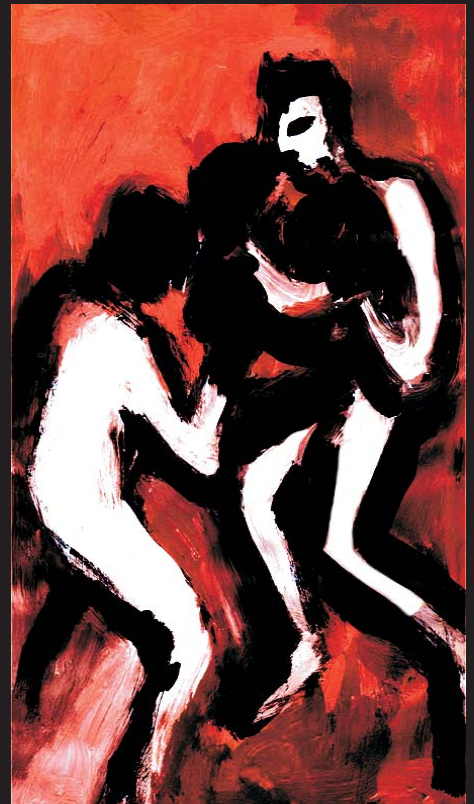


CE ESTE COMUNICAREA



INTERPERSONALĂ?

În aceeași serie:
“Ce este un conflict?”
“Ce este negocierea?”

Material realizat de către Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală - FPDL, în cadrul proiectului “Dezvoltarea Capacității de Analiză și Rezolvare a Conflictelor”, ROM/00/002, finanțat de către Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare - PNUD România și Departamentul Națiunilor Unite pentru Probleme Economice - UN-DESA, New York.

Redactat: Ana Vasilache
Grafică și machetare: Nadina Pascariu



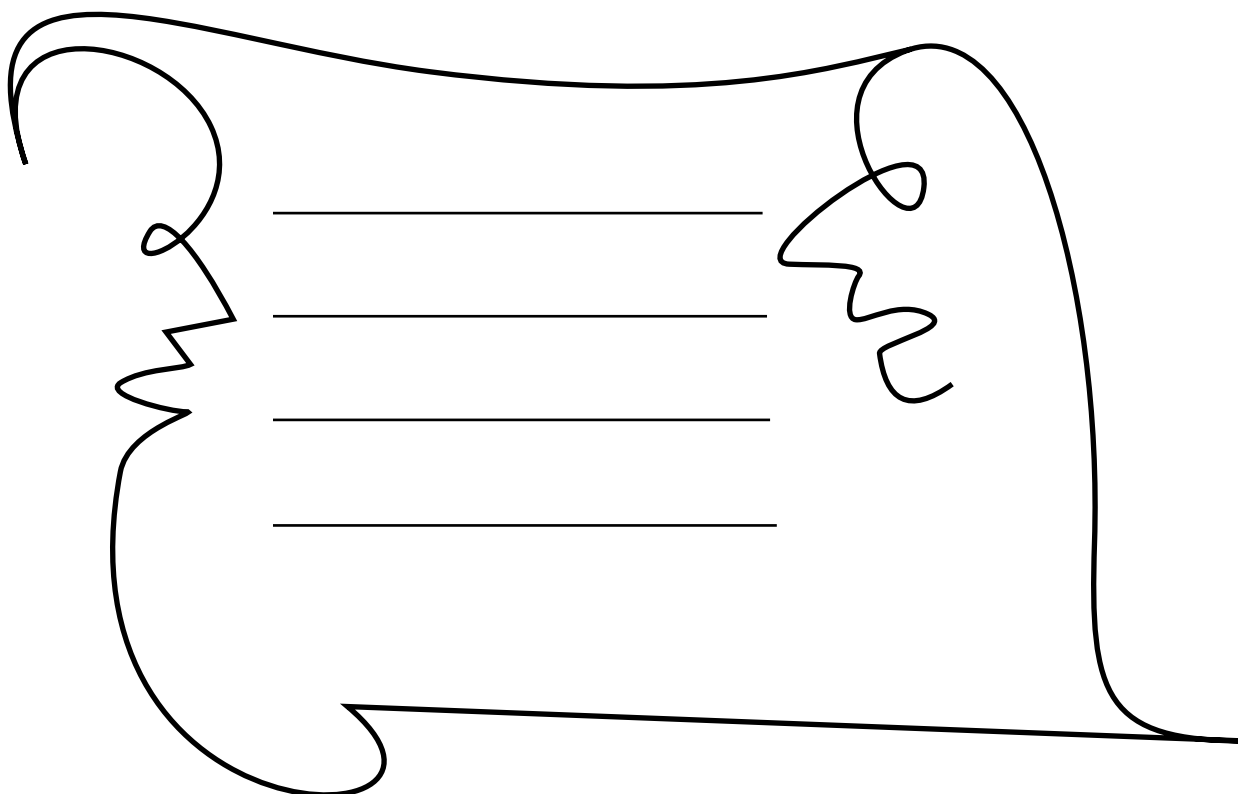
Ce este comunicarea interpersonală?	3
De ce avem nevoie de comunicare interpersonală?.....	5
Cum putem să ne îmbunătățim abilitățile de comunicare?	6

CE ESTE COMUNICAREA INTERPERSONALĂ?

Aproape fiecare problemă, fiecare conflict și fiecare neînțelegere are la bază o problemă de comunicare interpersonală.

Prin urmare, ce este comunicarea interpersonală?

Reflectați un moment și scrieți mai jos cuvintele care vă vin în minte atunci când vă gândiți la comunicare interpersonală.



COMUNICAREA INTERPERSONALĂ ESTE CEA MAI MARE REALIZARE A OMENIRII

Comunicarea interpersonală este caracteristica cea mai importantă a omenirii și, în același timp, cea mai mare realizare a sa. Este abilitatea oamenilor de a transforma spusele fără noimă în cuvinte vorbite și scrise, prin care ei sunt capabili să își facă cunoscute nevoile, dorințele, ideile și sentimentele.

Comunicarea interpersonală este un proces complex care poate să fie descris, în termeni simplificați, prin aceea că un **Emitător** și un **Receptor** schimbă mesaje între ei, mesaje care conțin deopotrivă și idei și sentimente.



Emitătorul
codifică
mesajele
folosind
elemente
verbale,
vocale
și
vizuale.

Cuvintele formează elementul verbal.
Elementul vocal include tonul,
intensitatea vocii și "muzica limbajului".
Elementul vizual încorporează
tot ceea ce Receptorul vede.
Poate să vi se pară surprinzător,
dar elementul vizual, non-verbal,
este cel mai puternic element,
cel care atrage și reține în
primul rând atenția Receptorului.
Elementele vocale și verbale
urmează doar după cel vizual.



Receptorul
primește
mesajele
și le
decodăază,
punând în
ordine și
interpretând
cele trei
elemente,
în funcție de
propriile
experiențe,
credințe și
nevoi.

DE CE AVEM NEVOIE DE COMUNICARE INTERPERSONALĂ?

