

Czy szkoła jest miejscem skutecznej komunikacji?

Na pytanie zadawane przedstawicielom różnych środowisk – czy nasze społeczeństwo potrafi się skutecznie porozumiewać? Uzyskuję tylko jedną odpowiedź – zdecydowanie nie! Drażę dalej. Dlaczego? Co jest przyczyną braku tej umiejętności? W odpowiedzi słyszę – nikt nas nie nauczył. Pytam więc, a kto powinien? Odpowiedź brzmi – szkoła i rodzice. Z naciskiem na szkołę.

SKUTECZNA KOMUNIKACJA.

CO SIĘ ZA TYM KRYJE?

Nie jest możliwe, aby ludzie nie komunikowali się ze sobą. Każdy człowiek, we wszystkich dziedzinach swojej działalności korzysta z komunikacji interpersonalnej. Z tą różnicą, że jednym przychodzi to z niezwykłą łatwością i skutecznością, innym natomiast, idzie jak po grudzie. Warto więc wiedzieć, na czym polega skuteczny proces komunikacyjny. Warto uruchomić inteligencję emocjonalną i dokonać samooceny. Potrafię czy nie? Może nie jest najgorzej? Może tylko coś uzupełnię, coś wyrównam i porozumiewanie się z innymi będzie przychodziło mi z większą łatwością, z większym efektem. Dobrze jest być w pełni świadomym swoich możliwości w tym zakresie, ponieważ skuteczne porozumiewanie się z innymi ludźmi jest niezwykle cenną umiejętnością przekładającą się na komfort naszego funkcjonowania w życiu prywatnym i zawodowym. Warto poznać swoje ograniczenia, aby świadomie podjąć pracę nad doskonaleniem swoich umiejętności interpersonalnych. Bo to właśnie poziom samoświadomości umożliwi nam wykorzystanie naszego potencjału. Co zatem kryje się za sformułowaniem – skuteczna komunikacja? Mówiąc najprościej, jeśli odbiorca rozumie nadawcę i prowadzi dialog, mamy do czynienia z aktem skutecznego porozumiewania się, ze skutecznym komunikowaniem się. Komunikacja interpersonalna odbywa się zawsze na dwóch poziomach: intelektualnym i emocjonalnym. Pierwszy opiera się przede wszystkim na przekazie werbalnym czyli na języku, słowie i opisuje rzeczywistość, przedstawia fakty, argumenty, uzasadnienia itd. Drugi poziom to przekaz niewerbalny, emocjonalny. Komunikaty wysyła nasze ciało: mimika, gesty, wygląd zewnętrzny. Należy przy tym pamiętać, że to właśnie poziom emocjonalny odpowiada za 2/3 procesu komunikacji. Odgrywa

dużą rolę w pozyskiwaniu sympatii, aprobaty i zaufania, ale też może natychmiast wywołać antypatię czy niechęć. Zatem, dobrze jest mieć świadomość swojego ciała i umieć je kontrolować. A także pamiętać o tym, aby komunikaty wypływające z naszego ciała pozostawały w harmonii z wypowiedzianymi słowami. Niezgodność w tym obszarze może doprowadzić do komunikacyjnego chaosu i zakłócić proces komunikowania się. Może stanowić barierę komunikacyjną.

CO MA WPŁYW NA SKUTECZNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ?

Przede wszystkim chęć i gotowość do porozumiewania się z ludźmi. Otwartość na innych. Unikanie szumów i barier komunikacyjnych. Nie bez znaczenia jest dbałość o kulturę języka tj. jasne formułowanie myśli, wyraźne mówienie z odpowiednią intonacją i uwzględnianiem pauz, z akcentowaniem tego co najważniejsze.

Płynność wypowiedzi jest zawsze imponująca. Osiągniemy ją tylko wówczas, kiedy opanujemy umiejętność prawidłowego oddychania. Język (merytoryczne treści), zawsze dopasowujemy do odbiorcy. Rozmówca chętniej słucha, jeśli stosujemy bezpośrednie zwroty (wie wówczas, że na pewno mówimy do niego). Dobrze jest dostrajanie się do rozmówcy i „nadawanie na tych samych falach”. Rzeczywiste zaangażowanie się w rozmowę z reguły pozytywnie odbierane jest przez rozmówcę. Potwierdzamy je, zadając pytania, przytakując, odpowiednio wykorzystując mimikę. Zawsze zachowujemy spójność między słowem i gestem.

Utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą jest jednym z podstawowych warunków skutecznego porozumiewania się.

Uważne, aktywne słuchanie daje pewność, że rozumiemy treść wypowiedzi, emocje oraz prawdziwe intencje rozmówcy. Stosowanie technik parafrazy, odzwierciedlenia i klaryfikacji daje taką gwarancję. Słuchaj i słysz. Patrz i chciej zobaczyć. Nie obawiaj się także wyrażania pozytywnych emocji. To zdecydowanie ułatwia porozumienie i wzbudza sympatię. Dobrze wpływa na innych uczestników rozmowy.

Stosowanie komunikatu „ja” sprzyja dialogowi. Taki komunikat jest nieinwazyjny, nie zawiera oceny osoby tylko jej działań. Nie ma znamion ataku na

rozmówcę. Niczego nie wymusza. Warto używać go w codziennej praktyce komunikacyjnej.

Odnajdywanie tzw. punktów zbieżnych, wspólnych miejsc, zbliża do siebie rozmówców. Łatwiej wówczas o wzajemną przychyłność.

Zachowania asertywne wzmocniają pozycję rozmówcy, mimo tego że pozornie wskazują na jego konfliktowość. Ludzie wypowiadający śmiało i szczerze swoje zdanie, mają mimo wszystko dobrą opinię, są cenieni, uważani za odważnych.

Wiele zależy też od tzw. „efektu halo”, czyli pierwszego dobrego wrażenia. Osoba, której na starcie rozmowy lub wystąpienia uda się zyskać przychyłność, ma moc. Jest zwycięzcą. Może wpływać na przebieg rozmowy, łagodzić napięcie.

Unikanie barier komunikacyjnych (przed wszystkim z grup: osądzanie, decydowanie za innych oraz uciekanie od cudzych problemów) sprzyja skutecznemu porozumiewaniu się.

Bardzo ważna jest również umiejętność przyjmowania krytyki oraz wykorzystywania informacji zwrotnej.

Wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z innymi ludźmi (praca, dom, sklepy, urzędy, restauracje, cały kontekst, w którym funkcjonujemy) i podejmujemy rozmowę, wchodzimy w proces komunikacji. Jak będzie przebiegał – wrogo czy przyjaźnie, zależy od naszej wiedzy i praktycznych doświadczeń.

Swoje umiejętności komunikacyjne można rozwijać i doskonalić. Tę kluczową umiejętność powinien rozwijać każdy nauczyciel, ponieważ to szkoła wła-

śnie musi być miejscem, w którym wszystkie podmioty stanowiące jej społeczność, bez względu na wiek i status, potrafią się ze sobą skutecznie porozumiewać. Charakter pracy nauczyciela, jego organiczne zadania wymagają mistrzostwa w obszarze budowania dobrych relacji interpersonalnych i skutecznej komunikacji. Nauczyciel porozumiewa się na wielu płaszczyznach. Układa relacje ze swoimi uczniami, ich rodzicami, kolegami w zespole nauczycielskim, z kierownictwem placówki. Wspiera wychowanków w budowaniu porozumienia w klasie i szkole. Negocjuje, mediuje, rozwiązuje problemy i konflikty. Oczywiście z różnym skutkiem, ponieważ powodzenie w tym przypadku zależy przede wszystkim od jego umiejętności i talentu komunikacyjnego. Musi być w tej dziedzinie przykładem i nikt ani nic nie zdejmie z niego tego obowiązku. A, że dobry przykład jest najskuteczniejszą metodą wdrażania zmian we wszystkich obszarach naszego funkcjonowania, nauczyciel musi do perfekcji opanować sztukę skutecznego komunikowania się. Szkoła natomiast powinna być kolebką zrozumienia, porozumienia i dobrych relacji. Powinna wykształcić u młodego człowieka nawyki w obszarze tej arcyważnej umiejętności i wskazywać korzyści, jakie wypływają z jej opanowania. Warto więc całej społeczności szkolnej przypominać, że nasze sukcesy (zawodowe i prywatne) czy niepowodzenia, zadowolenie bądź przeżywane emocje i porażki zależą w dużej mierze od tego, w jaki sposób nawiązujemy kontakty, prowadzimy rozmowy i komunikujemy się z innymi ludźmi.