



Komunikacja interpersonalna

Osoby poszukujące pracy zanim osiągną swój cel często muszą przejść przez wiele rozmów kwalifikacyjnych. O tym jak szybko uda im się znaleźć zatrudnienie decydują często zdolności interpersonalne m.in. umiejętności nawiązywania i rozwijania kontaktów z ludźmi, których podstawą jest znajomość zasad komunikacji. Komunikacja międzyludzka to proces, który zachodzi nieustannie, każdy człowiek porozumiewa się z otoczeniem przekazując określone informacje nie tylko za pomocą słów, ale także poprzez postawę ciała, mimikę i gestykulację.

Aby można było mówić o procesie komunikacji muszą istnieć 3 ogniwa: nadawca, czyli osoba, która przesyła określoną informację; odbiorca, czyli osoba, do której daną informację kierujemy oraz określony kod, czyli sposób przekazu tej informacji – obraz, gest, słowo etc. Dobra komunikacja wymaga aktywności jej uczestników. O efektywnej komunikacji można mówić tylko wówczas, kiedy treść wypowiedzi jest zrozumiana zgodnie z intencjami nadawcy przekazu.

Przygotowując się do rozmowy z pracodawcą warto ćwiczyć formułowanie wypowiedzi, gdyż umiejętność ta pozwala stworzyć konkretny wizerunek nas samych, czyli ma również bezpośredni wpływ na autoprezentację. Ważna jest nie tylko treść naszej wypowiedzi, ale również jej jakość. Powinniśmy więc zadbać o jej staranność, a także umiejętne reagowanie na wypowiedź osoby przeprowadzającej rekrutację.

Aby sprawniej komunikować się musimy zwrócić uwagę na błędy, które popełniamy:

- nie dopuść, by Twoje wypowiedzi ograniczały się do „tak” lub „nie”. Mów pełnymi zdaniami, ale też staraj się by twoje wypowiedzi nie były zbyt rozbudowane
- zawsze odpowiadaj na zadane pytania zwięźle i precyzyjnie, nie odpowiadaj pytaniem na pytanie
- nie przerywaj wypowiedzi swojego rozmówcy, wsłuchaj się w jego słowa i cierpliwie czekaj, aż zada Ci pytanie lub pozostawi czas na Twój komentarz
- jeśli czujesz się bardzo zdenerwowany, spróbuj nie wypowiadać długich i złożonych zdań, w których konstrukcji sam możesz się pogubić
- staraj się nie stosować przerywników oddechowych lub słownych typu „no więc”, „prawda”, „YYY”
- słuchaj siebie, abyś nie powtarzał jakiegoś wyrazu np. „jednak”, „przede wszystkim”
- nie używaj zbyt wielu wyrazów obcych, może się okazać, że Twój rozmówca ich nie rozumie i negatywnie się do Ciebie nastawi. Niedopuszczalne jest również używanie wyrazów, których znaczenia sam nie rozumiesz
- jeśli obawiasz się drżenia swojego głosu lub nadmiernie wysokiego tonu, który wynika ze zdenerwowania, staraj się równomiernie oddychać, rób krótkie pauzy oddechowe, nie mów za szybko.

Dobre porozumienie z innymi ludźmi wymaga uważnego słuchania tego, co mają nam do powiedzenia. Możemy nauczyć się, aktywnego słuchania dzięki koncentracji na treści słów, które wypowiada rozmówca. Umiejętne zadawanie pytań pozwala wyrazić zainteresowanie treścią rozmowy i zyskać pewność, że dobrze się kogoś zrozumiało, co daje rozmówcy sposobność do sprecyzowania swoich myśli.

Najczęstsze błędy popełniane w czasie słuchania:

- brak koncentracji
- niechęć do rozumienia „prawdziwego” znaczenia słów, dopasowywanie znaczeń przekazywanych w informacji do swoich własnych przekonań i oczekiwań

- osądzanie.

Na wrażenie, jakie wywiera się na pracodawcy w dużym stopniu wpływa komunikacja niewerbalna tj. gesty, sposób poruszania się, siedzenia, patrzenia. Słowo *gestykulacja* określa najbardziej rzucające się w oczy komunikaty, takie jak: ruchy rąk, dłoni, palców, głowy, korpusu ciała. Gestykulując możemy:

- określać strukturę wypowiedzi akcentując niektóre elementy
- wskazywać ludzi i przedmioty
- podkreślać coś
- ilustrować rozmiary i kształty, szczególnie wtedy, kiedy trudno wyrazić je słowami.

Wiedza z tego zakresu na pewno zwiększa naszą świadomość, zwraca uwagę również np. na gesty, których powinniśmy unikać podczas rozmowy z pracodawcą. Oto kilka prostych zasad, których dobrze jest przestrzegać:

- zachowaj odpowiedni dystans podczas rozmowy – nie siadaj zbyt blisko, ani zbyt daleko od osoby z którą rozmawiasz
- zwróć się całym ciałem na wprost rozmówcy i wychyl ramiona delikatnie do przodu -oznacza to otwartość na kontakt i zainteresowanie rozmową
- stopy należy trzymać na podłodze - nie zakładaj nogi na nogę
- kolana skieruj w stronę rozmówcy
- unikaj postaw zamkniętych, tzw. barier z rąk i nóg (skrzyżowanie, założenie ręki na rękę, krzyżowanie nóg). Może to być odebrane jako zamknięcie się na kontakt, niepewność, skrepowanie lub, że się boimy, odcinamy.
- ręce najlepiej trzymaj na kolanach lub na poręczach fotela
- prowadząc rozmowę pamiętaj, aby podtrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą, jednak nie wpatruj się w niego zbyt intensywnie, gdyż może to zostać odczytane jako chęć dominacji.

Powyższe porady warto traktować z dystansem, jako pewną wskazówkę, ale nie jako jedyny wyznacznik sposobu zachowania oraz jego interpretacji. Opanowanie mowy ciała pozwala na wysyłanie właściwych sygnałów, a także na trafne odczytywanie sygnałów wysyłanych przez rozmówcę i odpowiednie korygowanie swojego zachowania. Jednak nadmierna koncentracja na komunikacji niewerbalnej podczas rozmowy kwalifikacyjnej - zastanawianie się czy np. nasz głos brzmi właściwie, czy zachowujemy prawidłową postawę ciała, czy utrzymujemy właściwy kontakt wzrokowy z rozmówcą itp. - może wywołać odwrotny efekt i sprawić, że będziemy jeszcze bardziej spięci i podenerwowani, a nasze zachowanie wyda się rozmówcy nienaturalne.

Środowisko pracy wymaga często od człowieka doskonalenia umiejętności wyrażania swoich myśli, sztuki dyskusji oraz umiejętności formułowania argumentów. Dobre komunikowanie się wpływa również na jakość relacji z innymi ludźmi w życiu osobistym. Wiele nieporozumień w relacjach interpersonalnych jest wynikiem złej komunikacji. Niewłaściwe odczytanie intencji z jednej strony, zawołowane oczekiwania z drugiej oto trudności, których doświadcza niemal każdy z nas w codziennych rozmowach. Dlatego warto czasem przeanalizować nasze zachowanie, zastanowić się czy nie popełniamy jakiś błędów i jak możemy wpłynąć na jego poprawę.