

Dr. Alenka Polak
Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani

KOMUNIKACIJA - pot do sočloveka

Uvod

Človek je socialno bitje in v procesu socialnega vplivanja ter učenja oblikuje svoje vedenje, prepričanja in vrednote. Začetke socialnega vplivanja predstavlja primarna družinska vzgoja (primarna socializacija), z odraščanjem pa se krog subjektov vplivanja širi na širše socialno okolje, katerega del so vrstniki, učitelji, šola idr. (sekundarna socializacija).

Pogoj za socialno vplivanje med ljudmi je socialna interakcija, ki predpostavlja vzajemno socialno spodbujanje (stimulacijo) in vzajemno spreminjanje (modifikacijo) vedenja udeležencev v komunikacijski situaciji. Komunikacija omogoča socialno interakcijo, saj predstavlja odpiranje ene osebe nasproti drugi in daje informacijo o tem, kdo je oseba, s katero komuniciramo, ter kdo smo mi sami. Komunikacija v družini in šoli postaja osnovni nosilec vzgoje in izobraževanja posameznika, razvoja osebnosti, stila komuniciranja. Komunikacija je torej najpomembnejši dejavnik, ki določa naravo odnosov z drugimi ljudmi in s svetom, ki nas obkroža. Komunikacija izvira iz nekega odnosa, saj lahko posebnosti vedenja posameznika opazujemo le skozi njegov odnos do nas samih in do drugih ljudi. Odnos med udeleženci komunikacije se navadno proučuje s spremljanjem pretoka informacij, ki vplivajo na medsebojne odnose, na doživljanje samega sebe v odnosu do drugih in do samega sebe. Pretok informacij vzpostavljajo povratne informacije med udeleženci komunikacijske situacije.

Za kakovostno svetovalno, terapevtsko ali pedagoško delo je pomembno sprotno vzpostavljanje in vzdrževanje odprte ter pristne dvosmerne, **verbalne in neverbalne** komunikacije ter razvite spretnosti aktivnega poslušanja. Medsebojno poznavanje in razumevanje v komunikaciji sodelujočih oseb pomembno prispeva h kvaliteti komunikacije med njimi. Socializirani način medosebnega vedenja temelji predvsem na odnosu kooperativnosti in enakovrednosti ter na pripravljenosti dajati, sprejemati, izmenjavati in tolerirati. To so najpogostejše oblike psihosocialnega vedenja, ki so osnova medosebnega sodelovanja. Prisotne so zlasti pri timskem delu, v okviru katerega se oblikujejo in razvijajo.

WATZLAWICK (Jovan, 1987) je oblikoval pet osnovnih pravil komunikacije:

1. Ni možno ne komunicirati, ker je izogibanje komunikaciji tudi komunikacija.
2. Vsaka komunikacija ima vsebinski (kar je razbrati iz besed) in odnosni vidik (kar je razbrati iz odnosa in vedenja) ; ni nujno, da se oba vidika ujemata.
3. Narava odnosa je pogojena z razločevanjem komunikacijskih tokov s strani partnerja v komunikaciji oz. z razumevanjem sporočila.
4. Komunikacija med ljudmi ima vsebinski in odnosni vidik tudi glede prenašanja mnenj in stališč.
5. Tok medosebnih odnosov je lahko simetričen (težnja po podobnosti med sogovornikoma) ali komplementaren (težnja po dopolnjevanju različnosti).

Komunikacija je lahko **pozitivna (konstruktivna) ali negativna (destruktivna)**. To je odvisno od tega, s kakšnimi nameni se odvija, kakšna čustva jo spremljajo in kako je razumljena s strani osebe, ki ji je namenjena. Konstruktivna dober odnos gradi, destruktivna ga ruši. Nekdo lahko zavestno komunicira pozitivno, njegova komunikacija pa je razumljena, doživeta in sprejeta kot negativna oz. destruktivna. V takšnem primeru je potrebno v komunikacijski odnos vložiti dodatni napor za pojasnjevanje vzrokov in ozadja napačnega razumevanja ter za analiziranje in nevtraliziranje potencialnih negativnih čustev, ki izvirajo iz tega komunikacijskega odnosa.

