

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Ćwiczenia 1b – POKONYWANIE BARIER KOMUNIKACYJNYCH

W celu zredukowania możliwych barier w komunikacji interpersonalnej należy stosować następujące zasady (sposoby):

1. Dostosowanie przekazu do świata znaczeń odbiorcy

- nadawca musi brać pod uwagę **nastawienia, wartości i ogląd świata odbiorcy**,
- musi wiedzieć kim jest odbiorca i **jak przekaz może być przez niego odebrany**,
- powinien „**wczuć się**” w **świat odbiorcy**,
- musi zdawać sobie sprawę jakie odbiorca może mieć **uprzedzenia**, po to aby chciał nas słuchać.

2. Stosowanie odpowiedniego kodu przekazu

- **specjalistyczny żargon lub język wyszukany stosować tylko wobec osób potrafiących się nimi posługiwać**. W innych przypadkach może to wywołać przynajmniej brak rozumienia, a nawet postawę wrogości do nadawcy jako osoby wywyższającej się,
- należy **ostrożnie stosować metafory, porównania, idiomy i inne środki stylistyczne**. Nie każdy bowiem jest wyposażony w odpowiednią wiedzę lub możliwości intelektualne takie, jak **wyobraźnia słowna, myślenie abstrakcyjne czy choćby poczucie humoru**. Zdarza się bardzo często, że tego typu przekazy są rozumiane zbyt dosłownie np. „proszę się odsłonić”, „nie należy żywić się serwowaną nam papką”, „to była kaczka dziennikarska” itp.,
- **gesty i inne zachowania niewerbalne muszą być dopasowane do komunikatu słownego** oraz szczególnie podczas rozmów formalnych **nie powinny być zbyt ekspresyjne**; np. opisując kogoś nużącego nie powinniśmy wykonywać zbyt gwałtownych gestów, mówiąc o czyjejs groźbie nie powinniśmy kiwać palcem.

3. Formułowanie jednoznacznych przekazów

- przy wyrażaniu życzeń **zaznaczajmy jaką wagę ma dla nas dana sprawa, czego dokładnie chcemy,**
- gdy złościmy się stwierdzajmy, że **mówimy o własnych odczuciach**, a kwestię obciążenia kogoś winą pozostawiamy otwartą (mówimy o sobie i swoich odczuciach, a nie o zarzutach),
- **wyrażając obawy w stosunku do partnera nie obwiniamy go w sposób dosłowny, lecz stosujemy formę warunkową**, tzn. mówimy „boję się, że ty mógłbyś...”, a nie „boję się twego zachowania ...” itp.,

Należy zwrócić uwagę, że **jednoznaczność odbioru przekazu zależy od czynników etnicznych, wiekowych czy stratyfikacyjnych**, charakteryzujących naszego rozmówcę.

4. Mówienie i pisanie prostym językiem

- mówienie **nie musi być popisem oratorskim**,
- **przerost formy nad treścią** może zaciemniać istotę przekazu,
- **lepiej poświęcić piękno stylu i gładkość wypowiedzi** na rzecz jasnego wyrażania treści (wszystko to zależy od poziomu intelektualnego rozmówcy).

5. Dbalność o formę wypowiedzi

Ostrożność w posługiwaniu się wysublimowanymi formami przekazu nie oznacza braku dbalności o jakość przekazu. Forma wypowiedzi jest niezwykle ważna:

- kontroluj się czy **nie mówisz zbyt szybko, cicho lub głośno** (poproś kogoś o opinię),
- **nie bądź monotonnym, „leniwym” mówcą,**
- przekazuj w głosie swój **entuzjizm, wiarę i zaangażowanie** w treść przekazu,
- **nie mów z tonacją opadającą pod koniec zdania** – to sugeruje znużenie,
- dbaj o wyraźne wymawianie **samogłosek i spółgłosek**, a także o **czytelne początki i końcówki słów,**
- **rozluźnij ciało i oddychaj swobodnie**, nie przyjmuj pozycji, gdzie klatka piersiowa będzie ściśnięta – dźwięk nie będzie wtedy stłumiony,
- **zmieniaj tempo i modulację głosu** odpowiednio do znaczenia treści (ćwiczenia w głośnym czytaniu lub recytacji),
- **pomyśl przez chwilę zanim coś zaczniesz mówić**; chaos, zagubienie, zaplątanie się w swym komunikacie nie wzbudza zaufania do nadawcy.

6. Ograniczenie chęci do przekazania zbyt wielu informacji

- należy skupić się na **najistotniejszych punktach naszego komunikatu,**
- trzeba też **poznać stopień zorientowania się odbiorcy w danej kwestii,**
- **nie popisujemy się zakresem swojej wiedzy, lecz przyjmujemy rolę doradcy, który zamierza pomóc.**

7. Właściwa strukturalizacja przekazu

Zasady budowania przekazów informacyjnych:

- 1) Przejście od znanego do nieznanego.
- 2) Przejście od łatwego do trudnego.
- 3) Przejście od konkretnego do abstrakcji.

