

1

Porozumiewanie się ludzi

Człowiek od urodzenia komunikuje się z innymi ludźmi – pierwszymi sygnałami są krzyk i płacz. Od początku życia dziecko poznaje otoczenie – obrazy, dźwięki, zapachy itp. Z każdym dniem uczy się, że zapowiadają one różne zdarzenia, powodują określone konsekwencje. Dziecko rozwija w sobie zdolność rozpoznawania sygnałów pochodzących od innych i równocześnie uczy się wysyłania sygnałów do osób w swoim otoczeniu – ta zdolność jest podstawą porozumiewania się.

Termin porozumiewanie się jest zastępowany terminem komunikowanie się, który jednoznacznie odnosi się do przekazywania i odbierania informacji między ludźmi. Oba pojęcia traktuje się jako tożsame i używa się ich zamiennie, zarówno w języku potocznym, jak i w literaturze.

Umiejętność komunikowania się jest podstawą uczenia się wszelkich bardziej zaawansowanych czynności. Bez dobrego komunikowania się nie można z powodzeniem i satysfakcją wykonywać wielu zawodów, trudno też żyć w rodzinie czy grupie towarzyskiej. Mogłoby się wydawać, że komunikowanie się jest umiejętnością, która rozwija się u człowieka samistnie, podobnie jak chodzenie czy koordynacja ruchowa. Niestety, tak nie jest. Wprawdzie można żyć bez ćwiczenia i doskonalenia tej umiejętności, tak jak można jeździć na rowerze bez codziennego treningu, jednak poziom i osiągnięte wyniki będą znacznie gorsze.

Proces komunikowania się ma charakter społeczny, bo dotyczy ludzi; jest kreatywny, bo buduje rzeczywistość społeczną. Efekt tego procesu zależy od poziomu umiejętności komunikacyjnych osób biorących w nim udział.

1.1. Mowa, język, komunikacja

Wszystko, co dzieje się między ludźmi, jest skutkiem porozumiewania się za pomocą mowy. **Mówienie** to indywidualny, konkretny proces użytkowania języka. Język jest wspólnym narzędziem; dzięki niemu nawiązujemy kontakty, rozmawiamy, wymieniamy myśli, okazujemy emocje. Język jest podstawą osobistych relacji i środkiem wyrażania duchowej natury człowieka.

Mowa to jedna z głównych umiejętności, która odróżnia ludzi od innych istot. Dzięki niej możliwa jest rozmowa – podstawa komunikowania się ludzi. Z mową jest związany język, a mowa i język pozostają w ścisłej relacji z myśleniem.

Język to specyficznie ludzki system znaków, reguł i ich kombinacji. Pełni dwie podstawowe funkcje:

- reprezentatywną – jest przedstawieniem rzeczywistości fizycznej, psychicznej; za pomocą języka nazywa się stany, rzeczy, przedmioty, zjawiska, procesy itd.;
- komunikacyjną – umożliwia porozumiewanie się.

Umiejętność posługiwania się językiem to **kompetencja językowa**. Jest ona niezbędnym składnikiem **kompetencji komunikacyjnej**, przez którą rozumie się umiejętność posługiwania się językiem stosownie do sytuacji i odbiorcy, tak aby skutecznie i zrozumiale

wyrazić swoje intencje. Kompetencja komunikacyjna w znacznie większym stopniu niż językowa jest uwarunkowana społecznie i kulturowo.

Każde zdanie – wypowiedziane lub napisane – jest jednostką kompetencji językowej. Jednostką kompetencji komunikacyjnej jest wypowiedź. Wypowiedzi, które układają się w większe całości, tworzą **dyskurs**.

Komunikacja może odbywać się za pomocą języka (**komunikacja werbalna**) lub za pomocą gestów, mimiki, postawy ciała, zachowania w przestrzeni (**komunikacja niewerbalna**).

Mowa, jako wytwór kompetencji komunikacyjnej, pełni różne funkcje:

- ekspresywną – pozwala wyrażać uczucia;
- impresywną – za pomocą mowy można oddziaływać na słuchacza; kierować do określonego odbiorcy polecenia, nakazy, prośby i w ten sposób wpływać na zmianę jego zachowania;
- regulacyjną – skłania jednostkę do stosowania się do nakazów, poleceń, prośb lub przeciwnie – stawiana się im.

