

# Komunikacja interpersonalna

Sztuką skutecznego porozumiewania się zajmuje się psychologia, a konkretnie jej dział zwany komunikacją interpersonalną.

**Komunikacja to** porozumiewanie się, wymiana myśli i kontakt osobowy.

**Interpersonalna to** znaczy między poszczególnymi jednostkami, osobami.

**Komunikacja to** nie tylko przekazywanie **TREŚCI**, ale też określanie **POSTAWY** w stosunku do drugiej osoby.





# Komunikacja niewerbalna

- mimika twarzy
- gesty
- kontakt wzrokowy
- sygnały emocjonalne
- śmiech-płacz
- odległość, w jakiej jesteśmy od rozmówcy
- postawa ciała
- ubiór
- wystrój naszego pokoju

**93% komunikowania  
to komunikowanie niewerbalne.  
Tylko 7% komunikowania stanowią słowa.**

# Zasady skutecznego porozumiewania się

1. Patrz w oczy rozmówcy, a nie w niebo.
2. Nie przerywaj wypowiedzi drugiej osoby żadnymi radami.
3. Nie ośmieszaj rozmówcy ani tego, co mówi.
4. Upewnij się, czy dobrze zostałeś/aś zrozumiany/a.
5. Jeśli czegoś sam nie rozumiesz, to zadawaj pytania.



## Zasady skutecznego porozumiewania się cd.

6. Wczuwaj się w sytuację rozmówcy – empatia.
7. Mów o tym, co czujesz, informuj otwarcie o swojej złości i rozdrażnieniu, a także o radości i smutku.
8. Dziel się swoimi lękami, niepokojem i obawami.
9. Bądź uczciwy/a i szczery/a, ale też taktowny/a i grzeczny/a.
10. Dbaj o dobry klimat rozmowy.



# Komunikat pośredni i bezpośredni

## Komunikaty pośrednie typu TY

### TY

- zawierają sądy i opinie
- są atakujące
- są agresywne i raniące
- wywołują nieprzyjemne uczucia
- wzmagają konflikt

## Komunikaty bezpośrednie typu JA

### JA

- informują o odczuciach rozmówcy i sądach mówiącego
- wyrażają oczekiwania mówiącego
- są pozbawione agresji
- nie wywołują trudnych uczuć i agresywnej reakcji obronnej
- pozwalają rozwiązać konflikt bez poczucia krzywdy lub przegranej

# Komunikat pośredni i bezpośredni

**TY**

**JA**

**Ty zawsze wiesz wszystko lepiej!**

Nie mogę zebrać myśli, gdy krzyczysz.

**Lepiej się już zamknij wreszcie!**

Moje zdanie w tej sprawie jest inne.

**Nigdy nie mogę na ciebie liczyć!**

Zależy mi na tym, abyśmy się dogadali.

**Słowo może  
leczyć  
i słowo może  
zabijać.**

(Pawłow)