Comunicăm ca să: ne cunoaștem, ne împărtășim emoțiile unii altora, schimbăm informații, convingem pe alții să înțeleagă punctul nostru de vedere, construim relații.

Comunicarea interpersonală este seva vitală a oricărei relații. Relațiile pe care le considerăm a fi bune sunt cele care au la bază o comunicare deschisă, clară și sensibilă. Adevărul este că în ziua de azi suntem capabili să trimitem mesaje de pe lună, dar ne este mult mai greu să construim și să întreținem în bune condiții relațiile cu cei pe care îi iubim.

Comunicarea inefficientă cauzează singurătate, conflicte, probleme în familie, insatisfacții profesionale, stres psihologic, boli fizice și chiar moartea, atunci când comunicarea este complet întreruptă.

Împăratul Frederic, care a condus Sfântul Imperiu Roman în secolul al 13-lea, a dorit să știe ce limbi se vorbeau la nașterea omenirii,

în Grădina Raiului. Era vorba de ebraică, de greacă sau de latină? se întreba el. Prin urmare, a dat

ordin să se facă un experiment: un grup de copii

urma să fie complet izolat, într-un mediu care reproducea cu mare acuratețe

circumstanțele originale din Grădina Raiului. Copiii

urmau să fie crescuți de către dădace, cărora li s-a interzis să vorbească în

prezența acestora. Nici un cuvânt nu urma să fie auzit, până ce aceștia nu începeau să vorbească propria lor limbă. Rezultatul? Toți copiii au murit. Lipsa comunicării poate să fie mortală.

Din Robert Bolton, People Skills



CUM PUTEM SĂ NE ÎMBUNĂTĂȚIM ABILITĂȚILE DE COMUNICARE?

Am trăi într-o lume perfectă dacă am comunica la fel ca în filmul științifico-fantastic "Star Trek", în care domnul Spock reușea să transfere informații de la o minte la alta, prin atingerea capetelor, printr-un proces fără cusur (fără greșeli, fără conținut emoțional, fără abordări personale). Din păcate, în lumea în care trăim, o astfel de comunicare mentală nu este posibilă. Noi trebuie să ne luptăm cu un sistem imperfect, care are multiple capcane ce produc întreruperea procesului comunicării.

Mulți oameni sunt pesimiști în ce privește abilitățile lor de comunicare. Sperăm că nu faceți parte dintre cei care cred că felul în care vorbesc și comunică le este un "dat", așa cum este culoarea ochilor lor. Noi credem exact contrariul și sperăm să vă convingem că:

Fiecare dintre noi poate învăța să comunice mai bine.

Fiecare dintre noi se poate schimba.

De fapt, schimbarea este inevitabilă, fiecare dintre noi se va schimba inevitabil. Oamenii se schimbă continuu, de la copilărie și pînă la bătrînețe. Legea schimbării spune că:

LUCRURILE NU RĂMÂN NESCHIMBATE; DACĂ NU SE SCHIMBĂ ÎN BINE, ATUNCI SE VOR SCHIMBA ÎN RĂU.

În cazul în care conflictul nu va scădea în intensitate, cu siguranță va avea loc o escaladare a acestuia.

În cazul în care relațiile nu vor deveni mai puternice, cu siguranță vor deveni mai slabe.

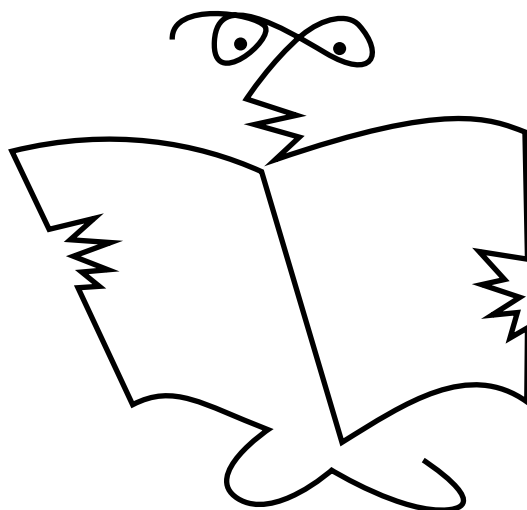
În cazul în care relațiile nu vor deveni mai apropiate, cu siguranță vor deveni mai distante.

În cazul în care relațiile nu vor deveni mai eficiente, cu siguranță vor deveni mai puțin eficiente.

Este foarte important să avem abilitățile de comunicare necesare pentru a putea controla schimbările, în loc să le lăsăm să ni se întâmpale pur și simplu. Oamenii care înțeleg procesul comunicării au mai mare control asupra schimbărilor și mai puține eșecuri.

Această broșură vă va ajuta să veniți în întâmpinarea acelor schimbări pe care vi le doriți, ajutându-vă să înțelegeți mai bine procesul comunicării interpersonale, prin descrierea următoarelor aspecte importante ale acestui proces:

Obstacolele din calea comunicării eficiente.....	8
Felul în care mintea noastră funcționează	8
Comportamentele Emițătorului	16
Comportamentele Receptorului	17
Cum să depășim obstacolele din calea comunicării eficiente	19
Ascultând, ascultând, ascultând	19
Citind, citind, citind limbajul corporal	22
Vorbind	23
Training pentru dezvoltarea abilităților de comunicare	24



OBSTACOLELE DIN CALEA COMUNICĂRII EFICIENTE

FELUL ÎN CARE MINTEA NOASTRĂ FUNCȚIONEAZĂ

1. Percepțiile asupra realității

Percepțiile reprezintă modul în care noi interpretăm și înțelegem realitatea.

Percepțiile reprezintă **propria noastră realitate** și se formează parcurgând următoarele etape:

Colectăm informații

Dar...

Colectăm doar o mică parte din informațiile realității - nu putem înregistra toate informațiile detectate de simțurile noastre.

Colectăm informațiile într-un mod selectiv - vedem doar ceea ce dorim să vedem. Căutăm informațiile care să vină în întâmpinarea presupunerilor noastre inițiale și neglijăm sau ne facem că nu observăm pe cele care le contrazic.

Colectăm informațiile într-o anumită ordine.

Desenul de mai jos este o binecunoscută imagine "ambiguă". Poate să fie văzută ca o femeie tânără sau ca o femeie în vârstă.



