

- okazanie drugiej stronie, że się ją rozumie,
- wciągnięcie drugiej strony w rozmowę, zwiększenie jej zaangażowania,
- uzyskanie potwierdzenia (np. sposobu rozwiązania problemu).

### 3. Kontroli nad procesem:

- wyznaczenie naturalnego obszaru (tematyki) dalszej rozmowy,
- ustalenie rodzaju relacji między rozmówcami (kto ma swobodę wypowiedzi, kto ma władzę nad dalszym przebiegiem, kto jest ważniejszy).

Wśród pytań wyróżniamy pytania otwarte i pytania zamknięte. Pytania otwarte to takie, które zaczynają się od: „Kto...?”, „Jaki...?”, „Ile...?”, „Gdzie...?”, „Jak...?”, „Kiedy...?”.

Są to pytania, które:

- podtrzymują rozmowę,
- stwarzają atmosferę akceptacji i otwartości,
- niosą małą dozę nacisku lub presji,
- pozwalają uzyskać rozbudowane odpowiedzi,
- pozwalają uzyskać ogólną informację.

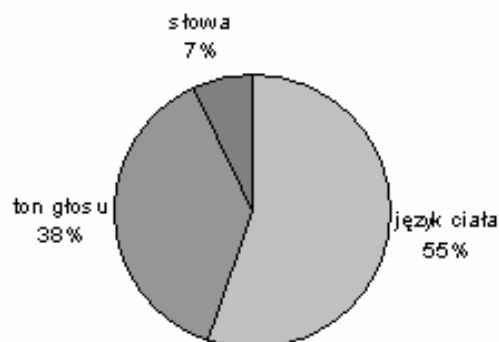
Pytania zamknięte, zwykle rozpoczynają się od słowa „Czy...?” i można odpowiedzieć na nie tylko „tak” lub „nie”. Charakteryzują się tym, że:

- uszczegóławiają otrzymane informacje,
- są przydatne, gdy chcemy podsumować rozmowę,
- sprawiają wrażenie przesłuchania, gdy naraz stawiamy większą ich ilość.

Oprócz pytań otwartych i zamkniętych wyróżnia się także pytania zanurzone, które rozpoczynają się zwykle od słów typu: np. „Ciekaw jestem, co ...?” lub „Bardzo mnie interesuje, co...?”. Pytania zanurzone pozwalają na złagodzenie reakcji naszego rozmówcy (poprzez zanurzenie pytania we własnych potrzebach) i zwiększają jego gotowość do udzielania bardziej rozbudowanych wypowiedzi. Warto stosować pytania zanurzone, gdy chcemy poznać opinie naszego rozmówcy lub zaangażować go w poszukiwanie rozwiązań.

#### 4.1.1.2 Komunikacja niewerbalna

Komunikowanie niewerbalne jest uzupełnieniem i wzmocnieniem bezpośredniego, ustnego komunikowania werbalnego, z którym jest nierozzerwalnie związane. Jego występowanie wiąże się z zaangażowaniem zmysłu wzroku. Ta forma porozumiewania towarzyszy sytuacjom bezpośredniego kontaktu, a współcześni badacze sugerują, iż jedynie niewielki procent informacji w procesie komunikowania interpersonalnego przekazywany jest za pośrednictwem języka, natomiast pozostałą część zawierają sygnały niewerbalne. Według badań, na temat tego, w jaki sposób ludzie odbierają wiadomości od innych, wynika, iż zaledwie 7% wszystkich informacji w procesie komunikowania się dwóch osób, przekazywanych jest za pośrednictwem słów – czyli tego, co faktycznie mówimy. Pozostałe informacje, o naszych emocjach, postawach, stosunku do przedmiotu rozmowy i osoby, z którą rozmawiamy przekazywane są przez ton głosu – 38% i mowę ciała – 55%.



Rys. 2. Znaczenie sygnałów niewerbalnych w procesie komunikacji interpersonalnej [4, s. 17]