

mgr Kamila Kuros-Kowalska

mgr Natalia Moćko

Streszczenie:

Autorki prezentują w artykule wyniki badań sondażowych przeprowadzonych wśród uczniów. Opracowana przez nie ankieta miała na celu uzyskanie informacji na temat komunikacji międzyludzkiej w opinii młodych ludzi. Badanie pozwoliło ukazać, co stanowi największą trudność w interakcjach z drugim człowiekiem. Ponadto przedstawione zostały sposoby skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych – tzw. złote zasady dobrej komunikacji.

Komunikacja międzyludzka w opinii współczesnych uczniów – przyczyny powstawania barier komunikacyjnych i sposoby radzenia sobie z nimi

Nasze powodzenie w różnych sytuacjach w dużej mierze zależy od tego, na ile umiemy wykorzystać możliwości zawarte w mowie

S. Gajda

Wstęp

Zagadnienie komunikacji werbalnej oraz pozawerbalnej w grupie uczniów szkoły podstawowej stanowi pole do rozważań dla różnych grup badaczy języka i zachowań językowych młodych ludzi. Pedagogów zainteresuje to, jak młodzież wyraża siebie i tym samym znajduje swoje miejsce w grupie rówieśniczej; psycholog zwróci uwagę na adekwatność konkretnych wypowiedzi i zachowań do sytuacji; językoznawca będzie analizował strukturę wypowiedzi lub zbada dyskurs młodzieżowy; socjologa zainteresuje klasa szkolna jako społeczność (reprezentująca określony typ lub nawet typy kulturowości) o wskazanych rodzajach zachowań, także językowych; natomiast logopeda zastanowi się nad tym, jakie bariery komunikacyjne, spowodowane np. nieprawidłowościami w mowie, zaburzeniami mowy itp., mogą zaistnieć w procesie komunikacji młodych ludzi. Niezależnie od tego, z punktu widzenia jakiej dziedziny będziemy patrzeć – jedno pozostaje niezmiennie: dla nauki interesujące jest to, w jaki sposób, z jakim stopniem fortunny i dlaczego tak, a nie inaczej komunikuje się młodzież.

Klasa szkolna to grupa specyficzna, będąca małą społecznością ludzi odznaczających się określonymi cechami, mającymi wpływ na zachowania, także i te językowe. Do cech tych należy m.in. wiek. Na etapie szkoły podstawowej uczniowie to grupa rówieśnicza, którą cechuje podobieństwo w zakresie dojrzewania psychicznego oraz fizycznego. Tym samym każdego z uczniów dotyczy przebywanie z grupą ludzi będących świadkami najważniejszych sytuacji w jego życiu, „wzlotów i upadków” – także radzenia sobie z procesem socjalizacji, kształtowania osobowości, wkraczania w okres dojrzewania. Jeśli mowa o przebywaniu ze sobą, to właśnie szkoła jest miejscem kontaktów o największej częstotliwości i najdłuższym okresie trwania, często także przy zachowaniu ciągłości – przechodzeniu z klasy do klasy w tym samym otoczeniu, z uwzględnieniem sytuacji niecodziennych – wycieczek, imprez klasowych itp. Czas szkoły podstawowej to okres życia młodych ludzi często rozpatrywany jeszcze i z jednego punktu widzenia – jest to czas buntu i określenia własnych preferencji, mocnych i słabych stron, a także czas myślenia o przyszłości, a więc profilowania zainteresowań, również naukowych.

Grupa rówieśnicza ma zatem ogromny wpływ na funkcjonowanie młodych ludzi, odpowiada za kształtowanie pewnych zachowań i postaw, zadaniem zaś osób związanych z nauczaniem jest prawidłowe modelowanie relacji obowiązujących w grupie. Jest to szczególnie ważne. Kiedy weźmiemy pod uwagę informacje dotyczące występujących wśród dzieci i młodzieży zaburzeń wymowy – według danych Amerykańskiego Towarzystwa Psychiatrycznego zawartych w DSM-IV (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*)¹ występowanie zaburzeń mowy koreluje z wiekiem. U dzieci poniżej 3. roku życia może wynosić w granicach od 10 do 15%, w okresie nauki szkolnej stopniowo maleje, wynosi jednak nadal od 3 do 7%. To mogą być alarmujące dane, jeśli uwzględnimy informacje o funkcjonowaniu osób z wadą wymowy w grupie rówieśniczej – według badań 42% uczniów klas IV-VI ma poważne problemy ze zrozumieniem wypowiedzi kolegów z wadą wymowy (Matyja, Cudak, 2009). Niepokojące są również informacje o negatywnym wpływie wady wymowy na samoocenę i kształtowanie się osobowości młodego człowieka (Stecko, 1996), a także zajmowaniu przez dzieci z wadą wymowy pozycji izolacji w grupie i ograniczeniu ich kontaktów rówieśniczych (Skorek, 2000).