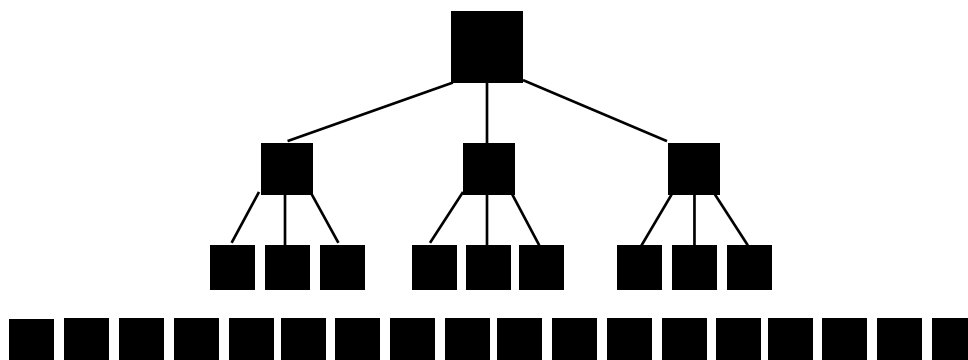
Hofstede descrie cum a arătat la jumătate din clasă o versiune ușor modificată a imaginii, doar pentru cinci secunde, în care doar tânăra femeie putea să fie văzută. Apoi, celeilalte jumătăți din clasă, a arătat o altă versiune a imaginii, doar pentru cinci secunde, în care doar femeia în vârstă putea să fie văzută. După aceasta, el a arătat întregii clase imaginea ambiguă în întregime. Rezultatele au fost uluitoare. Cei cărora li s-a su-gerat că este o femeie tânără, au văzut doar femeia tânără din imagine. Iar cei cărora li s-a sugerat că este o femeie în vârstă, au văzut doar femeia în vârstă în imagine. Pe urmă, Hofstede a rugat ca jumătate din clasă să încerce să ajute cealaltă jumătate să vadă ceea ce ei au văzut deja, până când ambele grupuri vor vedea ambele imagini. Hofstede a remarcat faptul că fiecare grup a înțeles cu mare greutate punctul de vedere al celuilalt grup.

Din Charles B. Handy, Understanding Organizations

Așezăm informațiile în categorii

Aranjarea pe categorii a informațiilor este foarte folositoare, fiind o modalitate de a pune ordine în realitatea haotică din jurul nostru, tocmai pentru a o putea înțelege. Dar...

Aranjarea pe categorii este, în același timp, periculoasă, deoarece aceste categorii creează anumite presupuneri sau predicții: "Blondele sunt proaste", "Bărbații cu pielea închisă la culoare sunt violenți", "Oamenii în vârstă sunt mai puțin dispuși la schimbare". Acestea sunt stereotipuri.



Creăm propria noastră realitate

Dar...

Fiecare dintre noi poate să aibă percepții foarte diferite și deci, realități foarte diferite. Aceste diferențe cauzează adesea neînțelegeri și conflicte.

Ați auzit povestea Scufitei Roșii? Suntem siguri că da.

L-ați ascultat vreodată pe lup? Probabil că nu.

Ascultați-l pe lup, vă rugăm, doar pentru câteva momente. Să vedem ce are el de spus:

Pădurea era casa mea. Trăiam în ea și țineam foarte mult la ea. Într-o zi, pe când curățam pădurea de gunoaiele pe care un turist le-a lăsat în urmă, am auzit niște pași. M-am strecurat în spatele unui copac și am văzut o fetiță care venea pe cărare și care ducea un coșuleț. Am început să o privesc cu suspiciune pentru că era îmbrăcată destul de ciudat: avea hainele roșii și ceva pe cap, ca și cum n-ar fi vrut să fie recunoscută. Bineînțeles că am oprit-o, ca să văd ce e cu ea. Am întrebat-o cine era, unde merge și de unde vine. Mi-a răspuns că merge la casa bunicii sale. Și cum mergea ea pe cărare, am văzut cum a scos o bucată de ciocolată și a început să o mănânce, asta după ce a aruncat

pe cărare ambalajul de la ciocolată. Imaginați-vă! Nu numai că a pătruns în pădure fără permisiunea mea, dar mai era și nepoliticoasă cu mine. Și, pe deasupra, îmi murdărea și casa! Așa că m-am hotărât să îi dau o lecție. Am fugit înainte la casa bunicii sale. Când am văzut-o pe bunica ei, mi-am dat seama că o cunoșteam. Cu ceva ani în urmă, am ajutat-o să scape de șobolanii pe care îi avea în casă. I-am explicat bunicii ce s-a întâmplat și ea a fost de acord să îi dăm o lecție. Ba, mai mult: bunica a fost de acord să se ascundă sub pat, până o chemam eu. Când a sosit fetița, am invitat-o în dormitor unde eram eu în pat, îmbrăcat ca și bunica ei. Fetița s-a apropiat de mine și primul lucru pe care l-a făcut a fost să îmi spună ceva urât legat de urechile mele mari. Cum am mai fost insultat pe tema asta, i-am spus doar că urechile mari mă ajută să aud mai bine. Pe urmă, fetița a făcut o altă remarcă răutăcioasă, spunând că am ochii bulbucați. Pentru că vroiam să rămân calm, i-am spus doar că ochii mari mă ajută să văd mai bine. Dar, următoarea insultă m-a infuriat rău de tot. Mi-a spus

ceva legat de dinții mei mari. Atunci m-am enervat cumplit. Pur și simplu nu mi-am mai putut stăpâni furia. Așa că am sărit din pat și i-am urlat că dinții mei mari mă ajută să o mănânc mai bine. Dar, nici un lup nu ar mânca vreodată o fetiță. Cu siguranță nu aveam intenția de a o mânca. Cred că oricum avea un gust destul de rău. Tot ce vroiam era să o sperii un pic. Dar fetița a început să alerge prin cameră și să țipe. Am început să o urmăresc, gândindu-mă că, dacă o prind, voi putea să o liniștesc. Deodată, ușa a zburat dată de perete de un pădurar mare, care avea un topor în mâini. Am știut imediat că sunt în primejdie, așa că am sărit pe fereastră și am fugit cât de repede am putut. Și asta nu e totul. Bunica fetitei nu a spus niciodată povestea așa cum a fost. Așa că toți mă știu acum că sunt periculos și rău. Toată lumea mă ocolește acum. Poate că fetița a trăit fericită mulți ani după, însă eu, cu siguranță nu.



**Din Resolving Conflict Creatively, Board of Education of the City of New York
A teaching guide for grades kindergarten through six**

2. Stereotipuri și prejudecăți

Stereotipul este ca o șampilă, care multiplică o imagine după un șablon. Walter Lippmann, în cartea sa din 1920, "Opinia Publică", a folosit termenul pentru a descrie felul în care oamenii își pun semenii în diverse categorii - le pun ștampile - după anumite caracteristici ale acestora.

A crea stereotipuri este o funcție naturală a creierului nostru, prin care simplificăm realitatea complexă, pentru ca mintea și corpul nostru să dezvolte răspunsuri automate la stimuli similari.

Stereotipia, în relațiile sociale, are o funcție utilă: prin clasificarea indivizilor le putem anticipa comportamentul și planifica reacțiile.

Dar...

A crea stereotipuri poate fi periculos. Stereotipurile culturale conduc la prejudecăți, la opinii negative despre ceilalți. Stereotipurile și prejudecățile sunt obstacole majore în comunicare și, mai mult decât atât, sunt cauzele unor acțiuni și emoții negative. Prejudecățile care sunt bazate pe ultrasimplificarea oricărei rase de oameni într-un stereotip îngust și negativ, pot avea consecințe tragice precum discriminarea, violența și, în cazuri extreme, genocidul.

Deseori oamenii au stereotipuri legate de:

Vârstă: toți adolescenții iubesc rockul și nu respectă pe cei mai în vârstă.