1.2. Przebieg i warunki komunikowania się

Komunikowanie się jest procesem, w którym uczestniczą co najmniej dwie osoby i każda z nich jest równocześnie nadawcą i odbiorcą informacji. Proces ten zawsze przebiega w określonych warunkach – w kontekście. Wyróżnia się cztery **rodzaje kontekstu**:

1. **kontekst fizyczny**, czyli otoczenie, w jakim zachodzi komunikacja: cechy fizyczne środowiska, miejsce rozmowy (np. mieszkanie, autobus, ulica, biuro);
2. **kontekst społeczny**, czyli stosunki, układy i zależności między uczestnikami procesu komunikowania się (np. przełożony – podwładny, koledzy, urzędnik – klient);
3. **kontekst psychiczny**, czyli wewnętrzne przekonania, wartości, odczucia i przymiślenia ludzi biorących udział w komunikowaniu się (np. członkowie grupy realizującej określony cel, przeciwnicy polityczni, ludzie z różnych pokoleń);
4. **kontekst kulturowy**, czyli normy, wzory postępowania, obyczaje, zwyczaje reprezentowane przez osoby komunikujące się (np. osoby urodzone i wychowywane na różnych kontynentach, w różnych krajach, a nawet w różnych regionach tego samego kraju; różnice mogą też wynikać z przynależności do różnych klas i warstw społecznych).

Proces komunikowania się przebiega w czterech etapach. Pierwszy to **zakodowanie** własnych myśli, intencji, pragnień i uczuć. Zakodowanie polega na przemyśleniu tego, co i jak chcemy zakomunikować drugiej osobie. Na przykład ten sam komunikat inaczej zakodujemy, jeśli kierujemy go do szefa, inaczej – do współpracownika. Najczęściej odbywa się to automatycznie i tak szybko, że nadawca nawet sobie tego nie uświadamia.

Drugi etap to **wytworzenie przekazu** – przekazanie informacji przez nadawcę. Przekaz najczęściej składa się ze słów (przekaz werbalny) i innych sygnałów: gestów, mimiki, kontaktu wzrokowego itp. (przekaz niewerbalny). Czasem jest tylko werbalny (pismo) lub tylko niewerbalny (określone zachowanie).

Trzeci etap – **przyjęcie przekazu od nadawcy** – to słuchanie, co ten mówi, i obserwowanie, co robi. Warunkiem niezbędnym przyjęcia przekazu jest świadome zwrócenie uwagi na nadawcę i jego przekaz. Nierzadko zdarza się, że ludzie nie słuchają uważnie tego, co się do nich mówi, nie dostrzegają szczegółów w zachowaniu nadawcy, a w konsekwencji nie odczytują przekazu.

Ostatni etap to **rozkodowanie przekazu**. Rozkodowanie polega na odczytaniu treści zawartych w sygnałach werbalnych i niewerbalnych nadawcy. Ta czynność na ogół przebiega automatycznie.

Na kodowanie i rozkodowanie informacji, a tym samym na przebieg i skuteczność komunikowania się, wpływają indywidualne cechy każdej osoby, m.in.: poglądy, przekonania, nawyki, przyzwyczajenia, uprzedzenia, stereotypy.

Procesy komunikacyjne w zależności od społecznego kontekstu i sytuacji mogą mieć charakter:

- interpersonalny – bezpośrednia rozmowa między dwiema osobami znajdującymi się w tym samym miejscu i czasie;
- grupowy i międzygrupowy;
- masowy (pośrednie) – przekazywanie informacji przez wielu niezwiązanych ze sobą ludzi kierowane do szerokiego ogółu.

W życiu codziennym najczęściej uczestniczymy w komunikacji interpersonalnej na poziomie tzw. **fatycznym**, **instrumentalnym**, **afektywnym**.

Poziom fatyczny to rozmowa, która dotyczy tylko tematów niebudzących emocji, nie wymaga zaangażowania i odkrywania własnych poglądów, służy raczej podtrzymaniu kontaktu niż wymianie informacji. Przykładem jest rozmowa o pogodzie.

Na **poziomie instrumentalnym** ludzie porozumiewają się za pomocą poleceń, instrukcji (np. włącz światło, przygotuj pismo), a od odbiorcy komunikatu oczekują określonych zachowań.

Na **poziomie afektywnym** w porozumiewaniu zaangażowane są emocje i uczucia, dochodzi do ujawniania osobistych poglądów, przekonań, wartości. Przykładami mogą być: wyznanie miłości, kłótnia w małżeństwie, spory polityków.

1.3. Słuchanie w porozumiewaniu się

W porozumiewaniu się bardzo ważne jest słuchanie. Doświadczenie dowodzi, że słuchać to nie znaczy usłyszeć. Kiedy kilka osób słucha jednej mówiącej osoby, zakłada się, że każda z nich odbiera tę samą wiadomość. W rzeczywistości tak nie jest. To, co każda osoba usłyszy, jest wynikiem przenikania odbieranej wiadomości przez filtr indywidualnego widzenia świata przez każdą z nich.