W osiągnięciu właściwej strukturalizacji przekazu pomocna może być Analiza Obszaru Rozmowy (AOR) Wolfganga Maderhandera.

Wyróżnił on dwa podobszary rozmowy:

- a) **obszar rozmowy pracownika socjalnego**, menedżera itp. oraz
- b) **obszar rozmowy klienta**, pracownika - osoby oczekującej pomocy rady itp.

Ważne jest, aby **pracownik socjalny (menedżer) dostosował swój obszar do obszaru klienta (pracownika)**. Oznacza to koncentrowanie się nie na formalnych przepisach, regulaminach instytucji reprezentowanej przez pracownika socjalnego, nie na formalnym załatwieniu sprawy, nie na własnej osobie, jako świętego fachowca, lecz na osobie poszukującej wsparcia i pomocy, na jej problemach.

8. Panowanie nad emocjami

- emocje po jednej stronie wywołują zazwyczaj emocje po drugiej,
- należy panować nad swoimi emocjami,
- należy starać się zrozumieć przyczyny emocji partnerów i zastanowić się czy zaciemniają one sprawy,
- jeśli rozmówca przejawia silne wzburzenie emocjonalne pozwól mu odreagować i jeśli możliwe porozmawiaj o przyczynach takich reakcji,
- używaj symbolicznych gestów zrozumienia i pojednania.

9. Wykorzystanie sprzężenia zwrotnego

- polega to na **obserwacji zachowań i zadawaniu pytań** przez rozmówcę,
- sprzężenie zwrotne **umożliwia upewnienie się, czy nasz przekaz jest właściwie rozumiany** i jakie reakcje wywołuje,
- **sprzężenie zwrotne może także inicjować odbiorcę komunikatu,**
- sprzężenie zwrotne nadawcy **daje możliwość doskonalenia komunikatu i osiągnięcia większej precyzji**, zaś odbiorcy daje możliwość wyjaśnienia wątpliwości,
- poza obserwacją zachowań niewerbalnych (mimiki, gestów) **najprostszym sposobem** wywołania sprzężenia zwrotnego **jest zadawanie pytań,**
- należy jednak **pamiętać, że odbiorca może nie przyznać się do niezrozumienia przekazu** (aby nie wydać się nieinteligentnym itp.)
 - tu mogą być pomocne reakcje niewerbalne,
- zadawanie pytań może mieć na celu:
 - >wyodrębnienie luk w wiedzy,
 - >sprawdzenie zrozumienia komunikatu,
 - >sprawdzenie zapamiętania zasadniczych elementów,
 - >poprawienie błędów percepcji,
 - >upewnienie się, czy nasz komunikat jest zgodny z potrzebami drugiej strony,
 - >danie szansy przedyskutowania nowych informacji,
 - >rekapitulację i streszczenie,
 - >promowanie nowego myślenia i podejścia do problemu (ów).

Rodzaje pytań:

>**Pytania zamknięte** – rozpoczynają się najczęściej na „czy...?”; Stosujemy je by:

-skłonić rozmówcę do podjęcia decyzji,

-wzmocnić uwagę,

-zakończyć lub ograniczyć dialog.

*pytania alternatywne – dające dwie możliwości odpowiedzi;

*pytania alternatywno-indukcyjne – dają dwie możliwości odpowiedzi, lecz sugerują, że jedna z nich zdaniem pytającego jest wyraźnie lepsza;

*pytania bezpośrednie – zawierają bezpośrednio wyrażoną opinię (np. „To jest najlepsze rozwiązanie, czy zgadzasz się z tym?”)

>**Pytania otwarte** – nie sugerujące odpowiedzi

*pytania kontrolne – sprawdzające stopień zrozumienia wiadomości przez odbiorcę (np. „Czy masz na to przykład?”);

>**Parafraza** – technika uzyskania sprzężenia zwrotnego poprzez odtwarzanie własnymi słowami treści lub uczuć wyrażonych przez partnera (np. „Czy dobrze cię rozumiem ...?”, „Jak myślę miałeś na myśli...?” itp.);

Parafraza umożliwia:

-poczucie bycia słuchanym,

-sprawdzenie czy sami dobrze rozumiemy przekaz,

-nadawcy skorygowanie niejasnych elementów przekazu,

-przełamywanie sytuacji konfliktowych (poprzez zmuszanie do doprecyzowania własnego stanowiska).

Należy pamiętać, że nadmiernie częste stosowanie parafrazy może wywoływać zniecierpliwienie i rozdrażnienie rozmówcy.

