skuteczna tylko wtedy, gdy zachodzi z udziałem co najmniej dwóch osób. Jest przy tym procesem bardzo **dynamicznym i kreatywnym**, w którym uczestnicy szybko reagują na komunikaty i poznają otaczający ich świat. To również proces nieuchronny, trwający przez całe życie człowieka, za pośrednictwem którego tworzą się stosunki interpersonalne.

**EFEKTYWNA KOMUNIKACJA A PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ**

Znamy już podstawy tego, czym jest komunikacja interpersonalna, dlatego możemy pójść o krok dalej. Okazuje się bowiem, że komunikacja ma **ogromny wpływ** nie tylko na życie społeczne jednostki, ale również prowadzenie firmy. Ma wpływ zarówno na postrzeganie i wizerunek przedsiębiorstwa w oczach klientów, jak i zadowolenie pracowników. Umiejętność prawidłowego przekazywania komunikatów pozwoli Ci, jako właścicielowi firmy:

* zbudować dobrą atmosferę w zespole,
* stworzyć pozytywne relacje na linii pracownik-pracodawca,
* zadbać o potrzeby swoich pracowników,
* zyskać status autorytetu i lidera w firmie,
* umiejętnie zaspokajać potrzeby klientów,
* zbudować pozytywny wizerunek przedsiębiorstwa,
* zadbać o rozwój marki i zdobywać nowych klientów.

Podobnie jak w życiu codziennym, również na płaszczyźnie zawodowej skuteczne komunikowanie się z innymi nie jest proste. Dlatego też niezbędne jest **poszerzanie wiedzy i uczestnictwo w szkoleniach**. Dzięki temu możliwe będzie zarówno poznanie teorii, jak i pozyskanie umiejętności praktycznych, pozwalających na prawidłowe konstruowanie oraz odczytywanie komunikatów – w różnych sytuacjach i w kontaktach z różnymi ludźmi.

**KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA:**[**WERBALNA**](https://pl.wikipedia.org/wiki/Komunikacja_werbalna)**I**[**NIEWERBALNA**](https://pl.wikipedia.org/wiki/Komunikacja_niewerbalna)

Mówiąc o komunikacji interpersonalnej, nie sposób pominąć tematu **form komunikacji**. Mają one bowiem nadrzędny wpływ na to, jak skuteczna będzie komunikacja, a także to, jak tworzyć komunikaty, by były one zrozumiałe dla odbiorcy. Podstawowy podział to ten na komunikację werbalną i niewerbalną. Czym się różnią i jakie są ich podstawowe cechy?

**KOMUNIKACJA WERBALNA**

Inaczej – **komunikacja słowna**, to fundament naszego codziennego kontaktu z innymi ludźmi. Podstawowym elementem, który odpowiada za zrozumienie komunikatów, jest w tym przypadku język, jakim posługują się nadawca i odbiorca. Aby komunikaty były zrozumiałe, obie strony muszą posługiwać się takim samym językiem.

W kontekście komunikacji werbalnej mówimy o **komunikacji ustnej oraz pisemnej**. Ustna ma przewagę nad pisemną, ponieważ wraz z nią zwykle mamy do czynienia również z komunikatami niewerbalnymi. Dzięki temu daje większy wachlarz możliwości w zakresie przekazywania informacji oraz emocji. Niestety – ma również kilka wad. Należą do nich m.in. konieczność błyskawicznego formułowania myśli, co może wpływać na porządek zdań, mieszania faktów z opiniami czy wyolbrzymiania pewnych kwestii.

**Komunikacja pisemna**, choć pozbawiona elementów niewerbalnych, jest zwykle dużo bardziej uporządkowana. Nadawca ma więcej czasu na sformułowanie myśli czy przeanalizowanie komunikatu, który otrzymał od rozmówcy. Posiada jednak kilka wad, np. konieczność dłuższego oczekiwania na odpowiedź albo brak możliwości wyrażenia głębszych emocji. W obrębie Internetu problem ten miały rozwiązać „emotikony”, ale często, zamiast pomóc, jeszcze bardziej komplikują komunikaty.

**KOMUNIKACJA NIEWERBALNA**

Choć większość osób uważa, że to komunikacja werbalna jest tą zdecydowanie najważniejszą, rzeczywistość okazuje się nieco bardziej skomplikowana. Okazuje się bowiem, że aż 65% przekazywanych przez nas komunikatów ma charakter niewerbalny. Świadomość tego i umiejętność stosowania oraz odczytywania gestów w rozmowie ma więc ogromny wpływ na **skuteczność komunikacji** czy **zrozumienie intencji rozmówcy**.

Co składa się na komunikację niewerbalną? Przede wszystkim:

* gestykulacja,
* mimika,
* kontakt fizyczny,
* pozycja ciała,
* tonacja głosu,
* dystans między rozmówcami,
* kontakt wzrokowy.

To oczywiście tylko niektóre z elementów, które mają ogromny wpływ na to, czy komunikacja interpersonalna jest **skuteczna**. To, jak układamy ręce, jak patrzymy na rozmówcę czy jak daleko stajemy, ma duże znaczenie i wiele mówi o stosunku między nadawcą a odbiorcą. Dzięki gestykulacji zastępujemy zdania, ilustrujemy sytuacje, okazujemy emocje, łagodzimy napięcie, wpływamy na odbiorcę i pokazujemy swoje zdenerwowanie. Umiejętność zapanowania nad wszelkimi sygnałami niewerbalnymi pozwala **wzmocnić przekazywane komunikaty** i łatwiej przekazywać pewne informacje lub też je ukrywać.

