KOMUNIKACJA i KOMUNIKOWANIE SIĘ

**Komunikacja** jest wymianą wiadomości miedzy ludźmi w celu osiągnięcia zamierzonych wspólnych celów.

**Komunikowanie** wywodzi się z łacińskiego *communicatio*, to znaczy doniesienie, komunikat, ale wówczas wskazujemy na rzecz, a nie na czynność. Słuszne jest zatem odwołanie się do słowa *communicare*, czyli naradzanie się, konsultowanie, porozumiewanie się, a takŜe do słowa *communico*, czyli coś i z kimś mieć wspólnego, coś z kimś podzielać. To z kolei prowadzi nas do słowa *communio*, wspólność oraz *communis* wspólny, powszechny.

**Komunikowanie** to nie tylko przekazywanie (komunikatów), ale takŜe tworzenie wspólnoty w trakcie i w skutek komunikowania. Przez komunikowanie rozumiemy mechanizm, dzięki któremu stosunki między ludźmi mogą istnieć i rozwijać się, tj. wszystkie symbole umysłu łącznie z środkami przekazywania ich w przestrzeni i przechowywania ich w czasie:

**Komunikowanie** to proces wysyłania i odbierania wiadomości, przy czym wiadomości to przedstawienie i wymiana informacji.

**W modelu komunikacji mamy następujące elementy statyczne:**

1. Źródło informacji – nadawca.

2. Kodowanie – przekształcanie informacji w symbole.

3. Komunikat – fizyczna forma zakodowanej informacji.

4. Kanał informacyjny – środek przekazywania informacji.

5. „Szum” – czynnik, który zniekształca znaczenie informacji.

6. Dekodowanie – interpretowanie przez odbiorcę komunikatu i przetwarzanie go w zrozumiałą informację.

7. Odbiorca informacji.

8. SprzęŜenie zwrotne – reakcja odbiorcy na nadany komunikat.

**Rozró**Ŝ**niamy dwa sposoby komunikowania si**ę**:**

1. **Komunikowanie JEDNOSTRONNE** (jednokierunkowe – od nadawcy do odbiorcy, bez sprzęŜenia zwrotnego):

• nadawca przekazuje komunikat bez oczekiwania na reakcję odbiorcy,

• tego typu komunikatami są np. ustalenia dotyczące zasad postępowania (strategii)

ogłaszane przez naczelne kierownictwo,

• zabiera mniej czasu i jest bardziej uporządkowana.

• jest skuteczna w przypadku drobnych i prostych spraw oraz w sytuacjach

kryzysowych, wymagających szybkiego działania.

2. **Komunikowanie DWUKIERUNKOWE** (z *feedbackiem* – nadawca oczekuje na reakcję odbiorcy):

• wymaga większych umiejętności i partnerskiego nastawienia stron,

• bardziej dokładne niŜ jednokierunkowe,

• nadawca moŜe sprawdzić jak jego komunikat został zrozumiany, odpowiadać na pytania odbiorcy oraz przekazywać dodatkowe informacje w celu wyjaśnienia wątpliwości, przez co jest bardziej czasochłonna,

• odbiorcy są pewniejsi prawidłowego odbioru, choć - w pewnych przypadkach - nadawcy mogą uznać, Ŝe są atakowani.

• moŜe być (i często jest) chaotyczna, ale umiejętnie zorganizowana lepiej integruje organizację i kształtuje pozytywne nastawienie wśród jej członków,

• jest dobrym rozwiązaniem w przypadku bardziej skomplikowanych problemów,

wymagających dokładnego zrozumienia.

**Komunikacj**ę **mo**Ŝ**na podzieli**ć **na werbaln**ą **i niewerbaln**ą**.**

1. **Komunikacja NIEWERBALNA** to „**j**ę**zyk ciała**”. Bardzo istotne są w niej takie czynniki, jak:

Przestrzeń społeczna (dystans) - według teoretyków istnieją 4 rodzaje dystansu (intymny, osobisty, społeczny i publiczny) - jest to wyraz uczuć lub władzy, choć róŜni się w zaleŜności od wzorców kulturowych.

Symbole - równieŜ podkreślają dystans, władzę, zajmowane stanowisko.

Wyraz twarzy, mimika.

Kontakt wzrokowy.

2. **Komunikacja WERBALNA** to przekazywanie informacji za pomocą wyrazów. DuŜą rolę odgrywają tu takie czynniki, jak:

Akcent (badania dowiodły, Ŝe jest waŜniejszy niŜ treść wiadomości!).

Stopień płynności mowy (świadczy o kompetencji i odpowiedzialności).

Zawartość (treść) wypowiedzi; jest uzaleŜniona od władzy oraz związków

międzyludzkich, uzaleŜnionych od przyjętego systemu kulturowego.

**Komunikacj**ę **wewn**ę**trzn**ą **organizacji tworz**ą **dwa rodzaje komunikacji:**

Komunikacja FORMALNA

Komunikacja NIEFORMALNA