

Czy naprawdę się komunikujemy ?

Komunikujemy się. Mówimy. Piszemy. Dzwonimy. Jedziemy. To wszystko stanowi istotę komunikacji. Czy zastanawialiście się kiedyś, co znaczy słowo komunikacja? Czy to znaczy, że jedna osoba mówi/pisze a druga słucha? Ciekawe... a może po prostu komunikacja znaczy... przejazd autobusem z miejsca na miejsce? Trudne, prawda? Dlaczego nie możemy się z niektórymi osobami „dogadać”... Postaram się w poniższym artykule rozwiązać niektóre nasze wątpliwości.

Co znaczy słowo komunikować się. „Komunikowanie pochodzi od łacińskiego czasownika *communico* (udzielić komuś wiadomości) i rzeczownika *communio* (wspólność) i oznaczał wejście we wspólnotę. Dopiero w XVI wieku nadano mu znaczenie „transmisja, przekaz”. W języku polskim stosowane są dwa pojęcia „komunikacja”, któremu przypisuje się następujące znaczenia: jako sposób porozumiewania się i jako transport. Aby uniknąć dwuznaczności zaleca się używanie terminu „komunikowanie się”. Zatem komunikowanie ogranicza się do zjawiska porozumiewania się ludzi. Akty komunikowania zachodzą zawsze w społeczeństwie, w różnych jego strukturach i na różnych poziomach. Mają one zatem charakter społeczny”. (http://edukacja-medialna.wyklady.org/wyklad/435_etymologia-terminu-komunikowanie)

Dla potrzeb mojego artykułu będę używała słowa „komunikowanie się” jako relacji między ludźmi, jako element rozmowy, dialogu.

Często obserwując rozmawiających ludzi- naprawdę to pasjonujące zajęcie- zastanawiam się, czy rzeczywiście oni ze sobą rozmawiają... Czy można rozmowę nazwać sytuacją, gdy małe dziecko mówi do mamy, która stoi nad nim (góruje- z powodu wzrostu, ale i pozycji w rodzinie)? Czy rozmową jest sytuacja w urzędzie, gdy ja stoję, a urzędniczka siedzi lub odwrotnie? Pewnie można by to przy odrobinie dobrej woli nazwać komunikacją międzyludzką, ale czy rozmową? Rozmowa- w mojej ocenie- zakłada pewną dwustronność, pewną równowagę, której w opisanych powyżej dwóch krótkich przykładach nie ma. Co mama mogłaby zrobić, by to, co widzimy stało się dialogiem- wystarczy że ukucnie, że „zniży się” do poziomu dziecka, że dziecko będzie miało okazję patrzeć jej prosto w oczy. Co możemy zrobić w sytuacji w urzędzie- wstać, gdy urzędniczka stoi, siadać, gdy ona siada. A gdy nie ma miejsca- poprosić o nie. Chodzi bowiem o to, by doprowadzić do wymienionej wcześniej „równowagi sił”.

Komunikując się z drugą osobą używamy często „całych siebie”. Nasz wygląd, nasze zachowanie jest sposobem na komunikowanie się. Nasz ubiór jest pewnego rodzaju informacją.

Skąd możemy wiedzieć, gdy spotkamy na ulicy mężczyzna, że jest on policjantem, żołnierzem zawodowym, strażakiem, gdy nie ma munduru? Nie wiemy. Dopiero, gdy założy mundur-otrzymujemy informację, kim ten człowiek jest, jaki zawód wykonuje.

Jak często zdarza nam się kogoś oceniać właśnie po ubiorze? Myślę, że bardzo często. Nie znamy osoby, nie wiemy co sobą reprezentuje, jakim jest człowiekiem, ale ma ubrany modny garnitur, dobry płaszcz, markowe buty, itp. więc zakładamy, że na pewno jest dobrym/mądrym/wiarygodnym człowiekiem. Podobnie w drugą stronę- osoba ubrana biednie, w podartych butach, niemodnej czapce i ze starą reklamówką wydaje nam się być nieuczciwa/niemądra/niewiarygodna. Pomocne (warto zastanowić się, czy aby na pewno pomocne) okazuje się w tym względzie przysłowie polskie „Jak Cię widza, tak Cię piszą”. Słyszymy to z pewnością nieraz w ciągu całego swojego życia od rodziców. Jak często zdarza nam się mylić! Jak często okazuje się, że ten „biedny” człowiek jest o wiele bogatszy niż ten „bogaty”. Jak często oceniamy kogoś po zewnętrznych „oznakach”? I oczywiście te zewnętrzne „znaki” prowadzi rozmowę, nadają jej ton. Być może obruszamy się w tym momencie, że my na pewno tak nie reagujemy. Czy aby na pewno? Proszę przypomnieć sobie ostatnie spotkanie z żebrakiem pod marketem, gdy prosił o to, by móc odprowadzić wózek... Pozwoliliśmy na to? A co by było, gdyby ten człowiek był ubrany w podany powyżej modny garnitur? Ten element, takie nasze spostrzeganie jest często wykorzystywane przez agencje dbające o dobry „marketing” polityków, celebrytów, itp. Oglądając następnym razem przekazy medialne warto patrzeć na ludzi z drugiej strony „telewizora” właśnie przez pryzmat tego, co nam się „sprzedaje”, jaki „produkt” marketingowy.

Komunikowanie się to także nasza postawa ciała, sposób w jaki z kimś rozmawiamy, nasze gesty, mimika. Na pewno wiele razy rozmawialiście z kimś, kto nagle zaczynał marszczyć czoło, gdy nas słuchał, zaczynał kręcić głową. Na nasze pytanie, czy wszystko w porządku słyszeliśmy zapewnienie, że oczywiście tak, my jednak mieliśmy niejasne poczucie, że coś „nie gra”. Skąd to poczucie, przecież słyszeliśmy, że wszystko jest dobrze? Najprawdopodobniej to właśnie to marszczenie czoła, to kręcenie głową daje nam uczucie, że coś nie jest ok, że nie wszystko jest w porządku. Z pewnością każdy z nas był świadkiem, kiedy ktoś mówi coś do nas (rozmawia z nami) i pokazuje palcem, jak by chciał nam grozić. Co wtedy czujemy? Zdziwienie? Złość? Zaniepokojenie? Z pewnością nie czujemy się w tej sytuacji komfortowo- właśnie z powodu sprzeczności tego, co widzimy z tym, co słyszymy. Słyszymy np., że ktoś jest zadowolony z tego co mówimy, a macha przed naszym nosem palcem jakby chciał nam grozić...

Mimika to kolejna- z wymienionych- komponenta komunikacji. Co powiedzielibyście gdyby podczas rozmowy na temat strasznie smutnej rzeczy, która starał się naszemu rozmówcy, np.

śmierć kogoś bliskiego osoba ta uśmiechałaby się, a mówiłaby jak jej smutno... Pewnie bylibyśmy zdezorientowani. W odwrotnej sytuacji, gdyby ktoś o dobrej wiadomości mówiłby ze smutną miną. Takie sprzeczności w komunikacji utrudniają nam ją, powodują, że nie rozumiemy swego rozmówcy, nie wiemy, co chce nam naprawdę przekazać.

Pewnego rodzaju informacją w czasie rozmowy jest ton głosu, jakim posługujemy się podczas rozmowy. Dlatego też tak ważne jest, by nie używać krzyku, gdyż on nic nie daje oprócz strachu wywoływanego u drugiej osoby. Często mylimy stanowczy ton głosu z krzykiem. To są dwa różne sposoby zachowań komunikacyjnych.

Na koniec życzę rozmów i komunikacji na miarę naszych marzeń.