Za uspešno strokovno delo na svetovalnem, terapevtskem ali pedagoškem področju je zelo pomembno, da je komunikacija **kongruentna** oz., da obstaja skladnost med vsemi deli sporočila, ki prihajajo z različnih delov našega telesa (npr. glas, besede, izraz obraza, drža telesa, ton glasu, ...). Kontekst komunikacije je celovit, zato se mora ujemati z realnostjo in resničnostjo osebe, ki komunicira v nekem določenem trenutku. Oseba reagira kot celota in ne parcialno. Nasprotno pa v **nekongruentni komunikaciji** prevladujejo dvoumna in večsmiselna sporočila. V tovrstni komunikaciji lahko oseba, ki ji je komunikacija namenjena, sprejema le določene (selekcionirane) informacije, sprejema le eno od oblik komunikacije (verbalno ali neverbalno), drugo ignorira, lahko pa celo ignorira obe obliki hkrati (npr. pri obtoževanju, zavračanju in racionalizaciji). Slednji način komuniciranja ruši stabilnost odnosa in lahko pripelje do izrazitejših konfliktov.

Pomen neverbalne komunikacije

Neverbalne informacije zelo tesno prežemajo vsako komunikacijsko situacijo in imajo kontrolno funkcijo pri preverjanju pristnosti ter resničnosti verbalno izraženih informacij. Na medsebojno sprejemanje udeležencev komunikacije vplivajo mnogi dejavniki, ki so na splošno prisotni tudi v vseh ostalih situacijah socialnega presojanja in medosebnega zaznavanja, npr.: značilnosti telesnega izgleda, barva kože, oblika obraza, način, kako se oseba giblje, govori in druge značilnosti njenega vedenja. Nekateri neverbalni dejavniki komunikacije so kratkoročno spremenljivi, npr. pričeska, obleka, make-up, drugi pa relativno nespremenljivi, npr. fizionomija obraza in telesa, velikost, fizične posebnosti, glas... Vsi navedeni dejavniki (poleg še mnogih drugih) vplivajo na medosebno percepcijo in sprejemanje. Iz sporočilnega predznaka neverbalnih informacij ter iz njihove usklajenosti z verbalnimi informacijami sklepajo udeleženci komunikacijske situacije na kognitivni in čustveni ton vzdušja. Tovrstna percepcija usmerja medsebojna pričakovanja komunicirajočih in nakazuje pripravljenost za sodelovanje.

Neverbalne informacije so bistvenega pomena predvsem za kontinuiteto spontanega prenašanja strokovnih (npr. svetovalnih, terapevtskih, pedagoških) pobud na drugega, ne da bi bila pri tovrstnih prehodih delovni proces kakorkoli prekinjen in moten. Neverbalna komunikacija je lahko namerna ali nenamerna. Namerno podane neverbalne informacije imajo za svoj cilj izboljšanje sodelovanja, signaliziranje o spremenjenih strokovnih odločitvah ali akcijah, o namerah, željah in čustvih v udeležencih komunikacijske situacije, lahko predstavljajo znak klica po strokovnem posredovanju in pomoči drugih, njegovo potrebo po občutku varnosti itd.

Nenamerna neverbalna komunikacija ima lahko isto izrazno vsebino, le da je izraz posameznikovega trenutnega čustvenega stanja v okviru neke konkretne situacije. Če posameznik nima potrebe po namerni neverbalni komunikaciji, je prisotnost nenamerne neverbalne komunikacije lahko pokazatelj njegovega osebnega doživljanja (strokovnjaka ali uporabnika strokovne storitve). Le-to lahko predstavlja izrazno obliko znotraj člana potisnjenih občutkov glede dela in vzdušja in predstavlja pomembno informacijo o psiho-socialni dinamiki med udeleženci komunikacijske situacije.

Pomen verbalne komunikacije

Na kvaliteto verbalne komunikacije vpliva število udeležencev v komunikacijski situaciji (optimalno od dva do pet), motnje v komuniciranju (nezaželene interference, nerelevantne informacije, dvoumne, nejasne ali nerazumljive informacije itd.), osebnostne lastnosti komunicirajočih (dominantnost in avtoritarnost) ter statusna hierarhija. Slednja ovira svobodni tok komunikacije, zmanjšuje število in ostrino kritičnih pripomb, izražanje sugestij ter odobravanja, s katerim navadno izražamo socialno podporo posameznikom (Rot, 1983).

ROT določa verbalni komunikaciji v skupini tri vsebinske ravni:

- komunikacija v zvezi z opravljanjem tekočih nalog in zadolžitev,
- komunikacija zvezi s splošnimi vprašanji dela in organizacije dela in
- komunikacija kot izraz socialno-emocionalnih potreb članov tima.

V okviru vsake vsebinske ravni je možno razlikovati še druge vrste komunikacije in sicer: po njihovi specifični vsebini ter po tem, od koga prihaja in komu je namenjena.

Hierarhičnost vlog udeležencev v komunikaciji botruje ločevanju med horizontalno ali lateralno in vertikalno komunikacijo. **Lateralna komunikacija** poteka med osebami, ki so si enake po statusu, **vertikalna** pa, ko komunicirajo osebe različnih statusov. Osnovni pogoj uspešne verbalne komunikacije je enak status (kar ni enako delovnemu položaju) vseh udeležencev, to dejstvo pa samo po sebi nikakor ne more biti zadostni pogoj dobre komunikacije.

MEDOSEBNO ZAZNAVANJE UDELEŽENCEV V KOMUNIKACIJSKI SITUACIJI

Udeleženci komunikacijske situacije se med seboj nenehno medosebno zaznavajo (interpersonalna psihosocialna percepcija). Odgovori na vprašanja: npr. kako sebe in druge zaznavajo posamezni udeleženci komunikacijske situacije, kako ocenjujejo in vrednotijo sebe in druge, kakšen status pripisujejo sebi in drugim, itd., nam nakažejo velik del značilnosti dinamike in vzdušja.

Psihosocialno percepcijo bi lahko delili na zaznavanje samega sebe in zaznavanje drugih udeležencev v komunikacijski situaciji. Obe ravni zaznavanja se pri vsakem posamezniku med seboj prepletata in pogojujeta, zato je dosledno razločevanje umetno in osiromašeno vplivov medsebojne interakcije.

V ustanovah, kjer v odnosih med zaposlenimi prevladuje tekmovalnost, se posamezniki počutijo negotove, izolirane, hladne, zadržane in obrambno naravnane. Občutki nadzorovanosti in odtujenosti od drugega osebja so izvor občutkov anksioznosti, ki zmanjšujejo njihovo delovno učinkovitost.

HAVELKA (1980) ločuje štiri osnovne dimenzije odnosov, ki se oblikujejo skozi komunikacijo:

- ◆ dimenzijo odločanja; ta zajema vse tiste aktivnosti, ki so pomembne za oblikovanje ciljev, zadolžitev, sredstev in pogojev za uspešno delo,
- ◆ dimenzijo izpolnjevanja zadolžitev; ta se nanaša na opredelitev vloge vsakega posameznika,
- ◆ dimenzijo spremljajočih socialnih aktivnosti; npr. nagrajevanje (tudi pohvale, spodbude, opogumljanje) ali kaznovanje (tudi grajanje, kritiziranje), spremljanje njihovega zadovoljstva in njihove naklonjenosti in
- ◆ dimenzijo emocionalnih odnosov; ki se kaže v usmerjenosti in intenzivnosti emocionalnih razpoloženj med udeleženci komunikacijske situacije. Pojav medosebne naklonjenosti ali nenaklonjenosti je bistven dinamičen dejavnik vsake neposredne interakcije med dvema ali več osebami. Čeprav se razpoloženje lahko relativno hitro spreminja, se v trajnejših odnosih pokaže tendenca k njihovi ustaljenosti in konstantnosti. Pozitivni čustveni odnosi povečujejo kohezivnost

med udeleženci in pogojujejo izvajanje koordiniranih in kooperativnih aktivnosti. Negativni čustveni odnosi pa povečujejo socialne razdalje med ljudi, ožijo prostor za medsebojno soočanje in olajšujejo pojav nasprotnišva (antagonizma). Pozitivna struktura emocionalnih odnosov je najpomembnejši pogoj za osebno in strokovno napredovanje vseh udeleženi.

Medosebno zaznavanje in razlaga verbalne in neverbalne komunikacije je za uspešno strokovno delo še posebnega pomena, saj je od jasnosti in zanesljivosti tovrstnih informacij odvisna kvaliteta dela, usklajenost ravnanja udeležencev komunikacijske situacije ter njihovo čustveno doživljanje.

Zanesljivost medosebnega zaznavanja je posebnega pomena zlasti v tistih poklicih in na tistih področjih dela, ki zajemajo odnose med ljudmi in vanje tudi namerno posegajo (npr. psihologi, socialni delavci, terapevti, zdravniki, policisti, učitelji,...). Na teh strokovnih področjih ima nezanesljivost oz. zmotnost socialnega zaznavanja lahko zelo odločilne posledice.

Zanesljivost medosebnega zaznavanja je odvisna od morebitne prisotnosti napak pri zaznavanju in razlagi verbalnih in neverbalnih informacij, ki si jih udeleženci komunikacijske situacije izmenjujejo med seboj. Naj opredelim nekaj vrst napak, ki lahko pomembno spremenijo dinamiko odnosov in vplivanja:

1. Halo-efekt napaka se pojavi, ko nekdo na osnovi neke osebne značilnosti, locirane na dimenziji dobro-slabo, presoja tudi ostale osebne značilnosti te osebe, za katere sploh ni nujno, da so povezane s prvo značilnostjo (npr. če se opazovana oseba pokaže prijazna, jo imamo tudi za ustvarjalno, motivirano oz. na vseh področjih pozitivno).
2. Logična napaka nastopa, ko nekdo napačno predvideva, da so nekatere značilnosti med seboj povezane ali, da sodijo skupaj (npr. da so inteligentni ljudje hkrati tudi prijazni).
3. Napaka prizanesljivosti se kaže v tendenci po pozitivnem vrednotenju vseh ljudi na področju različnih značilnosti. Ta napaka ima lahko izvor v splošni optimistični oz. pozitivni naravnosti osebe, ki opazuje in vrednoti, pogosteje pa je posledica pomanjkanja informacij ali nezavedne težnje posameznika zaznati svet okrog sebe manj problematičen, kar povečuje doživljanje trenutnega ugodja.

HINTON (1993) navaja pet pomembnejših ugotovitev raziskav, ki se dotikajo zanesljivosti medosebnega zaznavanja:

- **podobnost** med tistim, ki presoja, in tistim, ki je predmet presojanja; večja je podobnost, večja je zanesljivost medosebnega zaznavanja;
- **osebno vrednotenje:** ljudje pogosteje in lažje presojava značilnosti drugih kot pa njihovo vedenje;
- **prisotnost sistematičnih napak** manjša zanesljivost medosebnega zaznavanja in presojanja;
- **čustvena vpletenost:** ljudje, ki se čustveno distancirajo od svojega presojanja, navadno bolj točno presojava kot tisti, ki so čustveno zelo vpleteni;
- **empatija:** empatičen odnos med tistim, ki presoja, in tistim, ki je predmet presojanja, večja zanesljivost sodbe oz. zaznave.

Zanesljivost medosebnega zaznavanja in presojanja je v veliki meri odvisna od konteksta situacije in interpersonalnih odnosov.