**JAKIE BARIERY KOMUNIKACYJNE NAPOTKASZ NA SWOJEJ DRODZE?**

Aby zyskać wiedzę na temat tego, jak skuteczniej komunikować się z innymi, niezbędne jest zrozumienie tego, co może stać na przeszkodzie do **osiągnięcia porozumienia**. Mowa tutaj o barierach komunikacyjnych, przez które rozmówca może stracić ochotę na rozmowę, stać się agresywny lub przyjąć postawę obronną. Jakie są najczęstsze bariery komunikacyjne i w jaki sposób możemy sobie z nimi poradzić?

**1. RÓŻNICE JĘZYKOWE**

To bariera, którą zna każdy z nas. Ilekroć usłyszymy obcy język, nie jesteśmy w stanie zrozumieć skierowanych do nas komunikatów. A jak wspomnieliśmy wcześniej, posługiwanie się tym samym językiem przez obu rozmówców jest absolutnie niezbędne do tego, aby powstała skuteczna komunikacja interpersonalna. Co więcej – problemem może być tu również posługiwanie się żargonem. Starsza osoba będzie miała problem ze zrozumieniem nastolatka. Co więcej trudnościami mogą okazać się również regionalizmy, które nie zawsze są zrozumiałe dla ogółu.

**Jak pokonać tę barierę?** Oczywiście mówiąc w tym samym języku, a także stosując prosty język, a w razie potrzeby, wyjaśniając niezrozumiałe słowa czy sformułowania.

**2. SZUMY KOMUNIKACYJNE**

Wszelkie czynniki, które mają wpływ na zrozumienie komunikatu. Mogą to być zarówno hałas, jak i zaburzenia mowy.

**Jak pokonać tę barierę?** Pozbywając się źródła szumu (np. zamykając okno w pomieszczeniu, gdy hałas dobiega z zewnątrz) albo eliminując wady wymowy, np. poprzez wizyty u logopedy.

**3. ODMIENNE POSTRZEGANIE RZECZYWISTOŚCI**

Każdy z nas ma różne doświadczenia, zasady i poziomy wiedzy w różnych dziedzinach. Wszystko to może wpływać na skuteczność komunikacji. Wynika to z tego, że inaczej rozumiemy konkretne komunikaty i w związku z tym nie jesteśmy w stanie dojść do porozumienia.

**Jak pokonać tę barierę?** Należy lepiej poznać rozmówcę, postawić się w jego sytuacji albo – w razie potrzeby – wytłumaczyć mu komunikat innymi słowami.

**4. NIESPÓJNOŚĆ KOMUNIKATÓW WERBALNYCH I NIEWERBALNYCH**

Jeżeli to, co mówimy, nie pasuje do tego, jak się zachowujemy albo wyglądamy, może dojść do problemów komunikacyjnych. Przykładowo szef korporacji, wydający polecenia swoim pracownikom w dresie, może nie wywrzeć odpowiedniego wpływu na swój zespół.

**Jak pokonać tę barierę?**Dostosowując komunikaty werbalne do niewerbalnych. Często niezbędna jest tutaj wiedza odnośnie do tego, jak zachowywać się w danej sytuacji.

**5. NADMIAR EMOCJI**

Emocje bardzo często są złym doradcą, a ich nadmiar może spowodować problemy z komunikacją międzyludzką. Gniew, złość, zazdrość, zawiść, a nawet nadmierna radość czy euforia, uniemożliwią często przekazywanie racjonalnych komunikatów.

**Jak pokonać tę barierę?** Opanowując emocje. Zarówno te negatywne, jak i pozytywne. Niezbędne mogą okazać się też zrozumienie własnych emocji oraz umiejętność odczytania emocji rozmówcy. W ten sposób łatwiej będzie przekazać odpowiedni komunikat.

**6. NADMIAR INFORMACJI**

Kiedy informacji, jakie przekazujemy albo jakie przekazywane są nam, jest zbyt dużo, może dojść do braku zrozumienia komunikatu. Zbyt wiele komunikatów zlewa się w jeden, a odbiorca zapamiętuje tylko niektóre informacje.

**Jak pokonać tę barierę?** Dbając o odpowiednie dozowanie informacji, przekazywanie komunikatów powoli i oddzielnie, a nie wszystkich na raz. Warto też pytać odbiorcę, czy wszystko zrozumiał i zapamiętał, a jeżeli tak się nie stało, należy powtórzyć daną informację.

**7. BRAK ZAUFANIA**

Nie zawsze ufamy osobie, z którą rozmawiamy. Często w wyniku doświadczeń pozyskanych z wcześniejszych kontaktów, a czasami w wyniku błędów postrzegania. Bez zaufania do rozmówcy nie ma możliwości osiągnięcia efektywnej komunikacji, a odbiorca zamiast skupić się na tym, co mówi do niego rozmówca, będzie dążył do jak najszybszego zakończenia dialogu.

**Jak pokonać tę barierę?** Opierając się wyłącznie na faktach i lepiej poznając rozmówcę – często pierwsze wrażenie okazuje się mylne.