Sex: bărbații doresc un singur lucru de la femei.

Rasă: toți chinezii arată la fel.

Religie: toți cei care sunt de religie islamică sunt teroriști.

Vocație: toți avocații sunt lacomi.

Naționalitate: toate persoanele de etnie romă sunt murdare.

Locuri: toți oamenii care trăiesc în orașul X sunt leneși.

Lucruri: toate ceasurile elvețiene sunt perfecte.

Stereotipurile au 4 caracteristici principale¹:

Sunt mult mai simple decât realitatea.

Se obțin mai degrabă de la "mediatori culturali", decât prin proprie experiență.

Sunt false prin însăși natura lor.

Atunci când sunt dobândite în copilărie sunt foarte greu de schimbat și rămân cu încăpățănare în mintea noastră, colorând percepțiile și comportamentele noastre.

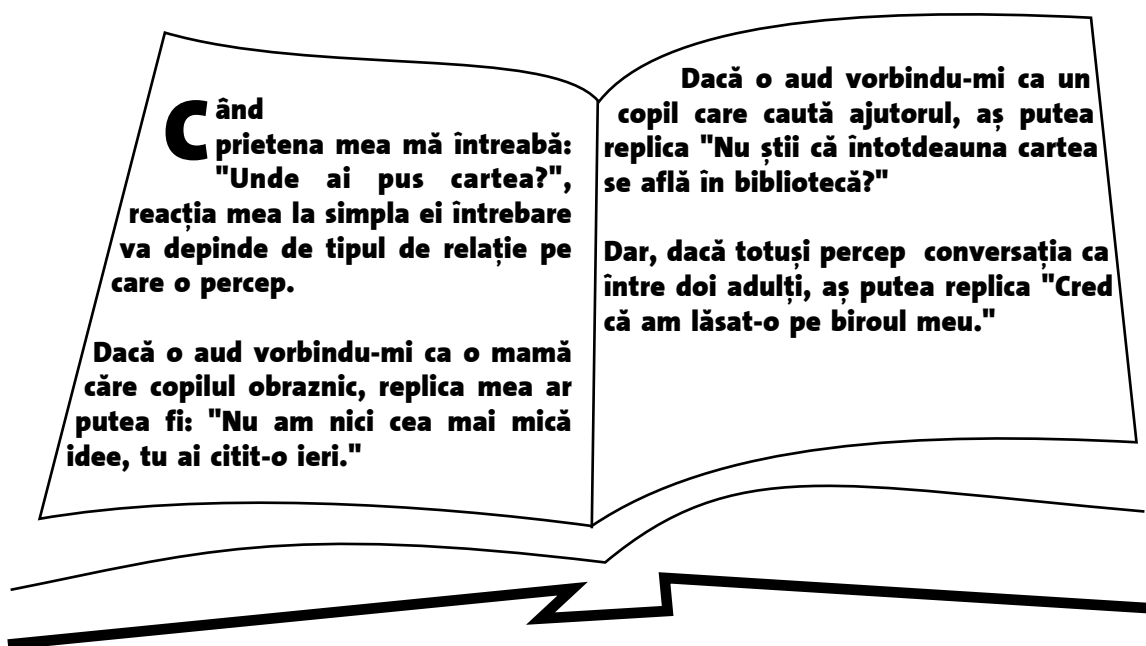
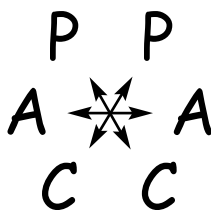
O poveste tradițională vietnameză ne explică diferența între iad și rai. În iad, oamenii au bețișoare pentru mâncat foarte lungi, care nu le ajung niciodată la gură. În rai, bețișoarele au aceeași lungime, dar acolo oamenii se hrănesc unul pe celălalt.

Astfel, nici unul dintre noi nu se poate apăra în mod eficient de prejudecățile care ne privesc pe noi înșine, dar putem interveni pentru a-i ajuta pe ceilalți.

¹Walter Lippmann

3. Percepțiile asupra relațiilor

Putem percepe relațiile cu alții în baza a trei roluri metaforice: **părinte, adult și copil**. Dacă un individ intenționează să se relaționeze cu altul, ca de la adult la adult, dar este perceput ca un părinte care vorbește copilului, interacțiunea dintre cei doi va crea neînțelegeri și resentimente.



4. Perspective și metaperspective

Laing a identificat trei niveluri ale gândirii care complică și mai mult comunicarea interpersonală:

PERSPECTIVA DIRECTĂ - Ion nu o iubește pe Maria / Maria nu îl iubește pe Ion

METAPERSPECTIVA - Ion crede că Maria îl iubește / Maria crede că Ion o iubește

METAMETAPERSPECTIVA - Ion crede că Maria crede că el o iubește / Maria crede că Ion crede că ea îl iubește



Nici unul nu dorește să îl rănească pe celălalt. Decât să comunice deschis și să rezolve neînțelegerea, s-ar putea ca ei să se căsătorească.

Dacă această sistematizare vi se pare complicată, vă spunem doar că nu e nimic în comparație cu situațiile din viața reală.

Dacă o persoană crede (în mod eronat) că unul din colegii săi îl displace, el începe să se comporte de o așa manieră încât colegul respectiv începe să creadă că persoana nu îl place deloc. În acest fel, amândoi sunt convinși că unul nu îl place pe celălalt, deși totul se bazează doar pe interpretarea subiectivă a sentimentelor lor.

Atunci când este vorba de comunicare inter-culturală, aceste probleme sunt și mai greu de depășit.

Negociam cu un partener francez. Momentul în care urma să cădem de acord se apropia. Francezul a împins pe masă un document și ne-a cerut să semnăm un acord parțial, în patru exemplare, reflectând stadiul în care ne aflăm. Reacționând ca niște englezi tipici, noi am privit această cerere de a semna un document, în această fază a negocierilor, ca un atac la integritatea noastră. În definitiv, am spus că suntem de acord cu faza în care se află negocierile și, în această fază, noi credeam că nu este necesară semnarea nici unui document legal. Cu siguranță francezul nu avea încredere în noi. Furioși, am replicat că semnarea unui astfel de document nu este necesară. Deci, nu vor să semneze, a gândit francezul, educat în tradiția birocratică. Ce poate să însemne acest lucru? Cu siguranță faptul că englezii vor să cîștige timp pentru a face niște manevre. Este o practică folosită în toate negocierile, a replicat francezul, să formalizezi progresele în negocieri, prin semnătura fiecărei părți implicate, pe un acord parțial. Întîlnirea a fost salvată de aceste neînțelegeri inter-culturale de intervenția unui american care a fost capabil să înțeleagă că replicile au fost greșit interpretate.

