

Potrzeba kontaktu jest jedną z fundamentalnych potrzeb społecznych człowieka.

Człowiek, jako istota społeczna, nieustannie komunikuje się z innymi, nawet, gdy nie mówi – przekazuje informacje o sobie poprzez swój wygląd, wyraz twarzy, spojrzenie, mowę ciała, a nawet poprzez swoje otoczenie - wystrój pokoju czy biura.

Komunikacja to także wysyłanie i odbieranie informacji poprzez:

- kontakty osobiste,
- komunikację niewerbalną,
- język mówiony,
- teksty pisane,
- sposoby oparte na systemie symboli,
- dzieła sztuki,
- media elektroniczne,
- międzynarodowe systemy zbierania i wymiany danych.

Umiejętność sprawnego komunikowania się jest niezwykle przydatna we współczesnym świecie, zdolność prowadzenia rozmowy jest jedną z najmocniejszych cech człowieka. Bez dobrego opanowania sztuki skutecznego porozumiewania się, bardzo trudno będzie nam odnaleźć się w miejscu pracy. Aby ludzie słuchali tego, co chcemy powiedzieć musimy wzbudzić w nich zainteresowanie, wyeliminować czynniki rozpraszające uwagę, utrzymywać kontakt wzrokowy, wybrać odpowiedni sposób przekazania wiadomości i pamiętać, że proces komunikacji tylko w 45% informacji opiera się na przekazie werbalnym, reszta, czyli ponad 50%, opiera się na informacjach niewerbalnych.

Żyjąc w grupie stykamy się z innymi ludźmi, aktywnie się z nimi porozumiewamy, każdy z nas zdobywa różne umiejętności, rozwija zdolności, uczy się nowych form zachowań interpersonalnych. Potrzebujemy i poszukujemy łączności z drugą osobą, podejmując w tym celu różne działania, często nieświadomione. Ważną rzeczą jest, aby nastawienie do kontaktów było pozytywne, nasycone życzliwością i otwartością.

Kontakt to nie tylko dobra zabawa, pogawędki przy kawie, to również pomaganie, praca z kimś, wspólny płacz, niewygodna, a także trudne chwile. Dzięki wspierającej bliskości drugiego człowieka łatwiej pokonujemy wszelkie przeszkody, możemy też konsultować swoje pomysły i razem szukać rozwiązań skomplikowanych sytuacji. Rezygnacja z kontaktów powoduje niesamowitą pustkę, izolację, a w konsekwencji obawy i lęk przed ludźmi oraz brak możliwości zaspokojenia potrzeby bliskości czy zrozumienia.

Dla tworzenia udanych kontaktów kluczowe znaczenie ma prawidłowa komunikacja i adekwatne poczucie własnej wartości. Rozwijaj, zatem umiejętności komunikacyjne, by lepiej porozumiewać się z ludźmi oraz wzmacniać relacje z nimi. Zastanów się także, czego się obawiasz, co ci przeszkadza w nawiązywaniu kontaktu z innymi. Czy boisz się odrzucenia, niezrozumienia? Czy może braku zainteresowania?

Ważne jest także, w jaki sposób o sobie myślisz – czy czujesz się wartościowa, zdolna, potrzebna, czy masz do siebie szacunek i zaufanie? Czy może jesteś mocno krytyczna wobec siebie i świata, postrzegasz rzeczywistość jako nieprzychylną, w samych ciemnych kolorach, lekceważysz siebie i innych? Poznanie twoich mocnych stron i systematyczne wzmacnianie ich pomoże ci uwierzyć w swoje możliwości. Trzeba polubić siebie, by być szczęśliwą, rozwijać się psychicznie i utrzymywać dobre relacje z innymi.