Słyszenie polega na tym, że fale dźwiękowe (głosowe) wpadają do ucha, stymulują błonę bębenkową i wywołują vibracje przenoszone do mózgu. O słuchaniu można mówić wtedy, gdy odpowiedni ośrodek w mózgu odczytuje impulsy elektrochemiczne i nadaje im znaczenie. Słuchanie składa się z pięciu równoległych przebiegających procesów: słyszenia, uczestniczenia, rozumienia, zapamiętywania i reagowania. **Uczestniczenie** to element procesu selekcji – odrzucenia bądź przyjęcia bodźca, rozpoznania go lub nadania mu znaczenia. **Zrozumienie** to nadanie sensu wiadomości. **Reagowanie** to zachowanie słuchającego w odpowiedzi na wiadomość (informacja zwrotna dla nadawcy). Słuchanie zajmuje większość czasu przeznaczonego na porozumiewanie się.

Umiejętność słuchania jest wysoko ceniona w życiu rodzinnym, w pracy, w kontaktach towarzyskich, stanowi ważny czynnik w budowaniu relacji z ludźmi. We współczesnym świecie, szczególnie w biznesie, słuchanie jest zdolnością komunikowania się cenniejszą niż mówienie. Mimo powszechności tego przekonania ludzie rzadko dostrzegają potrzebę doskonalenia umiejętności w tym zakresie.

Słuchania można się nauczyć, pod warunkiem, że znamy powody, dla których słuchamy. A słuchamy, ponieważ:

- chcemy coś zrozumieć i zapamiętać; im więcej wiemy i rozumiemy, tym większe mamy szanse na sukces, np. w pracy zawodowej;
- chcemy ocenić jakość nadawanego komunikatu – uważny i krytyczny słuchacz dostrzeże jego siłę i słabości;

- chcemy budować i podtrzymywać dobre relacje z ludźmi;
- chcemy pomagać innym – słuchanie jest narzędziem niezbędnym w zawodach polegających na udzielaniu pomocy klientom (np. lekarze, psychoterapeuci, kierownicy, duchowni, nauczyciele).

Wszyscy szukamy kogoś, komu możemy się zwierzać, żalić. Najczęściej wybieramy te osoby, których reakcje na nasze słowa najbardziej nam odpowiadają. Lubimy, jeżeli słuchający patrzy nam w oczy, kiwa głową, spontanicznie okazuje zdziwienie, z troską, rozbawienie, doradza, gdy go o to prosimy. Niechętnie opowiadamy o sobie ludziom, którzy nas oceniają i pouczają.

Reakcje słuchającego mogą być różne:

- Słuchanie w milczeniu – ma sens, gdy przerywanie byłoby nie na miejscu, np. podczas wykładu lub gdy opinię wygłasza przełożony. W innych sytuacjach to dobry sposób na zniechęcenie rozmówcy do dalszego mówienia.
- Zadawanie pytań – wskazuje, że chcemy uzyskać dodatkowe informacje.
- Parafrazowanie – polega na tym, że słuchający potwierdza własnymi słowami wiadomość od nadawcy; to nie dosłowne powtarzanie, lecz potwierdzanie zrozumienia komunikatu.
- Wyrażanie empatii – oznacza okazywanie mówiącemu, że przyjmujemy jego punkt widzenia, podziwiamy stan emocjonalny. Wyrazem braku empatii jest pomniejszanie znaczenia sytuacji i lekceważenie uczuć nadawcy. Słuchający mówi np. „To nic nie znaczy”, „Przesadzasz”, „Nie płacz, to i tak nie pomoże”.
- Wspieranie – to informowanie mówiącego, że słuchający nie tylko go rozumie, lecz także się z nim solidaryzuje, jest gotowy udzielić mu pomocy.
- Ocenianie – to wartościowanie myśli i zachowań osoby, która przekazuje komunikat. Ocena może być pozytywna („Świetnie to przygotowałaś”) lub negatywna („Jak zwykle niczego nie doprowadzasz do końca”).
- Doradzanie – to najczęstsza reakcja na otrzymane informacje o problemie rozmówcy (np. „Bądź ostrożna”, „Ciepło się ubieraj”). Warto się zastanowić, czy rozmówca chce ją usłyszeć.

Każda sytuacja i osoba wymagają innego zachowania, a reakcje, które wybieramy, powinny uwzględniać osobiste umiejętności, motywacje i doświadczenia.

