

#### 4.1 JAK MÓWIĆ, ŻEBY BYĆ SŁUCHANYM, JAK SŁUCHAĆ, ŻEBY DO NAS MÓWIONO?

*Katarzyna Bubak-Woźniakiewicz*

Wzajemne porozumiewanie się jest nie tylko wszechobecne w naszym życiu, ale i nieuniknione. Jedno z założeń klasycznej teorii komunikacji, sformułowane przez P. Watzlawicka [1], głosi, że *człowiek nie może się nie komunikować*. Zawsze jakoś się zachowujemy, a każde zachowanie jest komunikatem. Również milczenie i bezczynność mogą dostarczyć określonej informacji, pod warunkiem, że odbiorca potrafi je rozszyfrować. Osoba, która siedzi z opuszczoną głową i nie odzywa się, może w ten sposób, zależnie od kontekstu sytuacyjnego i kulturowego, przejawiać: znużenie, odmowę wzięcia udziału w dyskusji, czy też głębokie zainteresowanie tym, co ktoś inny mówi. Zawsze więc jesteśmy uczestnikami procesu komunikacji, ale nie zawsze komunikujemy się efektywnie. Każdy z nas powinien rozwijać umiejętności skutecznego porozumiewania się, ale szczególnie wysokie wymagania w tym względzie stawiane są tym, którzy profesjonalnie zajmują się przekazem informacji. Do tej grupy zalicza się nauczycieli akademickich, którzy w ramach pracy naukowej i dydaktycznej wytwarzają oraz weryfikują wiedzę, a także ją przekazują.

Podstawą procesu edukacyjnego jest komunikacja w relacji nauczyciel – student i to ona będzie przedmiotem dalszych rozważań, uporządkowanych za pomocą metafory wznoszenia budowli oraz ukierunkowanych na poszukiwanie odpowiedzi na pytania o fundamenty skutecznego porozumiewania się, elementy konstrukcyjne i sposób budowania porozumienia.

#### **Nastawienie wobec studenta jako fundament efektywnej komunikacji**

Efektywność komunikacji zależy przede wszystkim od postawy wobec drugiego człowieka. Braku szacunku nie zamaskuje stosowanie technik skutecznego komunikowania, które wspierają tylko to, co budowane jest na odpowiednim fundamencie, którym jest autentyczne nastawienie do drugiej osoby [2]. Przykładowo, jeżeli nauczyciel akademicki uważa, iż studenci są głupi, leniwi i „nie sięgają mu nawet do pięt”, to próba realizacji jakiegokolwiek techniki efektywnego komunikowania się będzie skazana na niepowodzenie. Być może zdoła on kontrolować niektóre z elementów procesu porozumiewania się, ale nie wszystkie, zawsze pozostaną jakieś sygnały świadczące o ogólnej postawie wobec adresata komunikatu. Dlatego, ZANIM sięgniemy po poradniki, które dostarczają cennej, ale bardzo technicznej wiedzy o komunikacji, należy zadać sobie następujące pytania:

- Kim są dla mnie studenci?
- Jakie prawa w rozmowie przyznaję sobie, a jakie studentom?

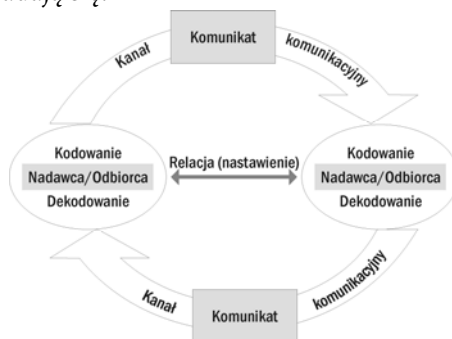
- Czy uznają obydwie strony procesu komunikacji za równoważnych uczestników?
- Jakie inne potrzeby (np. prestiżu, władzy, aprobaty społecznej – czyli poczucia, że inni mnie lubią), poza przekazem informacji, próbują zaspokoić w relacji ze studentami?

Udzielić odpowiedzi może tylko ten, kto zna samego siebie. *Samopoznanie* jest bardzo trudne i należy je rozpatrywać jako zadanie na całe życie. Jednak bez rozeznania we własnych przeżyciach psychicznych, nie można zrozumieć tego, co dzieje się na płaszczyźnie interpersonalnej.

## Elementy konstrukcyjne komunikacji interpersonalnej

Proces komunikacji najlepiej opisywać poprzez charakterystykę jego poszczególnych elementów, na które składają się:

- kontekst,
- uczestnicy (nadawca/odbiorca),
- komunikat,
- kanał komunikacyjny,
- szum informacyjny,
- sprzężenie zwrotne,
- kodowanie i dekodowanie [3].