### *Stawianie granic*

W budowaniu kontaktu fundamentalne jest stawianie granic. Nieudzielenie informacji o swoich granicach buduje fałszywy obraz kontaktu i prowadzi do nieporozumień, ludzie wchodzą wzajemnie w swoje pola psychiczne, co powoduje – poza natłokiem nieprzyjemnych emocji – wrogość i zamykanie się na siebie nawzajem.

### *Poziomy kontakt*

Spotkanie z drugim człowiekiem może odbywać się w różnych obszarach funkcjonowania. Najprościej można je określić jako trzy poziomy kontaktu:

1. fizyczny – wzrokowy, słuchowy, dotykowy, węchowy; może mieć zabarwienie erotyczne lub być rodzajem bliskości fizycznej, nacechowanej czułością. Wszelkie kontakty, zwłaszcza kontakty fizyczne są wkroczeniem w pole fizyczne i psychiczne człowieka, więc niezwykle ważne jest, by kontakt ten odbywał się za zgodą osoby, której pole jest naruszane.
2. emocjonalny – głębsza forma kontaktu niż fizyczny. Aby był w ogóle możliwy – ludzie muszą umieć odczytywać i rozpoznawać emocje swoje i innych (inteligencja emocjonalna).
3. mentalny – przepływ myśli, niosących różne treści (informacje, opisy zdarzeń, fantazje, prośby, oczekiwania). Aby mogła zajść wymiana

informacji potrzebna jest umiejętność komunikacji. Wymaga to pewnej precyzji i uniwersalności języka. Przekaz określonych treści jest możliwy dzięki posługiwaniu się takim samym językiem. Jednak dla pełnego zrozumienia i kontaktu konieczne jest zbliżone odczytywanie znaczeń.

Idealnie jest, kiedy trzy poziomy kontaktu są ze sobą zgrane, wtedy informacje przekazane przez nadawcę mają szansę zostać odczytane właściwie przez ich odbiorcę. Pod warunkiem oczywiście, że informacja zostanie odpowiednio zinterpretowana.

### *Komunikacja werbalna i niewerbalna*

Wymiana informacji pomiędzy poszczególnymi osobami może dokonywać się np. za pomocą słów, gestów, tekstów, obrazów i dźwięków, przy użyciu mowy werbalnej i mowy ciała.

Na jakość komunikacji werbalnej mają wpływ: znajomość języka, stopień płynności mowy, modulacja głosu, treść wypowiedzi. Mowie naturalnej towarzyszy najczęściej cały szereg komunikatów niewerbalnych (tzw. mowa ciała), zdradzających stan emocjonalny człowieka. Należą do nich: mimika (wyraz twarzy), pantomimika (gesty, ton głosu, tempo mowy), postawa ciała, ruchy, gestykulacja, kierunek wzroku, szerokość źrenic.

Kanał niewerbalny służy przede wszystkim do określania stosunków międzyludzkich, wyrażania stanów emocjonalnych i postaw. Mowa ciała jest ewolucyjnie dużo starsza niż porozumiewanie się za pomocą słów. Jest odbierana w sposób automatyczny. Trudno ją kontrolować, ponieważ ciało wysyła sygnały zgodne z rzeczywistymi emocjami, intencjami i nastawieniem do drugiej osoby, która to rejestruje.

Sygnały niewerbalne są dla nas głównym źródłem informacji o emocjach i uczuciach. Uzupełniają, podkreślają to, co przekazujemy za pomocą słów, które czasami okazują się niewystarczające, dlatego lepiej niż słowa przemawia uśmiech czy gest. Dzięki sygnałom niewerbalnym możemy wzmocnić przekaz słowny, uczynić go bardziej czytelny dla odbiorcy. Zachowanie niewerbalne pomaga w wyjaśnianiu niejasnych komunikatów. Ogólnie rzecz biorąc, mamy większe zaufanie do tego, co sygnalizuje nam zachowanie drugiej osoby, niż do jej wypowiedzi słownych. Również dzięki zachowaniom niewerbalnym mamy informacje o relacjach pomiędzy ludźmi. Każdy akt porozumiewania się wyraża jednocześnie ustosunkowanie się do osoby, z jaką mamy kontakt. O tym, jaki stosunek ma do nas partner, dowiadujemy się śledząc jego zachowanie

niewerbalne - intonację głosu, spojrzenia, mimikę. Język ciała prawie zawsze odsłania autentyczne intencje. Jednak bezsłowne komunikaty rozmówcy należy interpretować ostrożnie, gdyż ich znaczenie zależy od tego, kto, gdzie, i jak je przekazuje.