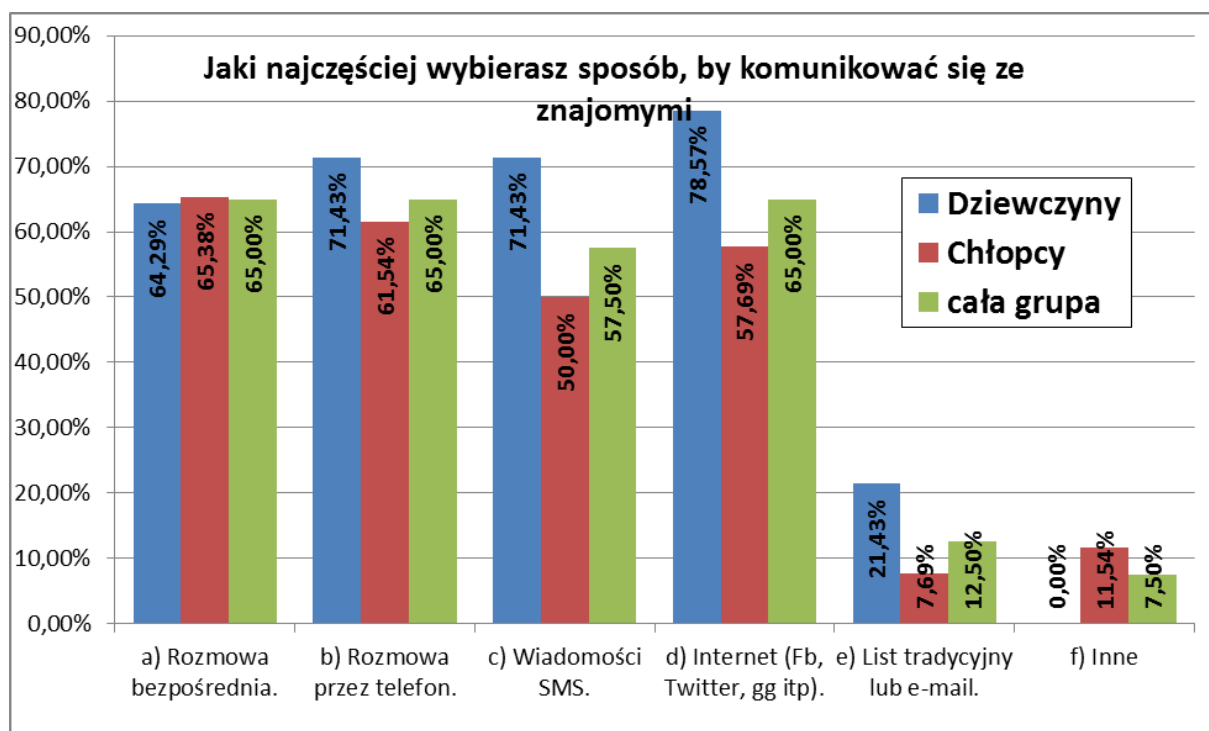
Ze względu na specyfikę poruszanych w tym artykule zagadnień z zakresu komunikacji istotę rozważań stanowić będzie opis stanu świadomości młodych ludzi

¹ Podajemy za: *Kryteria diagnostyczne według DSM-IV-TR*. 2008. Redakcja wydania polskiego Jacek Wciórka.

(uczniów szkoły podstawowej) na temat występowania barier komunikacyjnych, korzyści stosowania zasad skutecznej komunikacji, zwłaszcza zaś możliwości modelowania prawidłowych zachowań komunikacyjnych.

Internet i sms

Telefony komórkowe, komunikatory, fora i czaty internetowe oraz portale społecznościowe to chętnie wybierane przez młodzież sposoby komunikowania się pomiędzy sobą. Jak widać, uczniowie chętnie wybierają typ komunikacji zapośredniczonej z użyciem urządzeń technicznych jako środków przekazu informacji. Tego typu urządzenia bazują na występowaniu specyficznego kodu językowego oraz ikonicznego. Czy to sprawia, że komunikacja werbalna oparta na bezpośrednim kontakcie jest mniej chętnie wybierana przez uczniów? Na takie twierdzenie mogą wskazywać odpowiedzi udzielone przez młodzież w jednym z pytań ankiety dotyczącej komunikacji (wykres 1).



Wykres 1

Łatwość wymiany informacji za pomocą urządzeń technicznych jest zapewne związana z rozwojem techniki i możliwościami, jakie otwiera przed młodymi ludźmi duża liczba i różnorodność „nowinek” technicznych, dostępnych na rynku. Może ona jednak świadczyć o jeszcze jednym fakcie – stosowanie urządzeń technicznych jest wygodne także

dlatego, że niweluje występowanie pewnych barier komunikacyjnych, wpływających m.in. z przestrzegania reguł komunikacji bezpośredniej.