Rys. 1. Model komunikacji interpersonalnej

Wzajemne powiązania między tymi elementami ukazuje powyższy schemat. Na potrzeby tego podręcznika można przyjąć, iż komunikacja polega na porozumiewaniu się jednostek lub jednostki i grupy w celu wymiany myśli, dzielenia się wiedzą i ideami w sposób werbalny i niewerbalny. Dodatkowo w kontakcie międzyludzkim dochodzi do przekazu (intencjonalnego lub niezamierzonego) emocji. Proces komunikacji osadzony jest w określonym **kontekście**:

- 1) fizycznym (miejsce, czas, temperatura, światło itp.),
- 2) historycznym (odwołanie się uczestników do epizodów z przeszłości),
- 3) kulturowym (system wiedzy, zwyczajów, wartości),
- 4) psychologicznym (charakter relacji pomiędzy uczestnikami komunikacji, np. formalna/niefORMALNA)[3].

Te wszystkie czynniki decydują o tym, czy rozmówcy zdołają się zrozumieć i czy osiągną współpracę.

Przy założeniu, że komunikacja polega na przesyłaniu komunikatów werbalnych i niewerbalnych, możemy uznać, że jej *uczestnicy* odgrywają jednocześnie role *nadawców* i *odbiorców*. Rozmówcy, co prawda mówią na

zmianę, ale słuchacz zawsze w jakiś sposób reaguje na komunikat, który odbiera (np. potakując, kiwa głową, bije brawo). Obydwie strony przesyłają do siebie informacje w trakcie całego procesu komunikacji.

Jak już wyżej wspomniano komunikat jest zakodowaną informacją. Nadawca dokonuje przełożenia swoich myśli, emocji, idei na znaki i symbole. Posługuje się w sposób bardziej lub mniej świadomy kodem **werbalnym**:

- pisemnym
- ustnym

i **niewerbalnym**:

- gestykulacja – ruchy rąk, dłoni, palców, stóp, głowy i korpusu ciała,
- mimika twarzy – przekaz stanów emocjonalnych; postawy wobec interlokutora, np. wrogość, sympatia; nadawanie informacji obiektywnych,
- dotyk i kontakt fizyczny – np. głaskanie, uderzanie,
- wygląd fizyczny – sposób ubierania się, czesania, ozdabiania, podkreślanie swojej seksualności,
- dźwięki paralingwistyczne – wszelkie odgłosy, które nie stanowią ani słów, ani ich części, np. westchnienia, pomruki, płacz, gwizdanie, jęki, śmiech,
- sygnały wokalne – intonacja, akcentowanie, barwa i wysokość głosu, rytm mówienia,
- kontakt wzrokowy – ukierunkowanie spojrzenia, czas fiksacji wzroku,
- dystans fizyczny między rozmówcami – w kontakcie bezpośrednim odległość między rozmówcami jest informacją, m.in. o łączącym ich poziomie intymności, sympatii,
- postawa ciała – najistotniejsze są: poziom napięcia/rozluźnienia oraz otwartość/zamknięcie postawy,
- organizacja środowiska – w skali osobistej: architektura wnętrza; w skali publicznej: oddziaływanie poprzez architekturę i urbanistykę; formy przestrzenne są komunikatami estetycznymi, ideologicznymi i użytkowymi [4].

Odbiorca **dekoduje** komunikat, czyli odczytuje sygnał, używając określonego kodu. Proces ten nie polega na pasywnym odzwierciedlaniu we własnym umyśle tego, co miał na myśli nadawca, lecz jest aktywnym interpretowaniem poprzez pryzmat własnych doświadczeń, wiedzy, postaw, kultury itp. Informacja wysłana nie jest całkowicie tożsama z informacją odebraną. Wielu badaczy jest zgodnych, że znaczenie odebranych sygnałów jest konstruowane przez jednostkę, czyli wytwarzane, a nie odtwarzane [5]. Przykładowo, jeżeli na danym wykładzie byłoby obecnych 100 osób, to stawiając każdemu z nich pytania o to, jak rozumie treści, których wysłuchał, otrzymamy blisko 100 różnych odpowiedzi.