Din Charles B. Handy, *Understanding Organizations*

5. Diferența între sexe

Allan și Barbara Pease descriu în cartea lor "De ce bărbații se uită la meci și femeile în oglindă" - într-o manieră destul de amuzantă - un lucru foarte serios: diferențele care există între bărbați și femei în felul lor de a comunica. Autorii demonstrează că diferențele au fost create de funcțiile pe care bărbații și femeile le-au avut de-a lungul mileniilor, în efortul lor de a supraviețui: bărbații erau vânători, iar femeile creșteau copiii, concentrându-se pe păstrarea relațiilor. Ca un rezultat direct al acestor funcții diferite, mințile lor s-au specializat în feluri diferite și, cercetările demonstrează că:

Mintea bărbaților are mai puține centre de vorbire decât cea a femeilor

Mamele, fiicele și surorile vor vorbi adeseori în numele bărbaților din familie. Spre exemplu, încercați să întrebați un băiețel de cinci ani: "Ce mai faci?" și, imediat, mama sau sora vă vor răspunde: "Foarte bine, mulțumesc."

Din același motiv, femeile vorbesc mai mult decât bărbații

"Odată nu am vorbit cu soția mea timp de șase luni - povestește un bărbat. Pur și simplu nu am vrut să o întrerup."

Un bărbat vorbește în medie 2000 până la 4000 de cuvinte pe zi, ceea ce reprezintă o treime din cantitatea vorbită de o femeie. Această diferență devine vizibilă atunci când bărbatul și femeia mănâncă împreună la masă, după o zi de muncă. El și-a terminat rezerva de cuvinte, în timp ce ea mai are multe de spus. Ascultați-i. Vă sună familiar?

Elena: Bună, iubitule. Cât de fericită sunt să te văd! Cum ți-a fost ziua?

Mihai: OK.

Elena: George mi-a spus că azi ai finalizat contractul cel mare cu Petru. Cum a mers negocierea?

Mihai: Excelent.

Elena: E absolut fantastic! Tipul părea destul de dificil. Crezi că poți să îl convingi?

Mihai: Mda.

Și așa mai departe.....

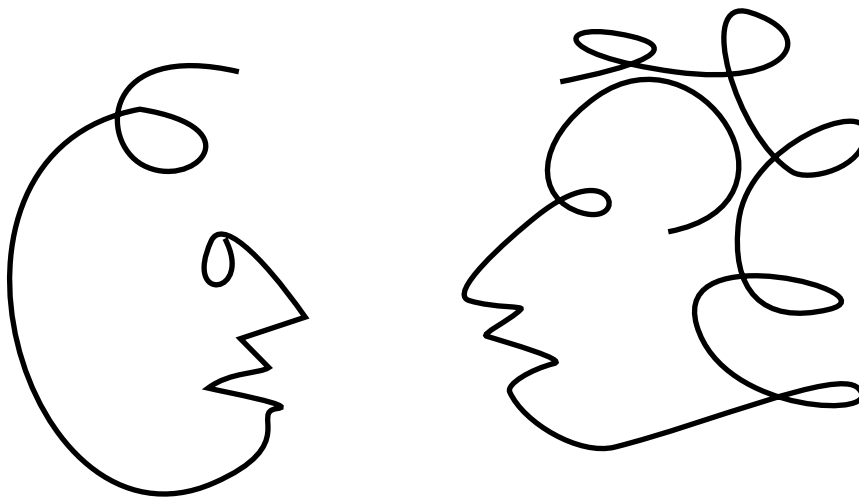
Din Alan and Barbara Pease, Why men don't listen and women can't read maps

Bărbații se întrerup unul pe altul în timp ce vorbesc, doar dacă între ei există rivalitate sau relații agresive.

"Nu mă mai întrerupe" țipă bărbații la femei, în toată lumea și în toate limbile. Declarațiile bărbaților includ întotdeauna soluții la problemele despre care ei discută, așa că simt nevoia să vorbească fără să fie întrerupți. Pentru o femeie, această situație este cât se poate de stranie, deoarece intenția ei principală atunci când vorbește este să construiască relații și mai puțin să rezolve probleme.

Femeile pot vorbi despre mai multe lucruri deodată; bărbaților le place să se concentreze pe câte un singur subiect o dată.

Atunci când vorbiți cu un bărbat, vorbiți simplu și doar despre un singur subiect. Spre deosebire de un bărbat, o femeie poate să facă mai multe lucruri deodată, cum ar fi să asculte, să vorbească despre mai multe subiecte și să observe în același timp diverse lucruri.



COMPORTAMENTELE EMIȚĂTORULUI

Sensuri diferite ale cuvintelor

Adeseori, nu suntem capabili să alegem cuvintele potrivite pentru ceea ce am dori să exprimăm. De remarcat că, pentru persoane diferite, același cuvânt poate să aibă sensuri diferite.

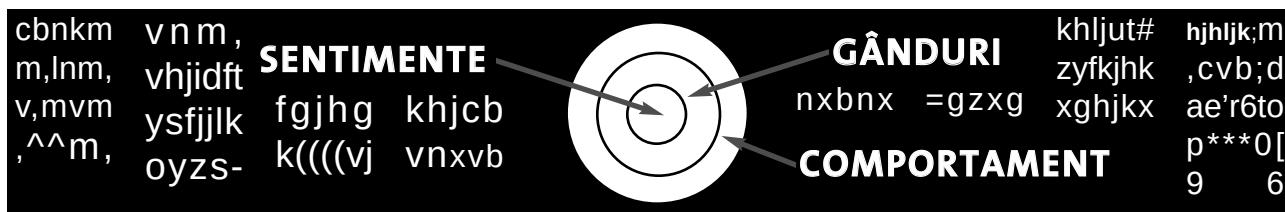
Ascunderea sentimentelor și a gândurilor

Așa cum armata codifică mesajele pe care le transmite, pentru motive de siguranță națională, și noi putem hotărâ să ne codificăm mesajele pentru motive de securitate personală. Sau, pur și simplu, pentru că am fost instruiți, încă de mici, să ne exprimăm indirect atunci când este vorba de anumite subiecte sau sentimente.

Unul din motivele principale ale unei comunicări defectuoase este obiceiul de a face presupuneri, de a ghici. Putem observa cu ușurință comportamentul unei persoane, putem să îi auzim cuvintele și să îi vedem faptele.

Dar...

Putem doar presupune, putem doar să ne imaginăm ce înseamnă cuvintele și faptele respective, ce gânduri și sentimente se ascund în spatele lor. Gândurile și sentimentele unei persoane sunt deseori ascunse cu foarte mare grijă și, prin urmare, nu sunt observabile direct, așa cum sunt comportamentele.



Emitătorul poate fi orb la emoțiile sale sau orbit de către acestea

Emoțiile ne ajută să ne conturăm valorile, să ne stabilim direcția și scopul în viață. Sunt o parte fundamentală a motivațiilor noastre și ne dau acele chei cu care găsim soluții problemelor noastre.

Este important să ne recunoaștem propriile sentimente, să fim conștienți de bogăția noastră interioară. Această abilitate ne poate ajuta să depășim multe probleme de comunicare.

