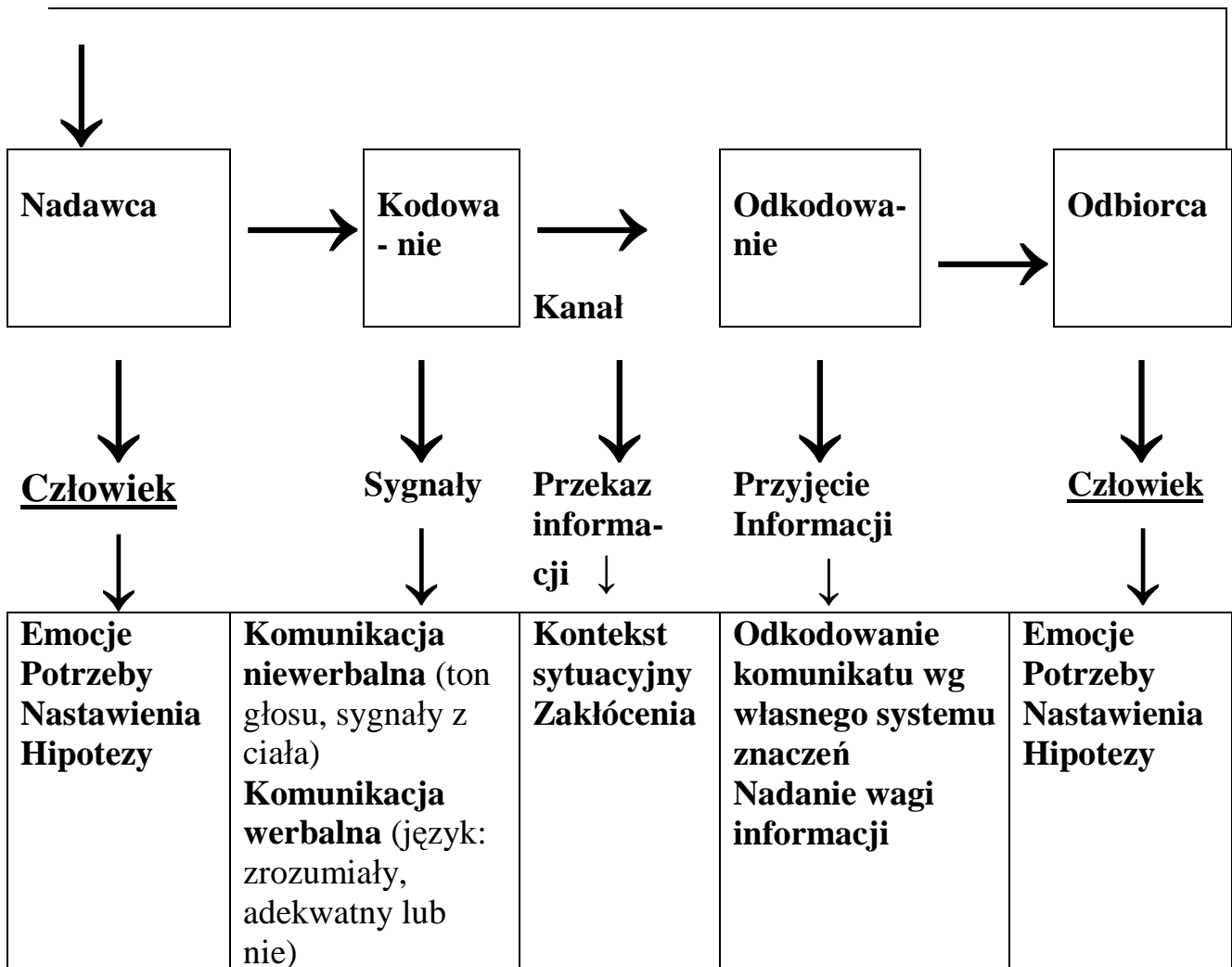


Parę słów o komunikacji

Na temat komunikacji można znaleźć wiele różnorodnych opracowań. W niniejszym artykule krótko wyjaśnię, co to jest komunikacja, przedstawię jej najważniejszą zasadę oraz wyjaśnię na czym polegają komunikaty JA.