Reakcję odbiorcy na odkodowany przez niego komunikat nazywamy **sprzężeniem zwrotnym** (informacją zwrotną). Umożliwia ono nadawcy

zweryfikowanie czy komunikat został zrozumiany zgodnie z jego intencją. Odbiorca zaś ma szansę sprawdzić, czy nadał trafny sens zebranym informacjom. Istotne jest tutaj wzajemne przyznanie sobie prawa do odmiennego interpretowania przekazu i otwarcie na wspólne negocjowanie znaczenia. Każdy z uczestników powinien mieć świadomość, że inni mogą zrozumieć daną wypowiedź „po swojemu” i jeśli chce, by zaznajomili się z jego punktem widzenia, to musi im to odpowiednio wyjaśnić.

Proces komunikacji bywa zakłócany, przez tzw. **szumy informacyjne**, które mogą mieć charakter zewnętrzny (np. hałas, zbyt niska/wysoka temperatura), wewnętrzny (stan psychofizyczny uczestników, np. ból głowy; emocje, tj. złość, nienawiść, idealizująca miłość, przekonania przyjmujące formę uprzedzeń), semantyczny (np. użycie słów w błędnym kontekście, błędy gramatyczne utrudniające zrozumienie komunikatu, niewyraźne pismo).

Komunikaty nadawane są **kanałem komunikacyjnym**, przez który rozumie się określoną drogę przekazu i środki transportu, za pomocą których informacja dociera do odbiorcy. W komunikacji bezpośredniej możemy porozumiewać się za pomocą wszystkich zmysłów: słuchu, wzroku, dotyku, zapachu i smaku. W kontakcie pośrednim (np. tv, e-mail) korzystamy z kanału wzrokowego i/lub słuchowego.

### **Budowanie komunikacji w procesie dydaktycznym**

Fundamentem efektywnej komunikacji między nauczycielem akademickim a studentami, jak już podkreślano w pierwszej części tego rozdziału, jest postawa, jaką przyjmują wobec siebie rozmówcy. Wynikałaby z tego prosta, pod względem treści, lecz najtrudniejsza w zastosowaniu rada:

*Jeśli chcesz się porozumieć z drugim człowiekiem, szanuj go  
i uznaj jego prawa do odmiennego interpretowania komunikatu.*

Kolejne zalecenia są łatwe w realizacji, lecz mniej skuteczne, gdy nie opierają się na odpowiednim fundamencie.

### **Nauczyciel akademicki powinien pamiętać, że o efektywności komunikacji decydują:**

- Trafne rozumienie kontekstu komunikacyjnego, jakim jest forma zajęć. Studenci powinni wiedzieć, czego się od nich oczekuje. Należy ich zaznajomić z organizacją zajęć, czasem, miejscem, regułami, sposobem zaliczenia itp. nie tylko za pomocą kanału werbalnego (ustnego), ale też pisemnego (zasady zapisane stanowią punkt odniesienia podczas całego cyklu zajęć).
- Dostosowanie sposobu komunikowania się do formy zajęć. Ćwiczenia w laboratorium i seminaria wymagają od studentów większego zaangażowania oraz kontroli nad przebiegiem pracy niż wykład. W przypadku tych pierwszych należy zatem umożliwić rozwiązywanie zadań w małych gru-

pach, przy swobodnym, wielostronnym komunikowaniu się. Prowadzący powinien być organizatorem zajęć, który bardziej ukierunkowuje i inspirowanie niż nadzoruje, i podaje informacje czy sposoby wykonania ćwiczeń. Wykład zakłada natomiast bardziej asymetryczną relację, w której jedna strona przekazuje pewne treści, a druga je odbiera i interpretuje.