### *Intencja*

W komunikowaniu się międzyludzkim można doszukać się wielu intencji, czyli zamiarów, jakie skłaniają nas do nawiązywania kontaktów, a mianowicie:

- porozumiewamy się z innymi, aby zaspokoić własne potrzeby psychiczne;
- ponieważ potrzebne nam są informacje - funkcja dyrektora instytucji wymaga wymiany informacji z osobami, z którymi się współpracuje;
- porozumiewamy się z ludźmi, aby podzielić się własnymi przeżyciami, spostrzeżeniami, przekonaniami, opiniami;
- porozumiewanie się ułatwia radzenie sobie z emocjami;
- porozumujemy się z innymi, aby im pomóc.

Proces komunikacji zachodzi bezustannie, ale o jego skuteczności można mówić dopiero wtedy, gdy informacja jest odebrana zgodnie z intencją nadawcy. Człowiek nie zawsze jest świadomy swoich intencji, zdarza się również, że celowo je ukrywa. Osoby, które mają trudności w bezpośrednim kontakcie z innymi, często nieświadomie prowadzą dialog na zasadzie gry interpersonalnej. W pozornie normalnej wypowiedzi przemycają ukryte treści, dopiero po kilku wymianach zdań widać, że w rozmowie chodzi o coś innego, niż wynika to ze słów. Pod takim dialogiem kryje się chęć realizacji ukrytych motywów i celów. Ludzie często uciekają się do tego sposobu, gdy w różnych sytuacjach czują się niepewni, mało ważni, zestresowani.

### *Aktywne słuchanie*

By usprawnić komunikację przede wszystkim należy nauczyć się aktywnego słuchania.

Narzędziami, które ułatwiają aktywne słuchanie, są:

1. Zachęcanie i ośmielanie - potakuj głową, uśmiechaj się, możesz wtrącić czasem: „tak, tak”, albo „aha”, możesz zapytać: „Czy chcesz mi coś więcej powiedzieć?”.
2. Parafrazowanie (powtórzenie własnymi słowami tego, co powiedział nasz rozmówca) i precyzowanie - dopytanie rozmówcy, gdy nie jesteśmy pewni,

- co miał na myśli, czy dobrze zrozumieliśmy jego słowa, zdobywanie większej ilości informacji. Np: „Czy dobrze zrozumiałam - ...”, „Z tego, co mówisz wynika, że...”, „A co ma dla ciebie największe znaczenie?”.
3. Odzwierciedlanie uczuć – opisywanie emocji i uczuć, których domyślamy się lub widzimy u rozmówcy. Np.: „Słyszę żal w twoim głosie”, „Wydajesz się tym bardzo uszczęśliwiony”, „Gdy o tym mówisz, jesteś zdenerwowana”.
  4. Informacja zwrotna - powinna być ona natychmiastowa, szczerą, a także wspierającą. Warto, zatem, zachęcić odbiorcę do przekazywania informacji zwrotnej, np. zadając pytania, prosząc o opinie w danej sprawie, a nawet adresując do odbiorcy takie stwierdzenia: „Czy to jest jasne?” „Czy tak to rozumiałeś?”, „Wydaje się, iż najważniejszymi kwestiami, które pojawiły się dotąd są... Czy czegoś nie pominąłem?”.
  5. Dowartościowanie – docenienie rozmówcy i jego wysiłków. Np.: „Bardzo się cieszę, że tak rzeczowo podchodzisz do sprawy”, „Doceniam twoje pragnienie rozwiązania tego problemu”.