Uneori, în loc să fim orbi la propriile noastre emoții, suntem adeseori orbiți de către acestea. Sentimentele intense pot să blocheze capacitatea noastră rațională. Situația o numim "a fi sub impactul unor emoții puternice". Atunci când oamenii sunt conduși de emoțiile lor de o așa manieră încât nici o logică sau voință nu pot avea vreo influență asupra lor, se comportă în detrimentul lor și al altora. În asemenea situații, o comunicare eficientă poate ajuta enorm.

COMPORTAMENTELE RECEPTORULUI

Auzim prin propriile noastre filtre

Avem multe filtre care distorsionează ceea ce auzim.

Avem filtre de atenție care ne ajută să nu fim copleșiți de cantitatea în creștere de sunete și informații.

Avem filtre emoționale care blochează sau ne distorsionează înțelegerea realității.

Avem propriile noastre așteptări care ne deformează comportamentul.

Atenția receptorilor poate fi cu ușurință distrasă

Atunci când emițătorul vorbește, mulți receptori sunt neatenți. Unul dintre motivele care stau la baza unei ascultări neatențe (același motiv poate sta la baza unei ascultări atente) este acela că oamenii gândesc mai repede decât vorbesc. În timp ce ascultăm, avem mult timp liber pentru a ne gândi. O rată medie de vorbire este cuprinsă între 125-150 de cuvinte pe minut. Această medie este mică și înceată pentru ureche și creier, care pot procesa cam de patru ori mai mult și mai repede.

Reacții care blochează comunicarea

Deseori receptorii reacționează în moduri care, potrivit cercetărilor, conduc la blocarea comunicării, creșterea distanței emoționale între oameni și descreșterea eficienței celorlați de a rezolva problemele.

Aceste reacții au fost împărțite în trei mari categorii:

EMITEREA DE JUDECĂȚI PRIVIND O ALTĂ PERSOANĂ

Critica

Mulți dintre noi cred că fără a fi critic, cealaltă persoană nu se va schimba niciodată. Și mai cred că este responsabilitatea lor să facă o evaluare negativă a acțiunilor sau atitudinilor altei persoane și să i-o aducă la cunoștință.

Punerea unei etichete

În fața noastră nu mai e o persoană, ci doar un anumit tip de persoană: "Ești doar un alt bărbat insensibil". Etichetarea, înjosirea celeilalte persoane ne împiedică să cunoaștem cu adevărat cealaltă persoană.

Diagnosticarea

De câte ori ați auzit "te pot citi ca pe o carte". Vă aduceți aminte probabil cum comunicarea, dintre dumneavoastră și cel care se laudă că vă poate pune un diagnostic, a fost blocată.

OFERIREA DE SOLUȚII

Comanda

O comandă este o soluție aplicată cu forța și susținută de forță. În astfel de situații, oamenii se pot pune în defensivă și pot căpăta resentimente. Sabotajul ar putea să fie un rezultat al rezistenței în executarea comenzii. Comanda implică presupunerea că judecata celuilalt nu este bună și astfel poate afecta respectul de sine al persoanei respective.

Amenințarea

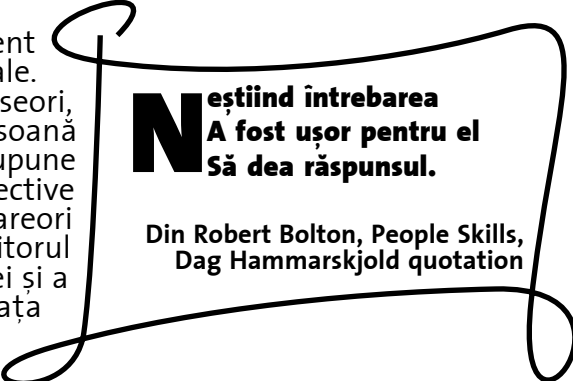
O amenințare este o soluție aplicată, care insistă pe pedeapsa care urmează în cazul în care soluția nu va fi corect implementată. Amenințările produc același tip de sentimente negative ca acelea provocate de comandă: "Vei face ce îți spun, dacă nu..."

Morala

Multor persoane le place să-și argumenteze soluția prin forța autorității morale sau teologice pe care o au: "Este corect să facem ceea ce facem", "Ar trebui să-i spui că îți pare rău". Morala crează sentimente de neliniște, stimulează resentimentele și blochează exprimarea sinceră a celeilalte persoane.

Sfatul

Darea unui sfat este o capcană întâlnită frecvent atunci când cineva ne vorbește de problemele sale. Dar, ce este în neregulă cu darea unui sfat? Deseori, datul unui sfat este perceput de către cealaltă persoană ca o insultă la inteligența sa. Și asta, deoarece presupune o lipsă de încredere în capacitatea persoanei respective de a-și putea rezolva singură problemele. Arareori sfătuitorul înțelege implicațiile gestului său. Sfătuitorul pare să nu își dea seama de complexitatea situației și a sentimentelor care sunt ascunse sub suprafața lucrurilor.



Neștiind întrebarea
A fost ușor pentru el
Să dea răspunsul.