10. Stosowanie wzmocnienia przekazu

Podtrzymujące techniki komunikacji zostały wyróżnione z wykorzystaniem par zachowań, w których każda zawiera zachowanie powodujące reakcję obronną ze strony rozmówcy oraz zachowanie ułatwiające porozumienie się:

a) Wartościowanie – opis

Bywa, że rozmówca może odczytać nasze zachowania werbalne i niewerbalne jako oceniające (osądzające) jego osobę i to co mówi. Należy oczywiście wyrazić swój stosunek do przekazu rozmówcy, ale nie na samym początku rozmowy, lecz w fazie końcowej. Lepiej wykorzystywać formę opisu osoby lub sytuacji.

b) Kontrolowanie – orientacja na problem

- nie starajmy się pokazywać swych przewag i nie ustawiamy się w pozycji kontrolującego decyzje i zachowania naszego rozmówcy,
- starajmy się wspólnie zorientować na rozwiązanie problemu w atmosferze partnerstwa i zaufania, bez ostentacyjnej manipulacji drugą osobą (wtedy zakamufLOWANA manipulacja może odnieść sukces!).

c) Strategia – spontaniczność

- nie ukazujemy, że w sposób podstępny i wyrachowany uprawiamy wobec kogoś jakąś taktykę postępowania, gdyż wywołuje to zrozumiałą psychologicznie opór i brak zaufania,
- lepsze efekty przynosi postawa szczerości i spontaniczności w zachowaniu.

d) Obojętność – empatia

- obojętność i chłód emocjonalny jedynie pozornie służą obiektywizmowi – powodują raczej u naszego rozmówcy ostrożność, zamykanie się i niechęć do dalszej rozmowy,
- wczuwanie się w położenie i przeżycia partnera (empatia) pomaga zrozumieć jego punkt widzenia oraz skuteczniej prowadzić rozmowę, gdyż wywołuje zaufanie rozmówcy.

e) Wyższość – niższość - partnerstwo

- **nie okazujemy wyższości nad partnerem** w żadnej sferze, gdyż w sposób oczywisty wyzwala to reakcję braku zaufania i niechęci,
- atmosferę współpracy można osiągnąć jedynie **używając partnerskiego stylu rozmowy**; wtedy rzeczywiście może mieć miejsce dwutorowy przepływ informacji.

f) Pewność – warunkowość

- **nie przekonujemy partnera, że wszystko wiemy i jesteśmy tego pewni**, gdyż wtedy dalsza dyskusja nie ma sensu,
- lepiej zamiast pewności stosować tryb warunkowy („gdybyśmy..., jeżeli ...” itp.)

11. Słuchanie

- jest niezbędne, aby **zebrać konieczne nam informacje**,
- wpływa na postawę nadawcy (klienta), który staje się **bardziej otwarty i bezpieczny**, gdy wie, że aktywnie go słuchamy,
- aktywne słuchanie **wyrażamy** wobec klienta zachowaniami **werbalnymi i niewerbalnymi**, zarówno przed rozpoczęciem przekazu, jak i w trakcie jego trwania,
- należy przy tym **unikać wszelkiego paternalizmu** (nie być np. psychoanalitykiem, który popisuje się zdolnością interpretacji słów itp.),
- **zewnętrzne przyczyny zakłóceń** aktywnego słuchania – niezależne od nas: hałas, gwar innych rozmów, zapachy, inne wydarzenia rozpraszające uwagę itp.). Możemy wtedy:
 - a) skierować uwagę rozmówcy na te elementy („trudno nam rozmawiać w tak trudnych warunkach”),
 - b) precyzujemy bariery („musimy uważać, aby w tych warunkach nie umknęły nam jakieś informacje...”),
 - c) ośmielać partnera do zadawania nam pytań sprawdzających i samemu zadajemy takie pytania („proszę dopytywać się o ewentualne luki informacyjne i reagować, jeśli ja sam czegoś nie zrozumie lub nie dosłyszę w tych hałaśliwych warunkach”);

- **wewnętrzne przyczyny zakłóceń** aktywnego słuchania – nasze stany psychiczne. Możemy wtedy:
 - a) **ignorować własne poglądy na temat tego co mówi partner** (unikamy subiektywizmu i uprzedzeń i przedwczesnej interpretacji),
 - b) **oderwać się od własnych problemów** zaprzatających nam głowę,
 - c) **nie przerywać, nie zagadywać i nie odrywać rozmówcy od bieżącego tematu,**
 - d) **nie wyprzedzajmy wypowiedzi rozmówcy**, sądząc że wiemy co chce powiedzieć,
 - e) aby uniknąć wpływu pierwszego wrażenia, **sporządzajmy dyskretnie i taktownie notatki**, aby później przeanalizować wypowiedź rozmówcy,
 - f) **nie bójmy się ciszy**; w rozsądnych granicach jest ona bardzo ważnym elementem rozmowy (nie mówmy niczego na siłę, aby tylko cokolwiek się działo i nie zmuszajmy do tego partnera),
 - g) **wybierajmy miejsca dyskretne i pozbawione szumów komunikacyjnych.**

Źródło: K. Łęcki, A. Szóstak: Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej, Interart, Warszawa 1996 – rozdział VII