Umiejętność właściwego komunikowania się jest niezbędna każdemu człowiekowi. Warto więc zastanowić się nad tym, w jaki sposób sami wypowiadamy nasze komunikaty i jak słuchamy innych.

Zachowania budujące kontakt:

1. uważne słuchanie drugiego człowieka;
2. odzwierciedlanie (dostrojenie emocjonalne do rozmówcy);
3. znajomość mowy ciała;
4. stawianie granic;
5. udzielanie informacji zwrotnej;
6. okazywanie zrozumienia, jeśli jest autentyczne, jeśli czegoś nie rozumiesz – delikatnie poproś o wyjaśnienie, doprecyzowanie;
7. komunikatywność, czyli precyzyjne wyrażanie się;
8. opanowanie;
9. spokój;
10. koncentracja na rozmówcy – okazywanie mu zainteresowania.

### *Bariery i przeszkody w komunikacji*

Komunikację mogą zakłócać rozmaite czynniki zewnętrzne: hałas, szum, różnice językowe. Mogą to być także różnice poglądów, wieku, uznawanych wartości, ról

społecznych, silne emocje oraz rozbieżność w przekazywaniu sygnałów werbalnych i niewerbalnych. Wzajemne rozumienie utrudniać może również brak dostępu do informacji o aktualnych wewnętrznych przeżyciach rozmówcy. Nie zawsze potrafimy właściwie odczytać wysyłane przez niego sygnały i treści. Niestety, efektywna komunikacja z prawdziwym zrozumieniem jest o wiele rzadsza, niż sądzi większość ludzi, ponieważ:

- ludzie nie zawsze ośmielają się powiedzieć, co rzeczywiście myślą;
- ludzie nie zawsze zdają sobie sprawę ze swoich rzeczywistych uczuć;
- uczucia są w pewnym sensie trudne do nazwania (trudno znaleźć właściwy kod);
- te same słowa (kody) mają dla różnych ludzi różne znaczenia.

Zdarza się też, że celowo nie słyszymy wszystkiego, ignorujemy część wypowiedzi partnera dialogu. Albo zamiast słuchać do końca – już myślimy nad odpowiedzią.

Innym rodzajem przeszkód i zakłóceń w komunikacji międzyludzkiej są tzw. blokady interpersonalne. Istnieje cały szereg typów wypowiedzi, które zatrzymują rozmowę. T. Gordon nazwał je „fatalną dwunastką”. Odbiorca tych wypowiedzi czuje się traktowany z góry i reaguje obronnie. Należą do nich:

1. nakazywanie, polecenie, komenderowanie: „Natychmiast idź do swego pokoju!”, „Przestań hałasować”;
2. ostrzeżenie, upominanie, grożenie: „Jeśli nie przestaniesz, dostaniesz lanie”, „Mama się pogniewa, gdy będziesz wciąż wchodzić jej w drogę” ;
3. przekonywanie, perswadowanie, moralizowanie, prawienie kazań: „Nie wolno ci przerywać, gdy ktoś mówi”, „Zawsze mów ‘dziękuję’”;
4. dyktowanie rozwiązań, radzenie, proponowanie: „Dlaczego nie pójdziesz bawić się z kolegami?”, „Czy nie możesz sprzątnąć swoich rzeczy?”;
5. pouczanie, robienie wyrzutów, przytaczanie logicznych argumentów, korygowanie: „Tak nie trzyma się noża”, „Książki są do czytania, a nie do rzucania nimi”;
6. krytykowanie, osądzanie, obwinianie, sprzeciwianie się, robienie wyrzutów: „Jesteś bardzo nieuważny”, „Jesteś bardzo nieuważny”, „Jesteś złym chłopcem”;
7. aprobowanie, chwalenie, pochlebianie: „Jesteś bardzo miły dla swoich przyjaciół”, „To wcale do ciebie niepodobne, takie lekkomyślne postępowanie”;
8. zwymyślanie, ośmieszanie, zawstydzanie, nadawanie „etykietyki”: „Ale z ciebie waśniak!”, „Wstydz się być taki niegrzeczny””;
9. analizowanie, interpretowanie, stawianie diagnozy: „Jesteś zawsze zazdrosny o swego brata”, „Zawsze, gdy jestem zmęczona, przychodzisz

mnie gnębić”;