Barier komunikacyjne

Wszystko, co przeszkadza nam w porozumiewaniu się z drugim człowiekiem, co hamuje i utrudnia skuteczną komunikację, możemy nazwać barierami uniemożliwiającymi dobrą, czyli efektywną komunikację. Zakłócenia w komunikacji mogą wynikać z problemów, które są po stronie nadawcy bądź odbiorcy wypowiedzi. Także czynniki zewnętrzne (hałas, późna pora, ciasne pomieszczenie, w którym odbywa się rozmowa, zaduch) mogą być powodem tego, że cele komunikacyjne nie zostaną osiągnięte. Czasami bardzo trudno skupić się na przekazywanej przez kogoś informacji ze względu na przeszkody w komunikacji, które mogą być wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Problemy wewnętrzne po stronie nadawcy można zauważyć zwłaszcza w zakresie języka (zbyt trudne słownictwo, skomplikowany język, slang), zbyt szybkiego lub wolnego tempa mówienia, braku spójności między komunikacją werbalną a niewerbalną, niewłaściwej emisji głosu, a także kultury żywego słowa. Jeśli jakaś osoba dominuje w relacji i nie pozwala na równorzędny dialog podczas interakcji, wtedy nie ma szansy na skuteczną komunikację. Negatywne są także sytuacje, kiedy dochodzi do ubezwłasnowolnienia w myśleniu, lekceważenia autonomicznej opinii interlokutora. Niezwykle trudna podczas konwersacji jest sytuacja, gdy jedna strona nie potrafi i nie chce przyjąć punktu widzenia drugiej strony, pokazując w ten sposób, że wie lepiej i nie musi się liczyć ze zdaniem innych. Jeśli nadawca wypowiedzi koncentruje uwagę na sobie i na tym, jak wypadnie przed swoim słuchaczem, wtedy również zaburza on proces porozumiewania się i przekazywania komunikatu. Różne rodzaje osobowości, np. introwertyczna bądź ekstrawertyczna, także mogą sprzyjać tworzeniu się trudności w kontaktach z ludźmi, ponieważ zachowanie, przekładające się nie tylko na komunikację werbalną, ale i niewerbalną, będzie zniechęcać do podejmowania interakcji bądź negatywnie nastawiać odbiorcę.

Dużo zależy także od odbiorcy, ponieważ przy niskim poziomie motywacji wewnętrznej nie będzie on uważnie słuchać swojego rozmówcy, wywołując konsternację nadawcy. Ogromne znaczenie ma wiedza na temat swojego interlokutora, gdyż dzięki niej można uniknąć stosowania określeń, które mogłyby być źle zrozumiane w przypadku rozmówcy na przykład w młodszym bądź starszym wieku. Niezwykle istotna jest również świadomość, iż każdy człowiek może mieć odmienną wiedzę, a także doświadczenie, co

skutkuje tym, że dwie osoby mogą mieć zupełnie inne zdanie na ten sam temat, ponieważ będą patrzeć na to samo zjawisko z własnego punktu widzenia. Indywidualne postrzeganie, a także emocje wpływają na to, że każdy człowiek jest inny.

Proces komunikowania się jest jednak wpisany w życie w społeczeństwie. Bogusława Dobek-Ostrowska, powołując się na jednego z prekursorów badań nad komunikacją – Charlesa Cooleya, używa porównania komunikacji do mechanizmu, który sprawia, że więzi międzyludzkie mają miejsce i się rozwijają, a symbole, które wynikają z porozumiewania się utrwala się i są przekazywane z pokolenia na pokolenie (Dobek-Ostrowska 1999:12). Zdaniem innego badacza, Johna Deweya,

społeczeństwo istnieje nie tylko dzięki przekazywaniu informacji i komunikowaniu się, ale że jego istnienie polega na procesach przekazu i komunikowania (Dewey 1916, za: Dobek-Ostrowska 1999:13).

Ważna jest więc umiejętność dostosowywania się do sytuacji, do czynników, jakie podczas rozmowy za każdym razem mogą się zmieniać.

B. Dobek-Ostrowska wymienia zasady, które sprzyjają efektywnej komunikacji, gdy skupiamy się na przekazaniu informacji. Są to m.in.: kreatywność, wiarygodność, nowość informacji, doniosłość informacji, położenie nacisku na informację, wykorzystanie pomocy wizualnych. Brak nawet jednej z powyżej wymienionych zasad może stać się jedną z barier komunikacyjnych (Dobek-Ostrowska 1999:32).

W literaturze znajdziemy wiele pozycji, dzięki którym można dowiedzieć się, co robić, by sprzyjać porozumiewaniu się i unikać barier komunikacyjnych, zwłaszcza w kontaktach z dzieckiem, uczniem (Gordon 1999, 2010; Szejnberg 2002, 2006). Z pewnością warto zachęcić drugą osobę do współpracy m.in. przez opisanie problemu, udzielenie informacji, powiedzenie czegoś zwięzłe, na przykład jednym słowem, opisanie, co się w danej chwili czuje; pisanie liściku (Faber A., Mazlish E. 2001:88).