Komunikacja to proces przekazywania informacji. Może on odbywać się na drodze werbalnej i pozawerbalnej poprzez gesty, mimikę itp. W procesie komunikacji biorą udział co najmniej dwie osoby. Komunikat ma swoją **treść** (zawartość) oraz **aspekt relacyjny**, odnoszący się do relacji osób, biorących udział w akcie komunikowania się. Aspekt relacyjny porządkuje, klasyfikuje treść komunikatu. Tak więc każdy komunikat nie tylko przekazuje informacje, ale także definiuje relacje między komunikującymi się osobami. Dla lepszej przejrzystości procesu komunikowania się przedstawię go w formie schematu.

Schemat komunikacji



Schemat komunikacji wzorowany na „Psychologia” red. T. Tomaszewski

W powyższym schemacie użyto pojęcia kontekst sytuacyjny, stanowi on ramę, w której zachowania oraz informacje werbalne i niewerbalne nabierają znaczenia. Podobnie jak znaczenie pojedynczego zdania ujawnia się w ramach tekstu, tak znaczenie zachowania staje się czytelne w jego kontekście. Poprzez kontekst rozumiemy to wszystko, co wpływa na komunikowanie się,

a co nie musi być wypowiedziane otwarcie. Jeżeli interakcje mają przebiegać sprawnie, trzeba osiągnąć porozumienie co do tego, który z kontekstów obowiązuje w danej sytuacji. Np. sytuacja, w której jeden z partnerów żartuje, a drugi bierze wszystko serio na pewno prowadzi do nieporozumień.

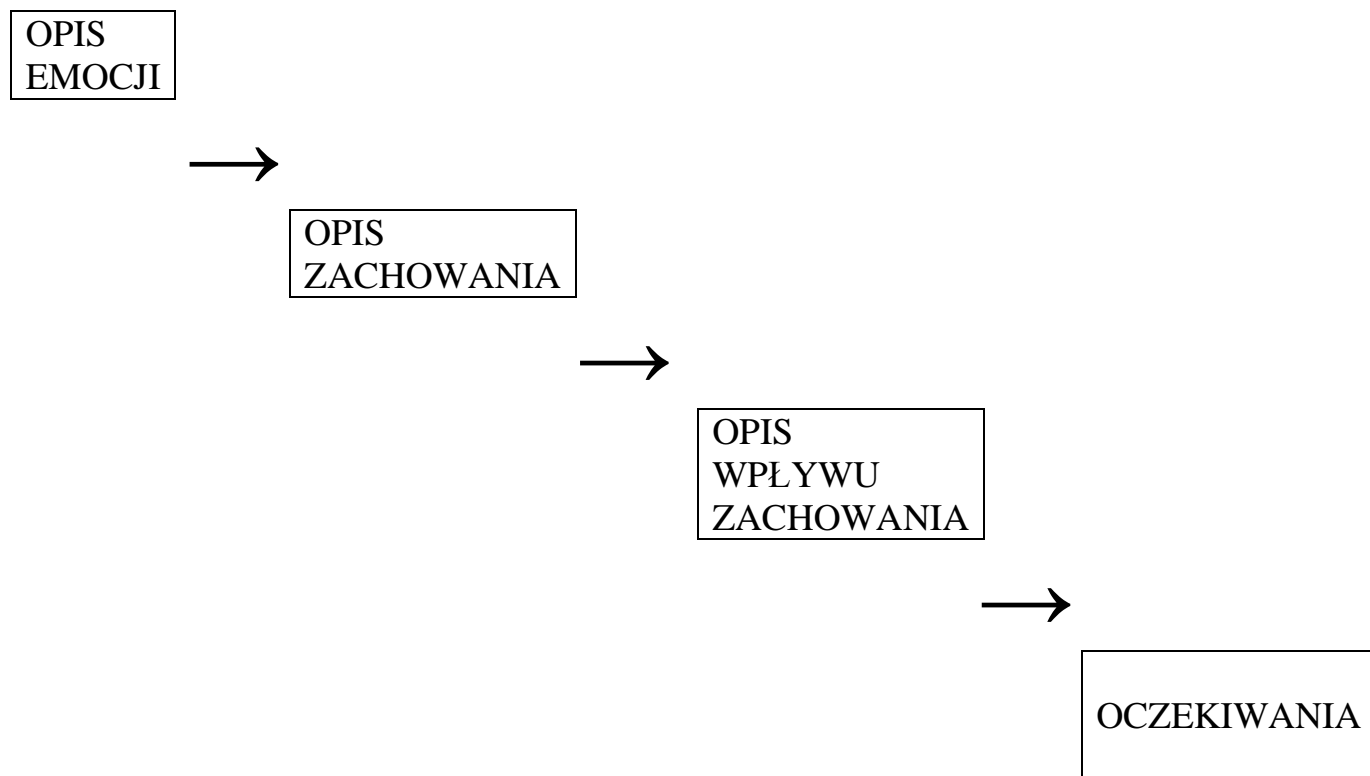
Najważniejszą zasadą komunikacji jest efektywność czyli to, żeby odbiorca zrozumiał przekazywany komunikat zgodnie z intencjami nadawcy. Jak to zrobić? Po pierwsze nadawca musi wysłać komunikat: zrozumiałym językiem, logicznie uporządkowany, z jasną intencją i bez ukrytych innych komunikatów. Odbiorca zaś słucha. Nie przerywa mówiącemu, nie daje rad, nie zaprzecza, nie myśli w tym czasie, co sam chce powiedzieć i bardzo ważne: **nie zakłada, że wie, co rozmówca chce przekazać**. Po wysłuchaniu odbiorca sprawdza, czy zrozumiał komunikat zgodnie z intencją nadawcy. Może na przykład posłużyć się następującymi technikami reagowania werbalnego:

