

19

Monika Dorf Müller

Podstawy komunikacji

19.1 Zakres komunikacji

Komunikacja to jedna z najbardziej zróżnicowanych i najważniejszych umiejętności ludzkich. Obok treści mówionych około dwie trzecie informacji przechodzi drogami wzrokowymi i słuchowymi. Liczne wypowiedzi korelują z mimiką i gestykulacją. Najczęściej bardzo szybko odkrywa się niezgodności między wypowiadanymi słowami a mową ciała.

Komunikacja rozgrywa się pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Ważne wydaje się dotarcie do odbiorcy z przekazem poznawczym, społecznym i emocjonalnym. Komunikacja następuje również podczas milczenia, unikania kontaktu bądź w sytuacji mocnego rozdrażnienia, podniecenia, a więc w sytuacji kryzysowej.

! WAŻNE

Komunikacja zachodzi na płaszczyźnie rzeczowej, emocjonalnej oraz werbalnej i niewerbalnej.

Komunikacja wiąże się z szerokim wachlarzem możliwości wsparcia. Ten natomiast może sięgać od rzeczowości, poprzez szacunek i respekt, aż do zażyłości. Może on również obejmować dezaprobatę i arogancję oraz brak respektu w stosunku do innej osoby.

O rodzaju i jakości komunikacji decydują interakcje pomiędzy rozmówcami.

Simon [9] pisze, że „najważniejszą częścią kompetencji społecznej jest kompetencja komunikacji”. Dalej stwierdza on, iż „kompetencja społeczna przewiduje zdolność do empatii, a więc umiejętności myślenia i odczuwania jak inny człowiek”.

Według psychologa komunikacji i socjologii Paula Watzlawicka [8] „niekomunikować się jest niemożliwe”. Dla Watzlawicka „jakiegokolwiek zachowanie się jest komunikacją”. Również brak zachowania jest dla niego formą komunikacji. Może powstać trudna i prowadząca do nieporozumień sytuacja, kiedy nadawca i odbiorca nie opanowali wspólnego języka i warunkowo muszą pracować z tłumaczem. Przyczyną ograniczeń mogą być również bariery intelektualne, jak i upośledzenie słuchu.

Uzasadnione wyzwanie stanowi międzykulturowa komunikacja z emigrantami. Tylko w Monachium żyją obecnie ludzie ze 180 państw (rozdz. 48).

Jako ważne składowe w tych ramach mieszczą się również wpływy różnic płci, jak i specyficzne, zależne od płci style komunikacji (rozdz. 6).

Porozumiewanie się oraz budowanie komunikacji z dziećmi i młodzieżą wymaga dopasowania się do nich pod względem ich rozwoju psychologicznego i ich poziomu wiedzy. Ważną rolę pełni tutaj tworzenie płaszczyzny zaufania.

Jak wcześniej wspomniano, w ramach porozumiewania się istotną rolę odgrywają mimika, gesty, mowa ciała własna i rozmówcy, również w grupie, oraz intonacja. Te sygnały wywołują także interakcje, mogą być odbierane z uwagą. Duże znaczenie mają odpowiedzi. Dają one wskazówki, jak została zrozumiana treść informacji, apeli, instrukcji itd.

Otwarta komunikacja dopuszcza osobiste pytania, a powinna być stosowana w kontekście możliwości zadawania dodatkowych pytań oraz sprzężenia zwrotnego.