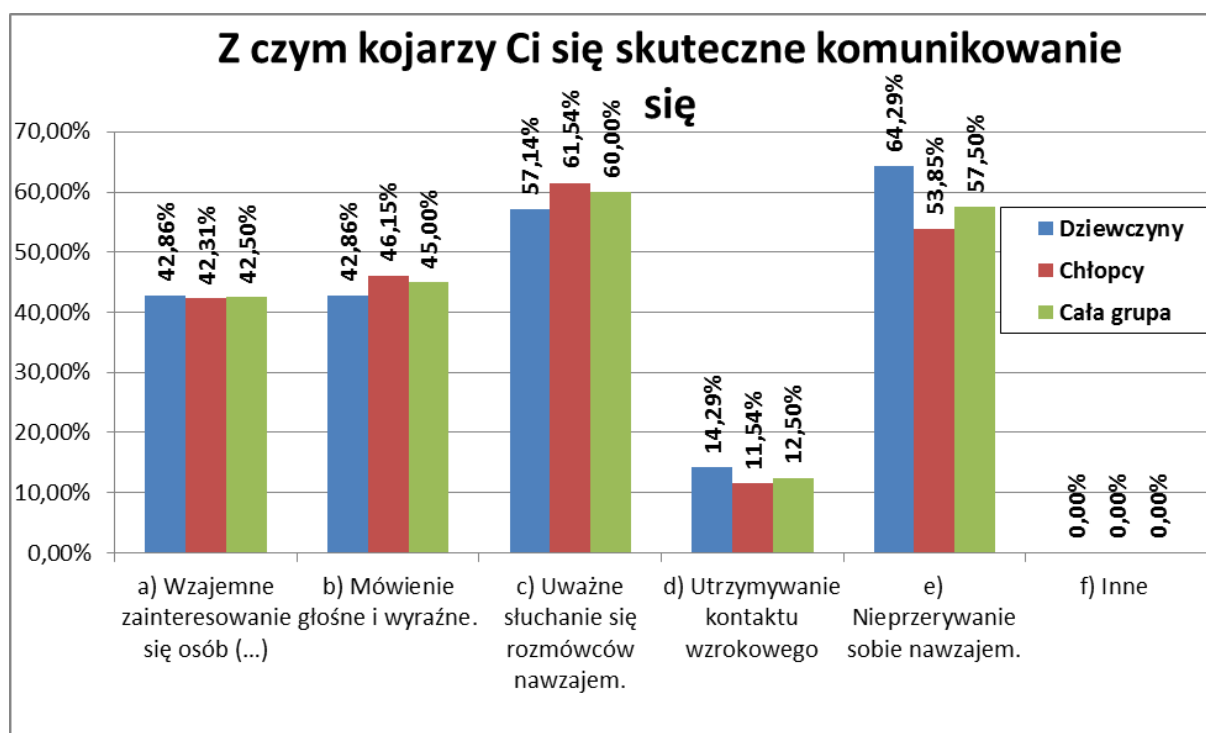
Narzędzie badawcze

Na pytanie o to, jak dokładnie rozumieją komunikację młodzi ludzie, autorki postanowiły przytoczyć odpowiedzi samych uczniów udzielone w ramach badania sondażowego. Ankieta składała się wyłącznie z pytań zamkniętych z możliwością wyboru więcej niż jednej odpowiedzi w przypadku każdego z pytań. Autorkom ankiety zależało na uzyskaniu informacji na temat stanu wiedzy związanego z komunikowaniem się uczniów. Respondenci mieli podać ponadto informacje ogólne, takie jak płeć i miejsce zamieszkania. Badanie

przeprowadzono w grudniu 2012 i styczniu 2013 roku. W ankiecie wzięło udział 40 uczniów szóstej klasy szkół podstawowych w Katowicach i Zabrze.

Analiza i interpretacja wyników

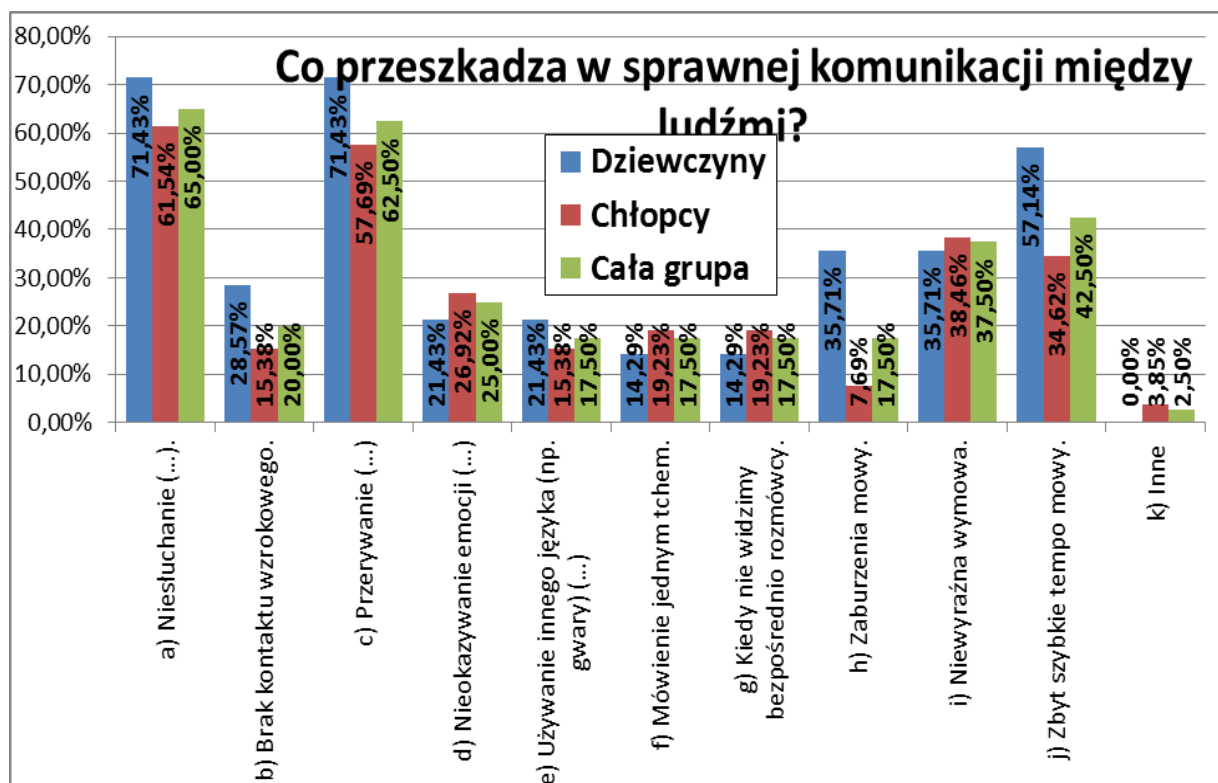
Odpowiedzi uczniów pozwoliły nakreślić obraz skutecznej komunikacji według młodych ludzi. Na pytanie o to, co uczniom kojarzy się z dobrą komunikacją, badające uzyskały odpowiedzi, z których wynika że to empatia, czyli umiejętność wczucia się w pozycję drugiej strony dialogu (wyrażająca się przez uważne słuchanie, wzajemne zainteresowanie i nieprzerywanie sobie), jest podstawową cechą dobrej komunikacji. Co ciekawe, dla uczniów niespecjalnie ważne okazało się utrzymywanie kontaktu wzrokowego. Można więc przypuszczać, że młodzież skupia się w większej mierze na warstwie werbalnej, kiedy ocenia skuteczność komunikacji (wykres 2).



Wykres 2

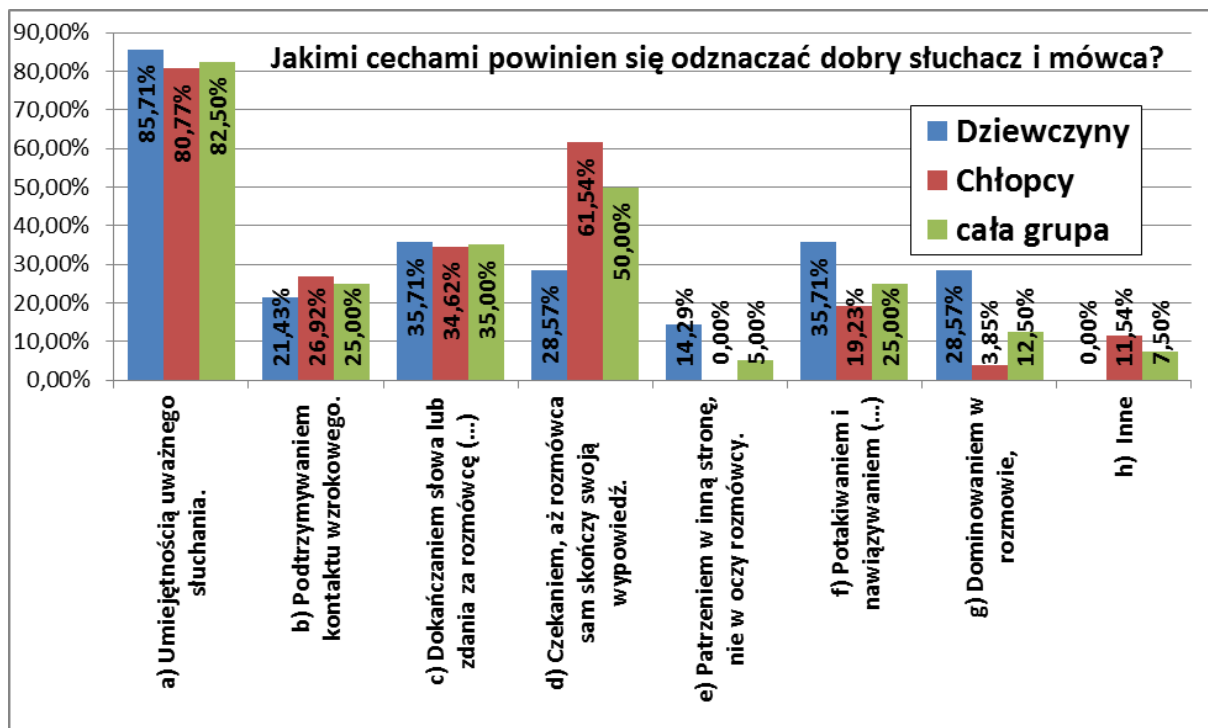
Drugie pytanie pozwoliło stwierdzić, co młodym ludziom przeszkadza w sprawnej komunikacji między sobą. Okazało się, że dla obu płci niesłuchanie rozmówcy, przerywanie, niewyraźna mowa i zbyt szybkie tempo mowy są największymi przeszkodami w kontakcie werbalnym. Ciekawe jest, iż dla 35% ankietowanych dziewcząt istotną przeszkodą w komunikacji są zaburzenia mowy, podczas gdy u chłopców odsetek ten wynosi zaledwie 7%.

Dziewczęta przykładają zatem dużą wagę do sposobu wypowiedzania słów, co nie jest tak istotne dla chłopców (wykres 3).



Wykres 3

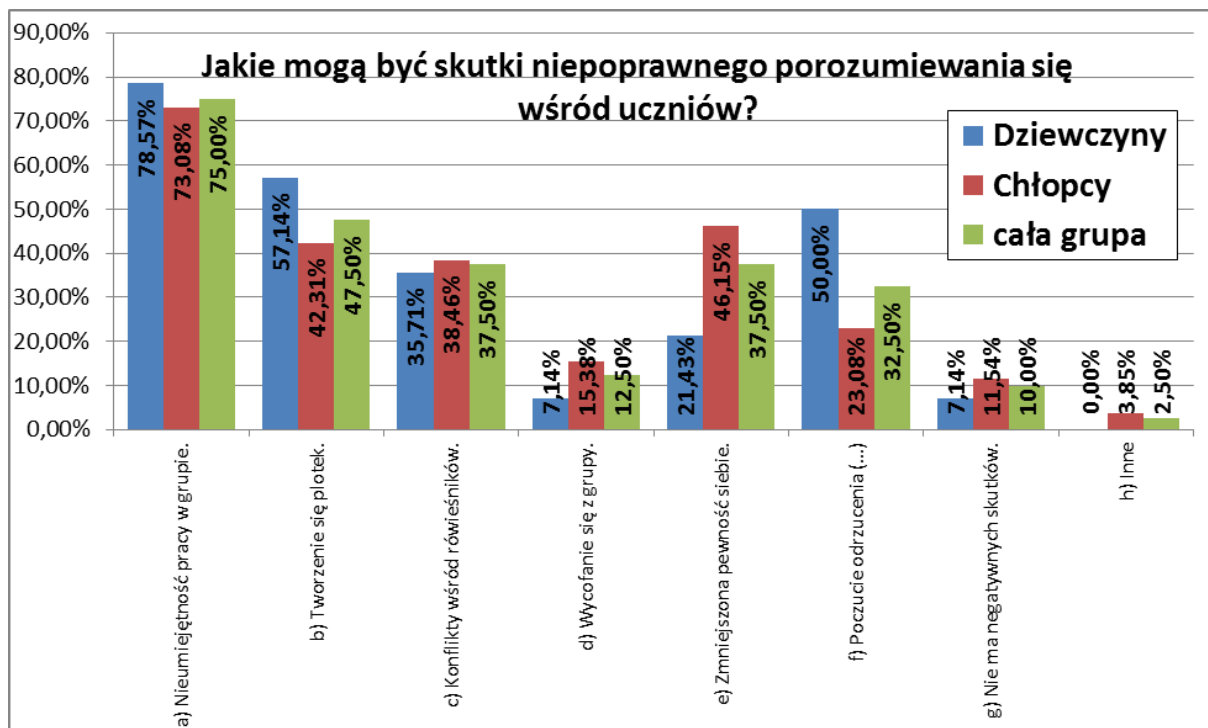
Kolejne pytanie miało na celu określenie cech, którymi powinien się odznaczać dobry partner w dialogu. Ciekawe okazały się w tym względzie różnice w poglądach chłopców i dziewcząt dotyczące niektórych odpowiedzi. Dla chłopców istotne było czekanie na pełną wypowiedź, podczas gdy dziewczęta uwzględniły takie elementy konwersacji, na które nie zwrócili uwagi chłopcy: patrzenie w inną stronę (być może po to, by nie onieśmielać rozmówcy), potakiwanie oraz sygnały podtrzymujące konwersację, jak również dominowanie w rozmowie (wykres 4).



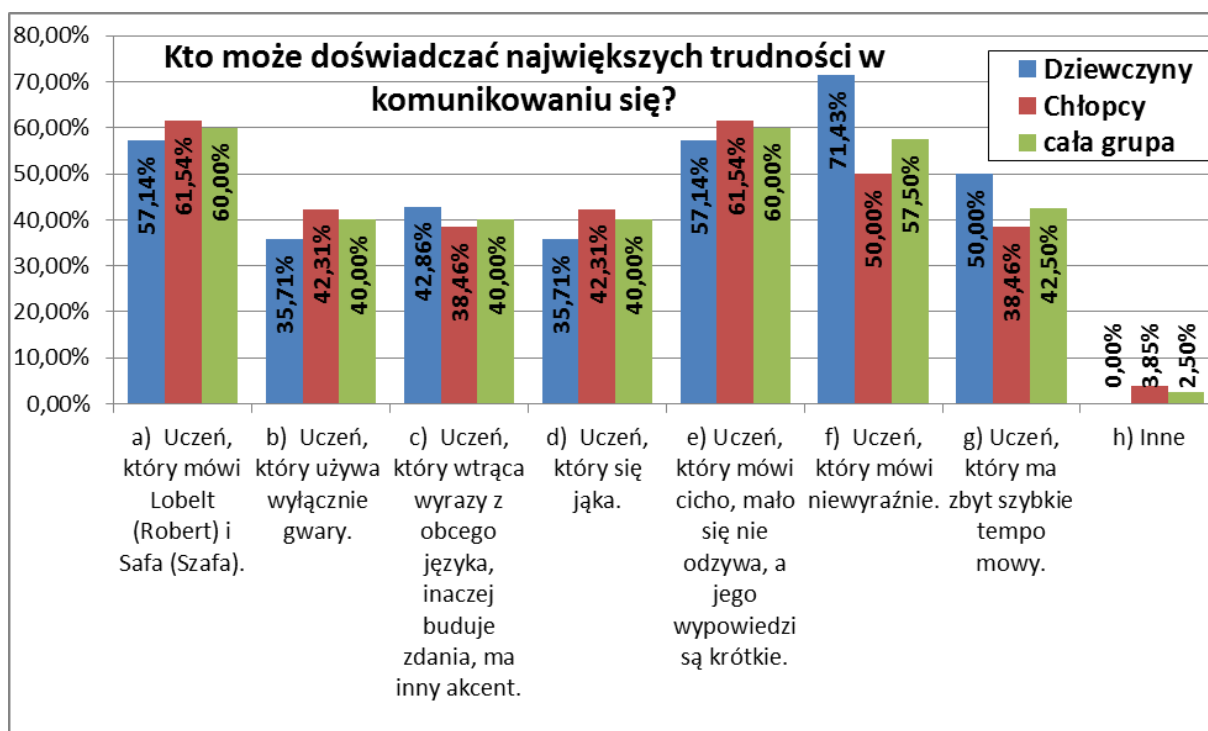
Wykres 4

Skuteczność porozumienia to również świadomość tego, co może się stać, jeśli uczestnicy dialogu nie będą stosować zasad dobrej komunikacji. Odpowiedzi udzielone przez uczniów świadczą o tym, że młodzi ludzie zdają sobie sprawę z zagrożeń, jakie na nich czyhają. Wśród tych najważniejszych młodzi wymienia nieumiejętność pracy w grupie, a także tworzenie się plotek. Dla chłopców istotne wydaje się także wyobcowanie z grupy i niska pewność siebie, które mogą się wiązać z nieprawidłowościami w zakresie poprawnej komunikacji. Dziewczęta przywiązują w tej mierze większą wagę do poczucia odrzucenia, którego może doświadczyć osoba mająca trudności w komunikacji interpersonalnej (wykres 5).

Kolejne pytanie, za pomocą którego autorki starały się ustalić, co dokładnie sprawia, że dana osoba jest postrzegana jako doświadczająca największych trudności w procesie komunikacji, nawiązuje do pytania poprzedniego. Na uwagę zasługuje chętnie udzielana przez uczniów odpowiedź: największych trudności w komunikowaniu się może doświadczyć uczeń, który mówi cicho, mało się odzywa, a jego wypowiedzi są krótkie. Taka odpowiedź świadczy prawdopodobnie o kolejnym zagrożeniu, jakiego upatrują młodzi ludzie w nieśmiałości, mogącej prowadzić do podobnego postrzegania uczniów małomównych i tych z zaburzeniami w mowie (wykres 6).



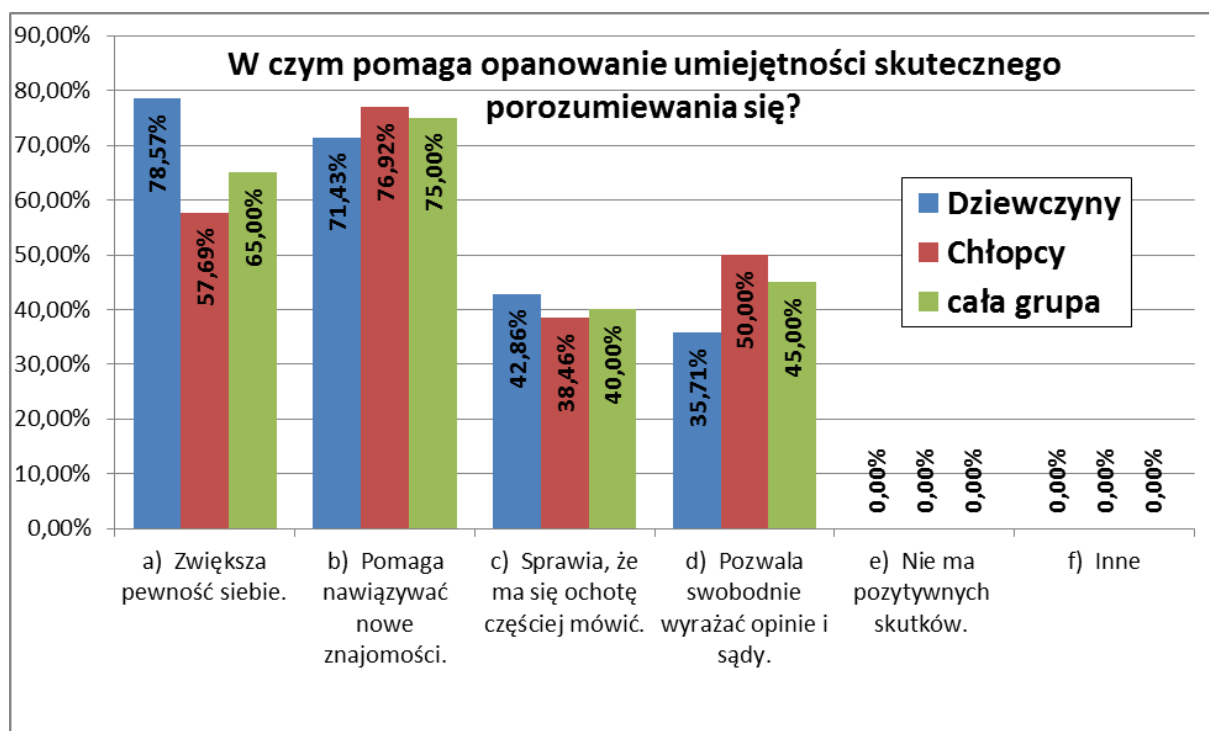
Wykres 5



Wykres 6

Niezwykle budujące dla autorek ankiety okazały się opinie uczniów na temat pozytywnych efektów skutecznej komunikacji, sto procent respondentów dostrzega bowiem takie skutki. Dla uczniów opanowanie umiejętności skutecznej komunikacji jest związane nie

tylko z polepszeniem warstwy werbalnej komunikatów, ale także z czynnikami pozajęzykowymi, w tym ze zwiększoną pewnością siebie, która dla młodych ludzi jest wartością bardzo ważną (wykres 7).