Da bi medosebni odnos uspešno prešel skozi te procese, je pomembno analizirati individualne interese udeleženi posameznikov, razlike med njimi in v njihovem zaznavanju ciljev, uspešnosti, problemov... V komunikacijski situaciji ima močnejši vpliv vedenje tistega posameznika (npr. strokovnjaka, svetovalca), ki posreduje in določa norme in pravila, umirja situacijo, opazuje delo, izraža agresivnost, zavira ali prekinja delo, je ciničen, predolgo diskutira, želi dominirati, je konformist in se vedno prilagaja drugim ali zastopa posebne interese.

Prevzemanje vloge v komunikacijski situaciji predstavlja interaktivni proces, ki je neposredno odvisen od položaja posameznika, njegovega zaznavanja tega položaja, njegovih lastnih čustev, ki so povezana s statusom in z zaznavanjem strokovne integritete ter sprejetosti s strani drugih udeleženi. THACKER (1990) ločuje različne vloge, ki jih na ravni nalog in na ravni podpornih dejavnosti lahko prevzema eden ali več posameznikov. Obe ravni sta nujni za doseg zadanih ciljev. Vloge, ki jih posamezniki prevzemajo, vplivajo na stil njihove komunikacije. Funkcije na nivoju nalog se nanašajo na vsebino zadane naloge (kakšna je v bistvu naloga, zagotavljanje idej za njeno izvršitev, analiziranje že narejenega,...). Funkcije na nivoju podpornih dejavnosti povezujejo, vzdržujejo dobre odnose (spodbujanje članov h komunikaciji, oblikovanje kompromisov in harmonije).

Na ravni nalog so te vloge lahko naslednje:

- ◆ inciator: začne s potekom, sproži dogajanje, zagotavlja nadaljnje spodbude;
- ◆ razjasnjevalec: preverja, kaj člani dejansko mislijo, njihovo razumevanje drugih; razčiščuje nerazumljivo, oblikuje pojmovne povezave;
- ◆ iskalec ali posredovalec informacij: daje ali išče informacije, da bi pripomogel k izvršitvi naloge;
- ◆ oblikovalec povzetkov ali sklepov: selekcionira, povezuje ideje, jih združi v celoto.

Na ravni podpornih dejavnosti pa se oblikujejo naslednje vloge:

- ◆ spodbujevalec: je prijateljski, topel in odgovoren do drugih, aktivno posluša in pozitivno sprejema doprinos ostalih članov;
- ◆ vloga, ki izraža čustva znotraj tima: zaznava splošno razpoloženje, čustva in odnose, deli svoja čustva z ostalimi člani;
- ◆ usmerjevalec komunikacije: skrbi, da imajo vsi člani priložnost govoriti oz. izraziti svoja mnenja; vzdrževalec harmonije: spodbuja k izražanju različnosti med člani, poskuša razreševati neskladja ob nestrinjanju članov tima.

Vse navedene vloge se oblikujejo glede na psiho-dinamske značilnosti odnosa in od osebnostnih timu (interpersonalno) izmenjujejo ter prepletajo, to pa vpliva nazaj na psihodinamske značilnosti odnosa.

Uporabljena literatura:

HAVELKA, J. (1980). Psihološke osnove grupnog rada. Beograd: Naučna knjiga.

HINTON, P. R. (1993). The psychology of interpersonal perception. London: Routledge.

JOVAN, H. (1987). Timska nastava. Rijeka: Izdavački centar.

London: Falmer Press.

ROT, N. (1983). Psihologija grupa. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.

THACKER, J. (1990). Working through groups in the classroom. Refocusing Educational Psychology.

Priporočena literatura s področja KOMUNIKACIJE:

BRAJŠA, P. (1993). Pedagoška komunikologija. Ljubljana: Glotta Nova.

GORDON, T. (1992). Trening večje učinkovitosti za učitelje. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

GREEN, R. H. (1993). Nov način komunikacije. Ljubljana: Alpha Center.

KRISTNČIČ, A. in OSTRMAN, A. (1999). Individualna in skupinska komunikacija. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.

LAMOVEC, T. (1994). Spretnosti v medosebnih odnosih. Ljubljana: Zavod za produktivnost dela. Center za psihodiagnostična sredstva.