1.4. Komunikacja niewerbalna

Werbalny oznacza za pomocą słów. A zatem **komunikacja niewerbalna** oznacza przekaz wiadomości bez użycia słów. Człowiek nie może się pozbawić wyrazu twarzy, a ciała uczynić niewidzialnym. Ciało nieustannie wysyła wiadomości, mimo że często nie jesteśmy tego świadomi i nie wszystkie komunikaty są odczytywane właściwie. Można więc użyć określenia, że nasze ciało mówi, a ta mowa to właśnie komunikacja niewerbalna. Do niewerbalnych aktów komunikacyjnych należą:

1. gestykulacja – ruchy rąk, dłoni, nóg, stóp, głowy i całego ciała;
2. wyraz mimiczny twarzy;
3. wygląd fizyczny – sposób ubierania się, uczesanie, makijaż, ekspozycja wizualna (zarówno kobiet, jak i mężczyzn);
4. dotyk i kontakt fizyczny – silne zróżnicowanie: od delikatnego głaskania do brutalnego uderzenia;
5. dźwięki parajęzykowe – westchnienia, śmiech, płacz, przydźwięki typu: „eee”, „yyy” – wszystkie, które nie tworzą słów;

6. sposób mówienia – intonacja, akcentowanie, barwa głosu, szybkość mówienia, dykcja;
7. spojrzenia i wymiana spojrzeń – kontakt wzrokowy, czas trwania spojrzenia;
8. pozycja ciała w trakcie rozmowy – napięcie, rozluźnienie, otwarcie lub zamknięcie;
9. zorganizowanie przestrzeni, w której człowiek żyje (meble, dekoracje, ustawienie w przestrzeni).

Przez sygnały niewerbalne ludzie ujawniają swoje stany emocjonalne, intencje, oczekiwania wobec rozmówcy, pozycję społeczną, cechy temperamentu itp.

Komunikacja niewerbalna pełni różne funkcje w stosunku do komunikatów werbalnych: powtarza je, zastępuje, uzupełnia, podkreśla lub zaprzecza. Ludzie są wrażliwi na komunikaty niewerbalne i z reguły natychmiast wychwytują ich znaczenie. Jeżeli przekaz werbalny i niewerbalny – słowa i mowa ciała – są zgodne, to komunikat staje się wyrazisty i przekonujący. Jeśli nie ma między nimi zgodności, wierzymy przede wszystkim temu, co widzimy.

Każdym zachowaniem potencjalnie wysyłamy wiadomości, choć nie wszystkie one zostaną właściwie zinterpretowane. Komunikacja niewerbalna pełni funkcje społeczne. Jedną z ważniejszych jest udział w procesie sterowania tożsamością, w tworzeniu obrazu samego siebie zgodnego z własnymi pragnieniami. Zamiast mówić: „Jestem atrakcyjna”, dbamy o swój wygląd, odpowiednią postawę ciała, ubiór, fryzurę itd. Ważną funkcją społeczną komunikatów niewerbalnych jest przekazywanie emocji. Poprzez zachowania niewerbalne można określać relacje, jakie mamy i chcemy utrzymywać z ludźmi. Jednych witamy chłodnym skinieniem głowy, innych serdecznym uśmiechem i uściskiem dłoni.

Nie należy jednak pochopnie interpretować zachowań niewerbalnych i na ich podstawie oceniać ludzi, ponieważ komunikacja niewerbalna nie jest jednoznaczna. Jeśli kasjerka w supermarkecie nie uśmiecha się, nie musi to świadczyć o tym, że jest nieuprzejma, lecz że jest np. zmęczona. Ziewanie w trakcie rozmowy nie zawsze jest oznaką znudzenia.

Komunikacja niewerbalna została ukształtowana kulturowo. Takie same gesty mogą mieć odmienne znaczenie w różnych krajach. Niewerbalnym środkiem wyrazu towarzyszy różną ekspresja. W niektórych kulturach obowiązują zasady wyrazistego, a nawet wylewnego okazywania uczuć, w innych jest to niedopuszczalne. Stąd nasze przekonanie o spokojnych i opanowanych Japończykach i hałaśliwych Arabach. Jeśli rozumiemy kulturowe uwarunkowania komunikacji niewerbalnej, jesteśmy bardziej tolerancyjni.

Komunikacja niewerbalna pełni określone funkcje:

- komunikuje postawy i emocje, co pomaga w określaniu postaw interpersonalnych;
- wspomaga komunikację językową (werbalną);
- zastępuje mowę, szczególnie gdy kontakt werbalny jest utrudniony.

2

Efektywne komunikowanie się w mowie i na piśmie

Człowiek porozumiewa się z innymi ze względu na chęć zaspokojenia potrzeby kontaktu, utrzymywanie więzi społecznych, kształtowanie tożsamości. Nie są to jedyne powody – porozumiewanie się w życiu codziennym odgrywa rolę narzędzia w społecznym funkcjonowaniu, jest podstawą skuteczności działania w różnorodnych sytuacjach.

Dzięki umiejętności mówienia i słuchania możemy ukończyć szkołę, gromadzić doświadczenie, rozwijać się zawodowo, odnosić sukcesy, mieć rodzinę i znajomych. Umiejętności porozumiewania się odgrywają ważną rolę w sytuacji, gdy ludzie dopiero się poznają. Te pierwsze momenty porozumiewania się decydują o uznaniu osoby za atrakcyjną fizycznie, mile widzianą w towarzystwie, wartą nawiązania bliższej znajomości lub nie.

Porozumiewanie się nie jest umiejętnością wrodzoną – uczymy się jej i rozwijamy poprzez nabywanie doświadczenia w społecznym funkcjonowaniu. Osiągamy pewien poziom, przyjmujemy go jako właściwy, choć bardzo często jest on znacznie niższy od naszych możliwości.

Warto więc przyswoić sobie wiedzę o komunikowaniu się interpersonalnym, poznać swoje możliwości, doskonalić je, aby skutecznie porozumiewać się z ludźmi w różnych sytuacjach, bez względu na łączące nas z nimi więzi i relacje.

2.1. Przeszkody i bariery w skutecznym komunikowaniu się

Dobra komunikacja zachodzi wtedy, kiedy rozkodowany przekaz jest zgodny z intencjami nadawcy. Jednak w życiu codziennym skuteczne, jednoznaczne komunikowanie się nie jest zjawiskiem powszechnym, czego dowodem są problemy lub nawet konflikty tak często pojawiające się na tym tle.

Czynniki, które utrudniają rozumienie przekazu, określa się jako **bariery komunikacyjne**. Wśród nich wyróżnia się bariery o charakterze **fizycznym** i **psychologicznym**.

Do barier komunikacyjnych zalicza się m.in.:

- różnice kulturowe – mogą być przyczyną odmiennej interpretacji tej samej wiadomości przez różne osoby;
- brak umiejętności przyjęcia punktu widzenia rozmówcy – koncentrowanie się na własnym pojmowaniu sprawy;
- utrudnienia wynikające ze sposobu mówienia nadawcy komunikatu – mówienie za szybko, za cicho, niewyraźnie, przysłanianie ust dłonią, odwracanie twarzy;
- wybiórczość uwagi – skupianie się na pojedynczych faktach, a nie na całości wypowiedzi;
- samopoczucie, czyli aktualny stan psychofizyczny rozmówcy – wpływa na sposób postrzegania zdarzeń i otoczenia; trudno uważnie słuchać nawet o czymś ważnym, gdy doznaje się fizycznego bólu lub myśli o czekającym przykrym spotkaniu.

Poza wymienionymi barierami większość ludzi ma trudności z okazywaniem emocji i uczuć. Do czynników utrudniających porozumiewanie się zalicza się także tzw. **szum informacyjny**: zewnętrzny, fizjologiczny i psychologiczny.

Szumem zewnętrznym nazywamy to wszystko, co utrudnia słyszenie, np. hałas z ulicy, rozmowy obok, muzykę. **Szum fizjologiczny** to np. zaburzenia słuchu, ból, choroba. **Szum psychologiczny** wiąże się ze złą interpretacją wiadomości, która wprowadza odbiorcę w stan emocjonalny, np. ktoś czuje się zraniony słowami, które źle zrozumiał, i podejrzewa nadawcę o złe intencje.

Większość ludzi ma co najmniej jeden **nawyk nieuważnego słuchania**, który przeszkadza w rozumieniu wiadomości. Poniżej kilka przykładów.

Pseudosłuchanie polega na udawaniu, że słucha się z uwagą – słuchający patrzy w oczy, w odpowiednich momentach potakuje, uśmiecha się, ale w rzeczywistości maskuje swoje myśli, które nie mają nic wspólnego z tym, o czym mówi rozmówca.

Egoistyczna gaduła to osoba, która jest zainteresowana wyłącznie tym, co sama ma do powiedzenia, nie dba zupełnie o słowa rozmówcy.

Wybiórcze słuchanie polega na tym, że słuchacz reaguje tylko na te treści, które go interesują. **Konfabulanci** to ludzie, którzy myślą, że to, co oni zapamiętali, stanowi całą wiadomość.

Wiadomość, która w ten sposób powstaje, jest nie tylko niepełna, lecz także zniekształcona. Są też **słuchacze czatujący na błędy**. Słuchają uważnie tego, co mówi ich rozmówca, by zaraz zakwestionować słowa mówiącego.

Bywa, że ludzie **słuchają defensywnie** (obronnie) – niewinne uwagi mówiącego odbierają jako atak.

Nie ulega wątpliwości, że prawdziwe słuchanie nie polega jedynie na milczeniu, gdy ktoś inny mówi.

2.2. Klimat relacji w porozumiewaniu się

Ludzie, którzy się ze sobą komunikują, żywią wobec siebie określone uczucia i w określony sposób się traktują. Przyjaźń, solidarność, więzi rodzinne, stosunki sąsiedzkie to przykłady relacji, z których każda ma odmienny, niepowtarzalny klimat. Z doświadczeń wiemy, że to, jak się z kimś dogadujemy, ma wpływ na wyniki osiągane w działaniu wspólnym i indywidualnym. W jednej grupie można pracować z przyjemnością i satysfakcją, a sama przynależność do innej jest udręką.

Klimat porozumiewania się zależy od tego, czy i jak wysoko cenią się uczestnicy tego procesu, jakim językiem się posługują, jak się do siebie odnoszą – innymi słowy klimat zależy przede wszystkim od stylu komunikowania się. To, co mówimy, ma mniejszy wpływ.

Style komunikowania się można ująć w następujących schematach:

- **styl pasywny** – ty jesteś ważny, ty się liczysz, ja nie jestem ważny, ja się nie liczę;
- **styl agresywny** – ja jestem ważny, ja się liczę, ty nic nie znaczysz, ty się nie liczysz;
- **styl asertywny** – ja jestem, ja się liczę, ja jestem ważny, ty jesteś, ty jesteś ważny, ty się liczysz.

Ważne jest nastawienie nadawcy: można sobie przekazywać szacunek i uznanie, wtedy mówimy o **porozumiewaniu się aprobowującym**, można też wyrażać niechęć do drugiej osoby i wtedy mówimy o **porozumiewaniu się dezaprobowującym**. Ludzie w porozumiewaniu się mogą wyrażać niezgodę, spierać się i narzekać. Nierzadko wyraz niezgody przyjmuje formę agresji wobec drugiej osoby i wtedy ma charakter destrukcyjny. Agresja werbalna najczęściej wyraża się przezwiskami, upokorzeniem, sarkazmem, drwiną. Komunikaty wyrażające dezaprobatę i niezgodę psują klimat porozumiewania się.

2

Lu
m
roo :
ni
tr
ko
wc
kwArg
1. :
2.]
3. v
4. tI
m.i
V
neg
ze g
narz

2.4

Człc
tem
niesj
np. c
agre:
żając
prze:
stawi
ny je:Po
żemy
zach
1. Me
cer
mc
jest
sne
ozr
waż
2. Me
poz

2.3. Argumentowanie w dialogu i dyskusji

Ludzie różnią się poglądami, ocenami, podejściem do różnych spraw. Różnice między rozmówcami nie powinny niszczyć. **Wielostronny dialog** zapobiega kłótniom, jest sposobem rozwiązywania konfliktów społecznych.

Sztuka dyskusowania to sprawność niezwykle przydatna, niejednokrotnie decyduje o relacjach interpersonalnych w życiu osobistym, zawodowym i społecznym. Prowadzenie wielostronnego dialogu jest najlepszym sposobem wyjaśnienia oraz uporządkowania trudnych i ważnych spraw. Partnerzy dialogu próbują na siebie wpłynąć za pomocą ciągu komunikatów werbalnych i niewerbalnych. Środki te mają za zadanie tak oddziaływać na wolę i zachowanie rozmówcy, aby narzucić mu odpowiednie intencje nadawcy, a w konsekwencji przejąć możliwość kierowania nim.

Argumentacja ma cztery podstawowe zadania:

1. przekonać słuchacza, że sytuacja jest taka, jaką mu się przedstawia;
2. przekonać o tym, że przedstawiony cel jest wart zabiegów;
3. wykazać, że proponowane środki wróżą sukces;
4. uświadomić, że inną drogą nie można osiągnąć oczekiwanego, pożądanego efektu.

Dyskusję najczęściej prowadzi się w formie ustnej. Pisemna forma dyskusji jest obecna m.in. w prasie i na forach internetowych.

W pracy zawodowej ludzie mają do czynienia z różnymi formami dialogu wielostronnego, szczególnie na zebraniach typu: narada, posiedzenie, konferencja. Warto pamiętać, że gdy uczestniczymy w dyskusji, język, którym się posługujemy, pełni nie tylko funkcję narzędzia w komunikowaniu się, ale także przekazuje informacje o nas.

2.4. Wyrażanie i odbieranie krytyki

Człowiek, który żyje wśród ludzi, musi być przygotowany na to, że może stać się adresem krytyki wyrażonej nawet agresywnie. Z doświadczenia wiemy, jak trudno znosić ataki niesprawiedliwej krytyki, podobnie jak wysłuchiwać opinii i sądów zgodnych z prawdą, np. o zaniedbaniu, które przyniosło jakieś szkody. Najczęściej odpowiedzią na krytykę jest **agresywny kontratak** lub **uległe wycofanie się**. Każdy, kto jest odbiorcą komunikatu wyrażającego dezaprobatę lub ocenę negatywną, czuje się zagrożony, np. pracownik nazwany przez swego szefa nieukiem lub oceniony jako nieodpowiedzialny. Niektórzy ludzie są nastawieni obronnie i niemal każdą wiadomość odczytują jako atak. Siła mobilizacji do obrony jest cechą indywidualną każdego z nas.

Ponieważ krytyki nie da się uniknąć, warto się zastanowić, jak się wtedy zachować. Możemy wybrać jedną z dwóch metod odmiennych od postawy obronnej z nadzieją, że takie zachowania poprawią zły klimat lub zapobiegą pogorszeniu się atmosfery.

1. **Metoda poszukiwania dodatkowych informacji** polega na zadawaniu pytań krytykującemu. Komentarz, który w pierwszej chwili wydaje się nieuzasadniony i krzywdzący, może zawierać jednak trochę prawdy. Zadawanie pytań krytykującemu budzi opór, ale jest słuszne – jeśli dokładnie wysłuchamy jego opinii, łatwiej będzie przedstawić własne zdanie. Gotowość do wysłuchania, zrozumienia, a nawet potwierdzenia wcale nie oznacza godzenia się z opinią krytykującego. Jeśli uwagi okażą się prawdziwe, zyskamy ważną informację o sobie.
2. **Metoda zgodzenia się z pewnymi aspektami krytyki**, choć w pierwszej chwili wydaje się pozbawiona sensu, jest słuszna, ponieważ istnieją różne rodzaje zgody. Zaakceptowanie

krytyki jest rozsądne i łatwiejsze, gdy jest ona zgodna z faktami. Jeśli źle zaparkowaliśmy samochód, nie ma sensu dyskutować z policjantem wypisującym mandat.

Większość krytykujących nie ogranicza się do opisu tego, co im przeszkadza, lecz dodaje jeszcze **osąd**, np. „Masz stos papierów na biurku, bo jesteś bałaganiarzem”, „Tylko ktoś tak nieodpowiedzialny jak ty mógł tak zrobić”. Ludzie bronią się nawet przed słuszną krytyką. Nie chcą jej zaakceptować, ponieważ najczęściej nie odróżniają **zgody na fakty** od **zgody na ocenę**, która często towarzyszy faktom.

PRZYKŁAD

Szef: – Niegrzecznie się pani odniosła do klienta. Na pani stanowisku bardzo ważne jest dobre wychowanie.

Pracownica: – Tak, ma pan rację. Wiem, że muszę dostosować się do nietypowych wymagań i zachowań klientów. To się nie powtórzy.

Szef: – Myślałem, że się pani przejmie tymi uwagami.

Pracownica: – Tak, jest mi przykro, że jeszcze popełniam błędy.

Dzięki temu, że pracownica zgodziła się z uwagami przełożonego, zachowała spokój, uniknęła sporu, zakończyła sytuację, która mogła być zarzewiem konfliktu, w żaden sposób nie naruszając swej godności.

Konstruktywna krytyka to rzeczowe i kulturalne przedstawienie swoich wątpliwości i uwag, tak aby nie urazić ani nie naruszyć godności osoby krytykowanej. Krytykując, należy mówić o faktach, zdarzeniach, rzeczach – **nie wolno oceniać osoby**, np. zamiast użyć słów: „Nigdy nic nie robisz w terminie – znów spóźniłeś się na lekcje”, należy powiedzieć: „Trzeci raz w tym tygodniu spóźniasz się na lekcje. Proszę, aby się to więcej nie powtórzyło”. Krytykujący powinien poinformować, jakich zmian oczekuje od krytykowanego.

Bardzo ważne jest, aby **nie krykować w obecności innych**, np. znajomych, współpracowników, żeby nie narażać krytykowanego na ośmieszenie, upokorzenie ani nie wzbudzać w nim negatywnych emocji.

2.5. Przygotowanie tekstu wypowiedzi i tekstu pisanego

Tekst to konkretny wytwór powstający podczas mówienia czy pisania. Jest indywidualny i niepowtarzalny. Język, którym posługuje się człowiek, mówi o nim samym: o jego pochodzeniu, wykształceniu, pozycji społecznej, a nawet wieku, czasem o wykonywanym zawodzie i przynależności do grupy społecznej.

Kultura języka to mówienie i pisanie poprawne, sprawne, równocześnie rzetelne i estetyczne. Ludzie zabierający głos publicznie – od wypowiedzi pracownika na zebraniu do wypowiedzi polityka w mediach – powinni przestrzegać prostej zasady: mówić tylko wtedy, kiedy mają coś naprawdę ważnego do powiedzenia. Warto wcześniej sformułować planowaną wypowiedź. Mówić należy wyraźnie, dokładnie wymawiać każde słowo. Męczące jest słuchanie wtrąceń typu: „eee”, „aaa”, „mmm” lub słownych, np.: „prawda”, „dokładnie”, „powiem tak”. To rozprasza i odwraca uwagę od treści.

Skuteczność wystąpień publicznych, rozmowy oficjalnej czy prywatnej zależy od języka – sposobu używania pewnych form językowych, doboru słów, konstrukcji słownych, właściwych synonimów. Gesty w umiarkowanym nasileniu wzmacniają komunikat i ułatwiają słuchanie. Poza mówieniem język wykorzystujemy również do przekazywania wiadomości w formie pisemnej.

Komunikujemy się pisemnie, gdy nie ma innych możliwości porozumienia lub sprawy, które załatwiamy, wymagają takiej formy, aby w razie potrzeby odwołać się do konkretnego dokumentu. Pisemnie komunikują się urzędy, organizacje, instytucje między sobą i z klientami.

Teksty pisemne powinny być poprawne pod względem składni oraz odznaczać się dobrym stylem. **Dobry styl tekstu pisanego** charakteryzuje się jasnością, prostotą, zwięzłością i jednolitością.

Jasność stylu oznacza takie sformułowanie tekstu, aby był w pełni zrozumiały dla adresata. Tekst powinien zawierać zrozumiałe słownictwo, poprawną interpunkcję i ortografię, każdą sprawę przedstawiać oddzielnie, bez przenośni, zdań wtrąconych.

Prostota stylu oznacza, że tekst nie zawiera długich zdań o zawiłym szyku, zbędnych upiększeń, wyrażań i zwrotów modnych i pretensjonalnych, słownictwa pseudonaukowego. Warto zwrócić uwagę na wtrącanie zapożyczeń z języka obcego, gdy język polski dysponuje odpowiednim jednoznacznym określeniem, np. *draft* zamiast projekt („Sekretariat klubu opublikował *draft* uchwały w sprawie wynajmu pomieszczeń”).

Zwięzłość stylu polega na nieużywaniu w tekście wyrazów i połączeń międzywyrazowych, które nie wnoszą nic nowego do treści (np. „dokonać przelania środków pieniężnych w wysokości...” zamiast „wpłacić kwotę...”). Należy unikać połączeń, w których treść jednego słowa całkowicie mieści się w drugim (np. „cofnąć do tyłu”, „import z zagranicy”).

Jednolitość stylu oznacza, że wszystkie składniki cechuje ten sam charakter wypowiedzi. Naruszeniem zasady jednolitości jest mieszanie sformułowań urzędowych z potocznymi (np. „Wzywa się obywatela do uiszczenia mandatu w terminie...”, bo jak nie, to przyjdzie komornik”) lub opisywanie czegoś za pomocą języka nieprzystającego do treści (np. „Rejs mitycznych argonautów po złote runo pod względem logistycznym nie był dobrze przygotowany”).

2.6. Zasady poprawnej komunikacji

Skuteczność komunikowania się w dużej mierze zależy od cech osobowości nadawcy. Odbiorca informacji powinien dostrzegać u niego jawność intencji, przejawy życzliwości, kompetencje, rzetelność, solidność i zaangażowanie, z jakim komunikuje treść swych myśli i uczuć. Jest istotne, aby treść przekazu była zrozumiała – aby pomagała we właściwym rozumieniu sensu wypowiedzi. Kiedy przekazy werbalny i niewerbalny są ze sobą zgodne, wówczas wzajemnie się wzmacniają, a komunikat staje się wyrazisty. Jeśli są sprzeczne, jako bardziej wiarygodny zostanie odebrany przekaz niewerbalny.

Wzorcowy nadawca powinien charakteryzować się m.in.: sprawnym intelektem, dobrą wymową i poprawnymi nawykami językowymi, zrównoważeniem emocjonalnym, wiarygodnością, atrakcyjnością, poczuciem wspólnoty z odbiorcą. Powinien mieć motywację do słuchania, być obiektywny, słuchać i spostrzegać cierpliwie, dokładnie i wnikliwie. Poprawne komunikowanie się wymaga **informacji zwrotnej**. Należy również: poznać samego siebie, uwzględniać chwiejność uwagi rozmówcy, nie formułować przedwcześnie opinii, przyjmując punkt widzenia rozmówcy, nie lekceważyć wypowiedzi – ani jej sensu, ani formy, kontrolować sposób wyrażania odmiennej opinii, wnikliwie obserwować rozmówcę, mówić jasno i rzeczowo, nie udzielać porad (jeśli nie są celem rozmowy), okazywać rozmówcy szacunek, być gotowym przyznać się do błędu.

Efektywne porozumiewanie się z ludźmi nie tylko daje satysfakcję, lecz także pomaga na co dzień wyróżnić i oddzielić prawdy, półprawdy i kłamstwa obecne w życiu.