- Uświadomienie sobie i sprecyzowanie celu, w jakim podawana jest dana informacja – *po co to mówię?, co chcę przez to osiągnąć?, co ja tutaj robię?*
- Poznanie odbiorcy – *do kogo mówię?, jaki jest wiek odbiorców, poziom ich rozwoju naukowego i zasób słownictwa?*
- Relacja z odbiorcą – *kim jestem dla studenta?, czy chcę być kumplem czy autorytetem?, czy jestem wiarygodny/a?, jakie jest moje miejsce w hierarchii i co z tego wynika?*
- Jasność, jednoznaczność i poprawność gramatyczna oraz stylistyczna wypowiedzi – *co ja właściwie mówię?, czy nie buduję zbyt długich i zagmatwanych zdań?, czy mówię językiem potocznym czy polszczyzną literacką?*
- Znajomość kodu – *co studenci już wiedzą o wykładanym przedmiocie?, jakie ukończyli kursy?*
- Korzystanie ze sprzężenia zwrotnego, w celu weryfikacji sposobu rozumienia komunikatu poprzez obserwację reakcji słuchaczy i zadawanie – *czy oni mnie słuchają?, jak rozumieją mój przekaz?*
- Kierowanie uwagi słuchaczy na informacje szczególnie istotne poprzez zwroty typu: „a teraz powiem coś, co należy zapamiętać”, „uwaga...”, „najważniejsze z tego...”
- Zróżnicowanie w zakresie doboru kanału komunikacyjnego, w celu utrzymania uwagi słuchaczy oraz ułatwienia odbioru osobom preferującym różne style uczenia się – *czy mówiłem/am dziś zarówno językiem tzw. wzrokowców, słuchowców, jak i kinestetyków?*
- Zredukowanie szumu informacyjnego – *czy coś zakłóca komunikację?, czy wszyscy mnie widzą i słyszą?*
- Adekwatność sygnałów werbalnych i niewerbalnych – *czy moje gesty, postawa ciała itp. są zgodne z tym, co mówię oraz rolę nauczyciela?*
- Niewerbalne sygnalizowanie chęci utrzymania kontaktu – *czy utrzymuję przez optymalną ilość czasu kontakt wzrokowy - czyli tak, by każdy czuł, iż wiem, że zauważam jego obecność?, czy wyglądam, jakbym chciał/chciała jak najszybciej uciec czy tak, jakby rozmowa sprawiała mi przyjemność?*

Ponadto w relacji nauczyciel–student ważne jest poszukiwanie podczas planowych zajęć okazji do kontaktu indywidualnego. Badania przeprowadzone na Akademii Ekonomicznej w Krakowie [6] wykazały, że jedną z głównych przyczyn niezadowolenia studentów z komunikacji w społeczności akademickiej jest poczucie anonimowości. Pomijanie indywidualności

drugiego człowieka przejawiające się w traktowaniu go jak „jednego z wielu” jest komunikatem: nie ma cię, nie istniejesz.

Komunikowanie jest procesem nieuniknionym w każdej relacji międzyludzkiej. Sporą część komunikatów wysyłamy i odbieramy w sposób nieświadomy. Jednak w procesie dydaktycznym, który ze swego założenia jest celowy i zaplanowany, powinno się dążyć do świadomego podwyższania efektywności komunikacji. Należy przy tym mieć świadomość, że wiedza o efektywnym komunikowaniu nie może być traktowana jako zbiór gotowych do zastosowania procedur. Należy ją weryfikować i wytrwale poszukiwać uwarunkowań, które decydują o tym, że „coś działa lub nie”.

#### LITERATURA CYTOWANA

1. A. Szejnberg, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, ASTRUM, Wrocław 2001.
2. M. Buber, *Między osobą a osobą*, [w:] *Mosty zamiast murów*, red. J. Stewart, PWN, Warszawa 2003, str. 622.
3. B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, ASTRUM, Wrocław 1999.
4. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Drukarnia ANTYKWA, Kraków 2000.
5. U. Ecco, *Czytanie świata*, Znak, Kraków 1999.
6. J. Filek, *Zagrożenia wadliwej komunikacji*, [w:] J. Filek, *Rola komunikacji w społeczności akademickiej. Materiały z XII warsztatów dydaktycznych zorganizowanych przez Stowarzyszenie Adiunktów i Starszych Wykładowców oraz Studium Psychologii i Pedagogiki*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2006, str. 15.

#### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA

- A.J. Bierach, *Komunikacja niewerbalna. Sztuka czytania z twarzy*. ASTRUM, Wrocław 1997.
- E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, GWP, Gdańsk 2003.
- D. Klus-Stańska, *Konstruowanie wiedzy w szkole*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2000.
- G. Mietzel, *Psychologia kształcenia. Praktyczny podręcznik dla pedagogów i nauczycieli*, GWP, Gdańsk 2003, str. 15.
- F. Schulz von Hun, J. Rumpel, R. Stratmann, *Sztuka zarządzania. Psychologia komunikacji dla szefów i liderów*, Wydawnictwo WAM, Kraków 2004.
- D.W. Johnson, *Podaj dłoń*, Inst. Zdrowia i Trzeźwości, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa 1992.
- K. Łęcki, A. Szustak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996.
- M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, GWP, Gdańsk 2003.
- F. Schultz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, Tom 1, Wydawnictwo WAM, Kraków 2003.
- J. Stewart, *Komunikacja interpersonalna: kontakt między osobami*, [w:] *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, PWN, Warszawa 2003, str. 36.