Wykres 7

Ujmując wnioski z badań w formę ogólnego podsumowania, należy stwierdzić, że:

- skuteczną komunikację uczniowie utożsamiają w głównej mierze z obopólną wymianą zdań, rozmową opartą na wzajemnym słuchaniu się obu stron dialogu;
- umiejętność słuchania to cecha, której także wymagają od swego rozmówcy;
- młodym ludziom trudniej słuchać, kiedy ktoś ich nie słucha, przerywa im, mówi zbyt szybko i niewyraźnie;
- podstawowymi środkami przekazu informacji są urządzenia umożliwiające kontakt zapośredniczony: telefony komórkowe i komputery z dostępem do Internetu;
- wszyscy uczniowie dostrzegają korzyści płynące ze skutecznej komunikacji i wskazują na liczne skutki nieprawidłowej komunikacji w interakcjach społecznych;
- w opinii uczniów największe zagrożenie dla dobrej komunikacji stanowi wada wymowy, a także mowa cicha lub niewyraźna.

Ogólne wnioski można zatem ująć w postaci następujących punktów:

- kompetencje komunikacyjne zdaniem uczniów sprowadzają się w dużym stopniu do empatii;

- istotne są umiejętności rozpoznawania komunikacyjnych możliwości odbiorcy oraz dostosowywania się do sytuacji, do innych osób oraz czynników;
- dominuje nastawienie interakcyjne rozmówców.

Zakończenie

W odpowiedzi na pytanie o to, jak zwiększyć skuteczność komunikacji i uczynić ją przyjemnością dla uczestników dialogu, autorki proponują stosowanie prostych zasad, które w niezwykle sposób poprawiają jakość porozumiewania się ludzi. Zasady te można przedstawić w formie dekalogu dobrego słuchacza i mówcy:

- 1. Staraj się mówić wyraźnie, stosunkowo wolno, stosując zasady prawidłowej intonacji i przestrzegając zasad poprawnego budowania wypowiedzi – to spowoduje, że ludzie chętnie wysłuchają tego, co masz do powiedzenia.**
- 2. Potakuj – rozmówca potrzebuje sygnałów świadczących o tym, że słuchasz i jesteś uważny oraz skupiony na przekazie.**
- 3. Uśmiechaj się – w ten sposób przekonujesz rozmówcę o tym, że jego wypowiedź jest dla Ciebie istotna i chcesz go wysłuchać.**
- 4. Stosuj dodatkowe metody podtrzymania kontaktu, np. nawiązując do wypowiedzi przedmówcy i odnosząc się do poruszanych kwestii – to jeszcze bardziej umocni interlokutora w przeświadczeniu, że go uważnie słuchasz.**
- 5. Pytaj, czy rozmówca to właśnie miał na myśli, czy dobrze zrozumiałeś wypowiedź – unikniesz nieporozumień.**
- 6. Daj rozmówcy tyle czasu, ile potrzebuje na swoją wypowiedź – tempo naszej mowy zależy od wielu czynników, np. osobowości, a to czasem decyduje o potrzebnej do zbudowania wypowiedzi ilości czasu.**
- 7. Nie zwracaj uwagi na to, jak się wypowiada rozmówca (czy ma „dziwny” akcent, nie wypowiada niektórych głosek, jaka się lub jego wypowiedzi są niegramatyczne), ale słuchaj, o czym mówi – rozmówca będzie Ci wdzięczny za taką postawę.**
- 8. Czekaj na swoją kolej i nie przerywaj, kiedy ktoś mówi – to, co chcesz powiedzieć jest ważne, ale przestrzeganie zasad kolejności jest dla prawidłowej konwersacji ważniejsze.**
- 9. Nie kończ za kogoś wypowiedzi – nie zawsze „czytasz w myślach” drugiej osoby.**

10. Pamiętaj o empatii – to ona decyduje o umiejętności zastosowania wszystkich powyższych zasad w praktyce.

Przedstawione zasady powstały w oparciu przede wszystkim o wyniki badań sondażowych. Zostały w nich także uwzględnione opinie uczniów szkół podstawowych i gimnazjalnych, wśród których prowadzone były zajęcia warsztatowe dotyczące skutecznej komunikacji.

Bibliografia

- Cudak I., Matyja A., 2009, *Akceptacja i tolerancja uczniów z problemami w komunikowaniu się w środowisku szkoły podstawowej*. „Forum Logopedyczne”, nr 16, s. 29–30.
- Dobek-Ostrowska B., 2002, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław.
- Faber A., Mazlish E., 1996, *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły?*, Poznań.
- Gordon T., 1999, *Wychowanie bez porażek w szkole*, Warszawa.
- Gordon T., 2010, *Wychowanie bez porażek. Rozwiązanie konfliktów między rodzicami a dziećmi*, Warszawa.
- Kryteria diagnostyczne według DSM-IV-TR*. 2008. Redakcja wydania polskiego Jacek Wciórka.
- Skorek E.M., 2000, *Dzieci z zaburzeniami mowy wśród rówieśników w klasie szkolnej*, Kraków.
- Stecko E., 1996, *Zaburzenia mowy dzieci – wczesne rozpoznawanie i postępowanie logopedyczne*, Warszawa.
- Sztejnberg A., 2006, *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*, Wrocław.
- ✓ Artykuł ukazał się w publikacji pt. *Komunikacja nietatwa czyli o tym, co przeszkadza w skutecznym porozumiewaniu się*, pod red. A. Rosińskiej-Mamej oraz J. Senderskiej. Kraków 2014, s. 107-118.