Din Robert Bolton, People Skills,
Dag Hammarskjöld quotation

EVITAREA PREOCUPĂRILOR CELUILALT

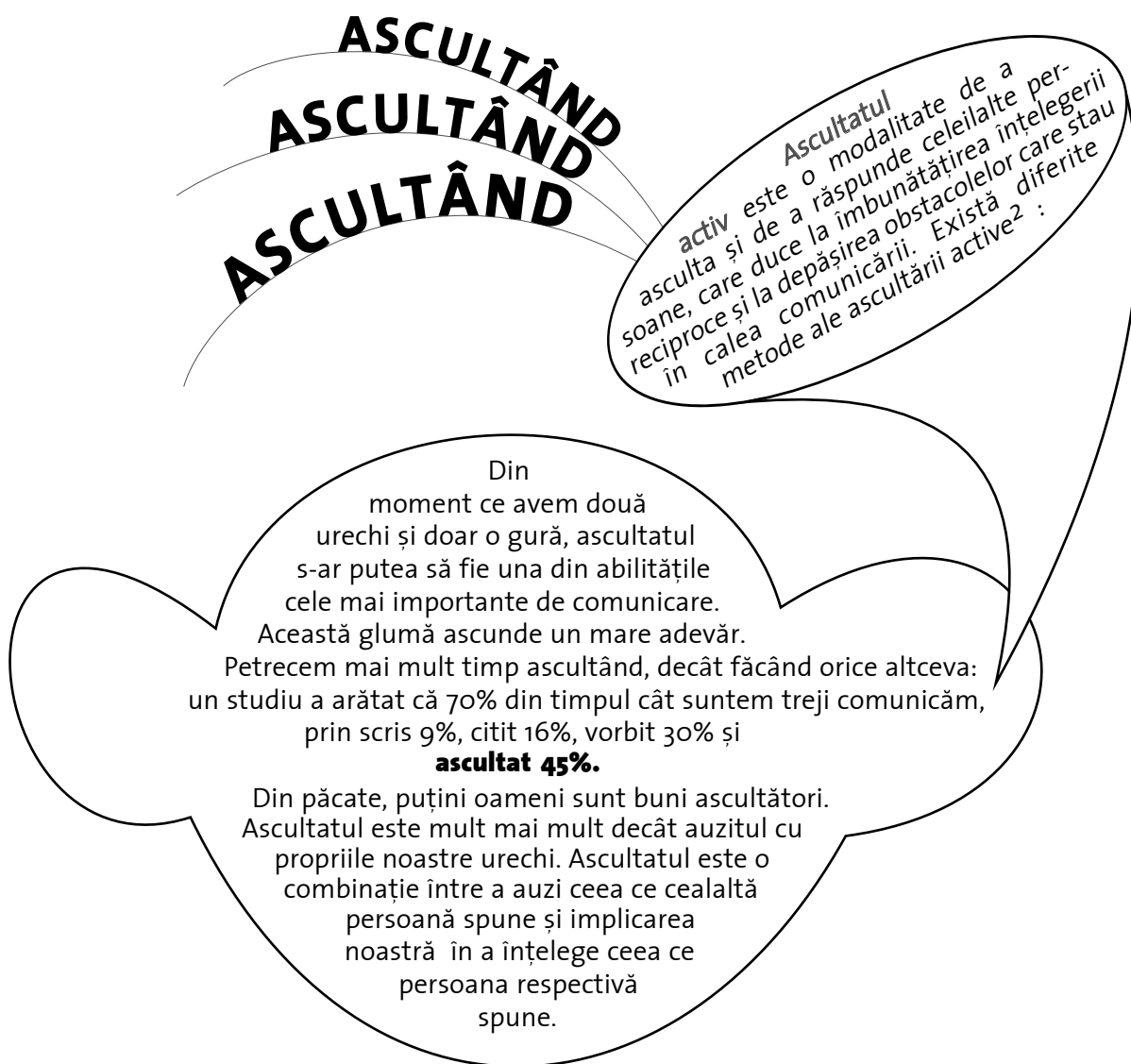
Devierea de la subiect

Una din modalitățile cele mai frecvente de a schimba o conversație de la preocupările celeilalte persoane către propria preocupare se numește deviere. Devierea apare atunci când oamenilor le lipsesc abilitățile de a asculta eficient. În alte situații, devierea de la subiect apare atunci când oamenii se simt inconfortabil în prezența emoțiilor care se nasc în timpul conversației.

Argumentul logic

Atunci când persoanele sunt stresate sau când sunt în conflict, a oferi soluții logice poate fi frustrant. Logica se bazează pe fapte și evită analiza sentimentelor. Totuși, sentimentele pot să fie chiar principalul subiect al stresului sau al conflictului. Folosirea logicii, chiar dacă este nevoie cu adevărat de ea, poate fi riscantă și poate să blocheze comunicarea.

CUM SĂ DEPĂȘIM OBSTACOLELE CARE STAU ÎN CALEA COMUNICĂRII



²Jerry Wisinski, Resolving Conflicts on the Job, 1993

1 Confirmări - Confirmările includ semnale verbale, vizuale și non-verbale, precum și sunete care îl fac pe vorbitor să înțeleagă că îl ascultăm cu interes și cu respect, cum ar fi: semne din cap, înclinarea corpului, contactul vizual, cuvinte cum ar fi "Ah, da, cu adevărat?", "Spune-mi mai multe", "Te aud, așa deci", "Prin urmare", "Văd", "Da".

2 Tăcere atentă - "Tăcerea e de aur, cuvintele sunt de argint." A păstra tăcerea este dificil, dar atunci când reușim, suntem capabili să aflăm mai multe informații de la vorbitor. Majoritatea celor care ascultă nu se simt confortabil atunci când tac dar, în timpul în care nu vorbesc, în loc să își lase mintea să le umble prin alte părți, ar trebui:

- a) să observe expresia facială a vorbitorului, atitudinea și gesturile sale, și să încerce să le interpreteze;
- b) să își imagineze ceea ce vorbitorul simte;
- c) să decidă care este cel mai bun răspuns de dat.

3 Întrebări - Ideea de a pune întrebări pare să intre în contradicție cu ideea de a asculta. Dar, un ascultător activ pune întrebări tocmai pentru a arăta vorbitorului interesul său în ce privește: a) ceea ce vorbitorul a spus și b) de a ști mai multe, pentru a înțelege mai bine punctul de vedere al vorbitorului. Întrebările deschise sunt preferabile celor închise, deoarece dau posibilitatea vorbitorului de a se deschide, de a explora gândurile și sentimentele sale. De asemenea, este important de a pune întrebările câte una pe rând.

4 Parafrizare - Parafrizarea se concentrează pe conținutul transmis de vorbitor, făcând rezumatul a ceea ce a spus, tocmai pentru a lămurii și a confirma înțelegerea corectă a celor transmise. Pașii unui proces de parafrizare sunt:

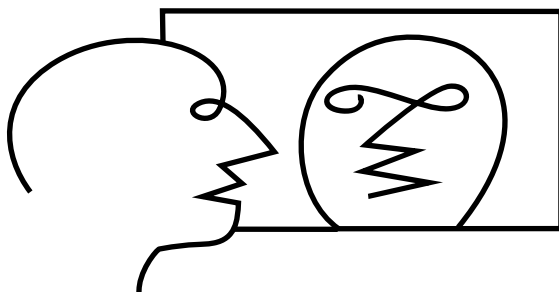
- (a) Dați posibilitatea vorbitorului să termine ce are de spus.
- (b) Reformulați, cu propriile cuvinte, ce credeți că vorbitorul a spus.
- (c) Dacă vorbitorul vă confirmă înțelegerea, continuați conversația.
- (d) Dacă vorbitorul vă sugerează că ați înțeles greșit, rugați-l să repete:
"Nu am înțeles, vreți să repetați ce ați spus?"

Există doar o singură capcană atunci când folosiți parafrizarea: nu o folosiți prea des!

5

Reflectarea sentimentelor - Aceasta implică reflectarea emoțiilor vorbitorului pe care ea sau el le comunică. Nu pierdeți dimensiunea emoțională a unei conversații, prin concentrarea în exclusivitate pe conținut. Încurajați vorbitorul să vorbească despre sentimentele sale - acestea pot fi bucurie, tristețe, frustrare, furie sau durere. Reflectarea sentimentelor îl va ajuta pe vorbitor să își înțeleagă propriile emoții și să găsească calea spre rezolvarea unei probleme. Pentru a înțelege și a reflecta sentimente:

- (a) Observați cuvintele despre sentimente pe care vorbitorul le folosește.
- (b) Dacă vorbitorul nu folosește deloc cuvintele care să exprime sentimentele - și asta deoarece suprimarea sentimentelor este atât de larg răspândită în cultura noastră - concentrați-vă pe conținut și întrebați-vă: Dacă aș fi trecut printr-o experiență similară și dacă aș spune și aș face următoarele lucruri, ce aș simți?
- (c) Observați limbajul corpului: expresia feței, tonul vocii, gesturile și poziția corpului.