10. uspokajanie, pocieszanie, pokrzepianie: „Nie przejmuj się”, „Ten hałas właściwe nawet mi nie przeszkadza”, „Och, to nic takiego”;
11. badanie, wypytywanie, indagowanie: „Dlaczego to zrobiłeś?”, „czy ty w ogóle rozumiesz, co narobiłeś?”, „Dlaczego tak głośno nastawiasz radio?”, „Od kogo się tego nauczyłeś?”;
12. odwracanie uwagi, trywializowanie, obracanie w żart: „Nie wolałbyś poczytać trochę, aniżeli oglądać te bzdury w telewizji?”, „Zobacz, jaka ładna pogoda do zabawy na dworze”, „Jestem naprawdę szczęśliwa, że mamy takie, spokojne dzieci”, „Nie boisz się, że ci bębenki popękają?”.

Powyższe zachowania werbalne blokują porozumienie, a w konsekwencji prowadzą do przerwania aktu komunikacji.

### *Komunikat „ja”*

Nieumiejętne komunikowanie potrzeb oraz brak umiejętności słuchania innych prowadzą do nieporozumień.

Znaczącą rolę odgrywa w trakcie sprzeczki nie tylko treść wypowiedzi, ale i jej kontekst oraz to, w jaki sposób się zachowujemy, jak dobieramy słowa, jak traktujemy naszego rozmówcę.

Używając słów: „bo ty zawsze”, „bo ty nigdy” tylko pogarszamy sytuację. Wygląda to tak, jakbyśmy próbowali przerzucić odpowiedzialność za powstałą sytuację na partnera rozmowy, a także obarczyć go winą za całe zło tego świata.

Przydatną techniką jest zastąpienie wypowiedzi ukierunkowanej na drugą osobę na tzw. komunikat „ja”. Ta forma wyrażania własnych uczuć, pragnień i przekonań nie rani drugiej strony i nie obarcza jej odpowiedzialnością za to, co czujemy i myślimy.

[W tabeli 1](#) kilka przykładów:

Budowanie komunikatu „ja” wcale nie jest trudne!

Usiądź i zastanów się, a najlepiej zapisz to, co sobie uświadamiasz myśląc o konkretnej sytuacji konfliktowej, analizując poniższe elementy:

**CZUJĘ** - stwierdzenie uczuć czy przekonań. Opisz swoje uczucia np. gniew, smutek, zawód, żal, itp.

**KIEDY TY** - wskazanie konkretnego zachowania. Opisz zachowanie partnera, które powoduje problem, czyli takie, które ci przeszkadza albo rani.

**PONIEWAŻ** - wskazanie konsekwencji/wartości. Opisz konsekwencje, jakie ponosisz w związku z zachowaniem partnera np. ryzyko utraty przyjaciół, strata czasu itp.

**CHCĘ** - sformułowanie celu. Powiedz, czego chcesz. Informuj jasno o swoich prośbach i oczekiwaniach np. chciałabym żebyś..., proszę cię żebyś... itp..

Dla ułatwienia w [tabeli 2](#) kilka przykładów budowy komunikatu „ja”:

Jedną z najważniejszych umiejętności komunikacyjnych jest właśnie posługiwanie się komunikatem „ja” - nie dość, że pomaga znaleźć konstruktywne rozwiązanie w konfliktowej sytuacji, to jeszcze pozwala nam wyrazić negatywne uczucia w bezpieczny dla zachowania relacji sposób.

### *Negocjacje*

Zdarza się, że pomimo stosowania prawidłowych technik komunikacyjnych - nie uda nam się dojść do porozumienia i dochodzi do kłótni. Znaczącą rolę odgrywa w trakcie sprzeczki nie tylko treść wypowiedzi, ale i jej kontekst oraz to, w jaki sposób się zachowujemy, jak dobieramy słowa, jak traktujemy naszego rozmówcę.

Nieodłącznym elementem konfliktu są trudne do opanowania emocje. Wówczas całą swoją uwagę skupiamy na wykrzyczeniu swoich racji, zamiast szukać konstruktywnych rozwiązań. Napięcie narasta, powodując pogłębianie się zranień.

Kłótnia służy głównie wyładowaniu emocji, celem negocjacji jest wypracowanie rozwiązania korzystnego dla obu stron w sprawach spornych.

Negocjować można też warunki umowy, warunki kupna-sprzedaży, dostawy towarów, warunki zatrudnienia, płac, zawarcia małżeństwa, najmu mieszkania, dokonania uzgodnień sąsiedzkich itp. Proces negocjacji polega na wzajemnym przekonywaniu się stron w celu uzyskania zmiany stanowiska przez stronę przeciwną, jak również na umiejętnym ustępowaniu przez negocjujące strony. Negocjacje są poszukiwaniem kompromisu. Jest to szczególnie ważne w przypadku rozwiązywania konfliktów.



Stosując poniższe reguły możesz przystąpić do rozwiązania sporu:

1. nie traktuj drugiej osoby jako wroga – to twój partner;
2. oddzielaj ludzi od problemów;
3. jasno i konkretnie formułuj pytania;
4. staraj się znaleźć rozwiązanie korzystne dla obu stron;
5. swoje stanowisko przedstawiaj jasno i precyzyjnie;
6. uważnie słuchaj rozmówcy;
7. spróbuj wczuć się w jego położenie;
8. panuj nad emocjami;
9. wykaż się dyplomacją;
10. przygotuj się, zbierz potrzebne informacje;
11. kontroluj komunikaty niewerbalne, żeby nie urazić partnera negocjacji.

Sukces gwarantowany przy zachowaniu :

1. wzajemnego szacunku;
2. wzajemnego zaufania;
3. obustronnego obiektywizmu;
4. kultury osobistej rozmówców;
5. znajomości prawideł mowy ciała;
6. braku uprzedzeń i stereotypów myślenia;
7. tolerancji.

### *Mediacje*

Różnica pomiędzy mediacją, a negocjacjami polega na tym, że w negocjacji strony same rozwiązują konflikt negocjując ze sobą. W mediacji strony proszą mediatora o pomoc. Można więc powiedzieć, że mediacja to negocjacje zarządzane przez mediatora. Mediacja jest dobrowolna, a mediatorzy są bezstronni, czyli nie opowiadają się za żadną ze stron i w równym stopniu angażują się w pomoc każdej z nich.

Mediacja to inaczej sposób rozwiązywania konfliktów przy udziale bezstronnego mediatora w sytuacji, gdy sami nie potrafimy dojść do porozumienia. Udział w mediacji przyspiesza rozwiązanie problemu i dodatkowo pozwala rozwiązać go w przyjazny sposób. Porozumienie zawarte podczas mediacji nabiera mocy prawnej po zweryfikowaniu porozumienia przez sąd. Od tej chwili ma ono tę samą moc prawną, co wyrok sądu. Mediacje, które kończą się podpisaniem ugody, a nie

trafiają do sądu, mają moc umowy cywilno - prawnej. Jeśli jedna ze stron definitywnie nie zgadza się na udział w mediacji, to mediator może zaproponować coaching - czyli wsparcie osoby, która była otwarta na mediację.