- Parafraza – jest to powtórzenie wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami. Należy tą wypowiedź streścić i zawrzeć w pytaniu (np. Chodziło ci o to, że ...?). Nie zawiera interpretacji ani rozwiązania problemu. Ma tylko pokazać, że odbiorca uważnie słucha.
- Wyjaśnieniami – aby uporządkować i skonkretyzować informację należy zadawać pytania np. o wytłumaczenie jakiejś sytuacji, odczuć itp., prosić o przykłady.
- Podsumowaniem – po każdym etapie rozmowy można krótko podsumować to, czego się dowiedzieliśmy i sprawdzić, czy jest to zgodne z intencją nadawcy.
- Dowartościowaniem – jest to wyrażenie akceptacji dla rozmówcy i szacunku do tego, co mówi.

Pamiętajmy, że we wspólnym porozumiewaniu się najczęściej mówi nam komunikacja niewerbalna, czyli pozycja ciała, mimika, gesty, wygląd, kontakt wzrokowy, dystans, sposób mówienia, intonacja, dźwięki paralingwistyczne, dotyk.

Należy także pamiętać, że W ROZMOWIE ZAWSZE WYSTĘPUJEMY W ROLI NADAWCY I ODBIORCY.

Chcąc komunikować się konstruktywnie warto stosować komunikaty JA. Ich ogromną zaletą jest to, że oddzielamy osobę od problemu. Budujemy je w następujący sposób:



PRZYKŁAD

Jest mi przykro →

Kiedy podnosisz głos

w rozmowie ze mną →

Wtedy się boję →

Chciałbym, żebyś
mówił do mnie
spokojnie.

W kontekście komunikacji często używa się angielskiego terminu feedback, po polsku jest to informacja zwrotna. Można ją konstruować według przedstawionego schematu. Wiemy, że dobrze zbudowana informacja zwrotna, zawierająca wszystkie niezbędne elementy, ma nieocenioną wartość. Powinna być:

- opisowa (opisz zachowanie, nie oceniaj człowieka),
- konkretna (nie „zawsze”, „nigdy”),
- udzielona bezpośrednio po pojawieniu się problemu,
- uwzględniająca potrzeby i ograniczenia obu stron,
- nie zawierająca rad.

Podsumowując jeszcze raz zachęcam do stosowania w codziennym życiu komunikatów JA, szczególnie w stosunku do dzieci i młodzieży. Po pierwsze oddzielają one osobę od problemu, po drugie prowadzą do oczekiwanej przez nas zmiany w zachowaniu drugiej osoby. Na koniec życzę wiele satysfakcji i radości z pracy nad poszerzaniem własnych umiejętności komunikacyjnych.

Opracowanie: Monika Rupińska-Kozak