6

Reflectarea înțelesului - Din moment ce o persoană știe cum să reflecte sentimentele și conținutul separat, este relativ ușor să le pună pe amândouă într-o reflecție cuprinzătoare. Ar fi de folos dacă ar folosi formula: "Tu simți (introduceți sentimentul în cauză) deoarece (introduceți evenimentul sau alt conținut asociat cu sentimentul respectiv)".

7

Reflecții care sumarizează - O reflecție care sumarizează este o declarație pe scurt a principalelor teme și sentimente pe care vorbitorul le-a exprimat de-a lungul unei discuții. O sumarizare eficientă poate ajuta vorbitorul să aibă o coerență mai mare, o mai bună înțelegere a situației și puterea de a trage concluzii.

CITIND, CITIND, CITIND LIMBAJUL CORPULUI

De la începutul omenirii, comunicarea non-verbală sau limbajul corpului a fost o modalitate de comunicare interpersonală folosită cu mult înaintea vorbirii. Dar, doar în trecutul recent, cercetătorii în comportamentul uman au început să facă observații sistematice asupra înțelesului semnalelor non-verbale.

Într-un mesaj cuvintele sunt purtătoare eficiente de informații faptice. Conținutul unei conversații poate fi important. Dar, doar atunci când sunt implicate și sentimente conținutul captează cu adevărat atenția. De cele mai multe ori mesajul, fapta și sentimentul laolaltă sunt exprimate prin elemente non-verbale.

A fi capabil să citești limbajul corpului este una dintre abilitățile cele mai importante ale unei comunicări eficiente. Pentru a face acest lucru...



Concentrați-vă atenția pe factori cheie

Expresia feței - în special ochii și tonalitatea vocală sunt elocvente.

Tonul vocii dă informații despre ceea ce vorbitorul simte: furie, plictiseală, depresie, entuziasm.

Ținuta corpului și gesturile - mișcările capului, picioarelor și ale mâinilor scot în evidență niveluri ale respectului de sine și ale energiei interioare.

Hainele și stilul personal oferă indicii despre caracteristicile personale.



Observați neconcordanțele

Atunci când există o neconcordanță între cuvinte și limbajul corporal, ambele mesaje sunt importante. Căutați înțelesurile într-o astfel de situație.



Fiți conștient de propriile sentimente și reacții corporale

Comunicarea non-verbală poate scăpa de sub controlul nostru și poate declanșa anumite reacții. Devenind conștient de reacțiile propriului corp, deveniți mai sensibil la ceea ce alte persoane simt.



Reflecțați sentimentele către cei care le-au exprimat

Interpretați semnalele non-verbale în context. Uneori, limbajul corpului este foarte clar și neambiguu dar, alteori, poate fi dificil de descifrat. Prin stăpânirea artei și a științei de a decodifica semnalele non-verbale, puteți îmbunătăți comunicarea și depăși obstacolele care stau în calea acesteia.

VORBIND

Ca vorbitor, atunci cînd trimiteți un mesaj ar trebui:

-  Să știți ceea ce doriți să spuneți și să o faceți de o manieră clară, cu respect și sensibilitate față de ascultător.
-  Verificați sau construiți o înțelegere comună asupra cuvintelor pe care le folosiți, deoarece cuvintele pot avea sensuri diferite pentru oameni diferiți, în special dacă aceștia provin din culturi și medii educaționale diferite.
-  Folosiți un limbaj care duce la scăderea tensiunii, rezistați tentației de a face atacuri la persoană și acuzații, prin înlocuirea acuzatorului “tu”, cu declarații mai puțin provocatoare de tip “eu”.

Observați diferența?

Am sentimentul că nu am fost înțeles. / Tu chiar nu mă asculți.

Declarațiile de tip “tu” dau sentimentul unei acuze, al unui atac, dau sentimentul de manipulare și pedepsire, de încercare de a schimba comportamentul celeilalte persoane.

Declarațiile de tip “eu” vorbesc de propria experiență, fără a ataca sau a critica pe alții, doar pentru că aceștia nu răspund la propriile tale nevoi. Aceste declarații pot opri escaladarea ostilă a unui proces, clădind încrederea și sensibilitatea. Presupunerea este că dacă oamenii văd ceea ce ești tu cu adevărat, ceea ce simți cu adevărat sau ceea ce dorești cu adevărat, atunci ei vor încerca să răspundă de o manieră corespunzătoare³.

-  Încercați să vă înțelegeți sentimentele, să vă exprimați emoțiile și gândurile prin cuvinte potrivite, prin acțiuni corespunzătoare, printr-un comportament asertiv.
-  Percepeți relațiile cu cealaltă persoană ca fiind relații între doi adulți.

³John Amodeo and Kris Wentworth, “Self-Revealing Communication: A Vital Bridge between Two Worlds”, 1995

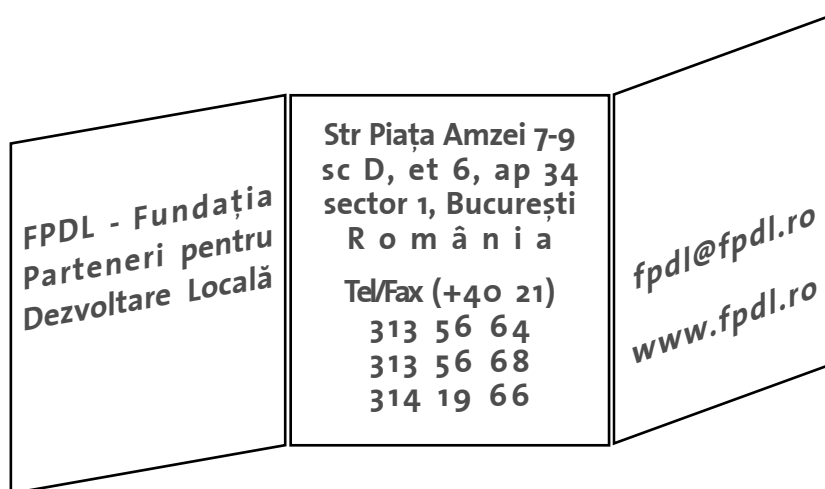
TRAINING PENTRU DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE COMUNICARE

Citind această broșură vă veți putea îmbunătăți înțelegerea și cunoștințele referitoare la conceptele de bază privind comunicarea. Dar, numai citind, nu vă veți putea îmbunătăți abilitățile de comunicare.

Pentru dezvoltarea abilităților va trebui să **învățați experimentând**, în cadrul unui program de training interactiv și participativ.

Pe baza experienței noastre putem afirma că un nivel eficient de comunicare poate fi atins numai prin participarea în programe de training intensive și bine concepute. Vă încurajăm să fiți critici atunci când selectați programul de training pe comunicare la care să participați. Training-ul va trebui să fie conceput, adaptat și livrat pentru a satisface nevoile dumneavoastră specifice de învățare.

Dacă doriți să aflați mai multe despre programele noastre de training, concepute pentru a vă îmbunătăți abilitățile de comunicare, descrise în această broșură, vă rugăm să ne contactați la:





Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
PNUD România
Departamentul Națiunilor Unite pentru Probleme Economice
UN-DESA



FPDL

Membru al
Partners for
Democratic
C h a n g e
International



Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală