

3 LEKCJA

Bariery komunikacyjne i ich charakterystyka

Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Określić zakłócenia występujące w procesie komunikacji.
- ❖ Wymienić najważniejsze bariery w komunikacji i sposoby ich usuwania.

Proces komunikacji interpersonalnej przebiega prawidłowo, jeżeli odbiorca właściwie odczyta otrzymany komunikat i zrozumie zamiary nadawcy. Jednak zdarza się, że komunikaty w ogóle nie docierają do odbiorcy lub docierają w postaci zniekształconej. W związku z tym reakcja odbiorcy na komunikat jest inna od oczekiwanej przez nadawcę, co oznacza, że proces komunikacji jest nieskuteczny. Dzieje się tak dlatego, że osoby uczestniczące w procesie komunikacji nie znają **przeszkód**, jakie mogą wystąpić w trakcie komunikacji interpersonalnej, albo nie wiedzą, jak je usunąć.



BARIERY KOMUNIKACYJNE - DEFINICJA

W literaturze przedmiotu czytamy, że:

-  **bariery komunikacyjne** - są to takie reakcje, których wpływ na komunikację jest najczęściej negatywny, zwłaszcza, gdy osoby, zmagając się z problemem, pozostają pod wpływem stresu. Zaistnienie takiej bariery prowadzi zazwyczaj do obniżenia samooceny drugiej osoby, przyjęcia postawy obronnej, poczucia klęski oraz dyskomfortu psychicznego (Harwas-Napierała, 2008).
-  **bariery komunikacji**- to przeszkody i zakłócenia występujące w kanale informacyjnym, mogące powodować blokowanie transmisji informacji, która



została później określona mianem „szumów informacyjnych”, które mogą mieć zarówno charakter fizyczny, jak i psychologiczny. Bariery w komunikacji interpersonalnej mogą doprowadzić do konfliktów i nieporozumień. Przeszkody w komunikacji mogą występować zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy (Przewoźna-Krzemińska, 2017).

RODZAJE BARIER W KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

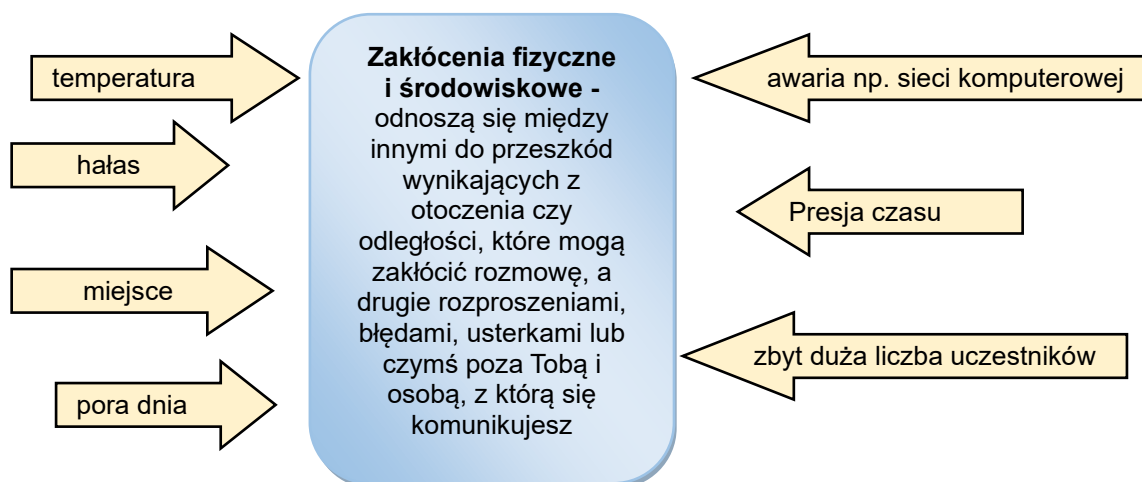
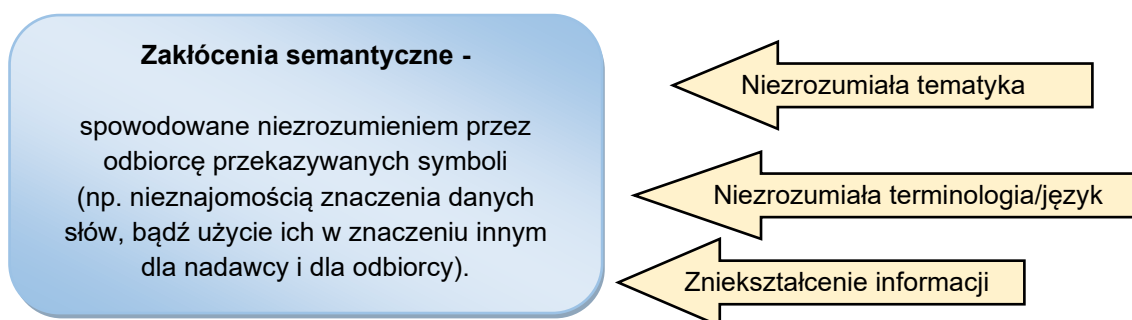
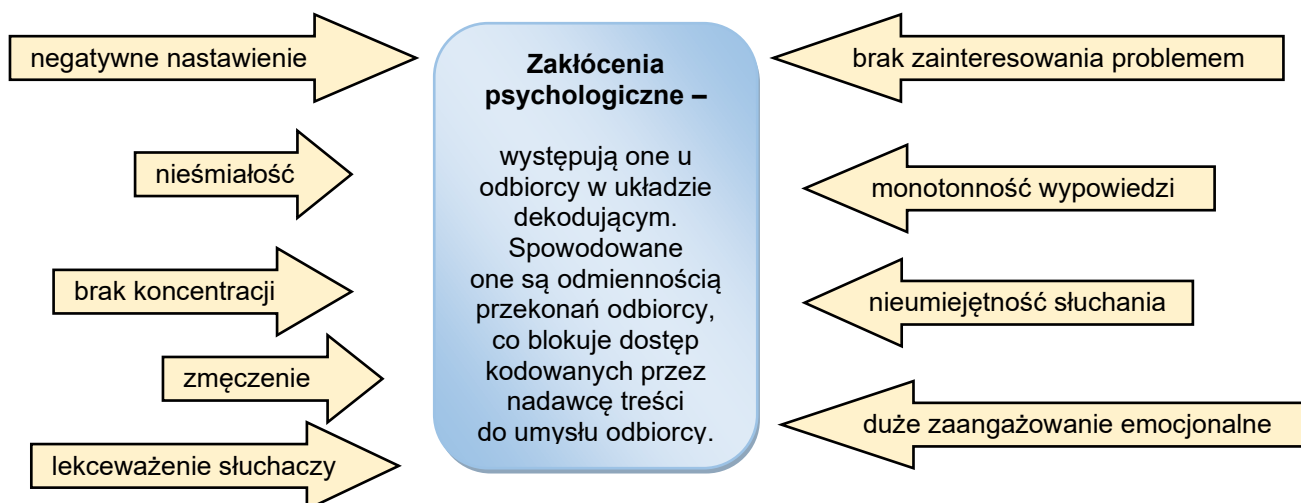
W literaturze przedmiotu spotykamy się z różnymi klasyfikacjami barier występujących w procesie komunikacji interpersonalnej.

Według Marii Strykowskiej do najważniejszych oraz najczęściej występujących barier/przeszkód w komunikowaniu się ludzi należą:

- **różnice w spostrzeganiu** - ludzie o odmiennej wiedzy często patrzą na to samo zjawisko z różnych punktów widzenia,
- **różnice językowe** - ściśle związane z różnicami w indywidualnym postrzeganiu; np. zdarza się, że wypowiedane przez nas słowa mogą znaczyć coś zupełnie innego dla naszych rozmówców lub też są dla nich całkowicie niezrozumiałe,
- **emocje** (reakcje emocjonalne takie jak gniew, miłość, nienawiść, zazdrość, lęk, zakłopotanie) wpływają na zrozumienie cudzych komunikatów i na to, jak nasze komunikaty oddziałują na innych,
- **niezgoda komunikatów werbalnych i niewerbalnych** - może być interpretowana przez odbiorcę jako nieszczerłość lub kłamstwo, albo wprowadzać co najmniej w zakłopotanie,
- **nieufność** - wiarygodność komunikatu jest uzależniona w znacznym stopniu od tego czy uznajemy nadawcę za osobę wiarygodną, czy też nie w pełni wiarygodną, a to zależy od takich czynników, jak np. jego wiedza, wygląd zewnętrzny, stosunek do odbiorcy (Strykowska, 1995).

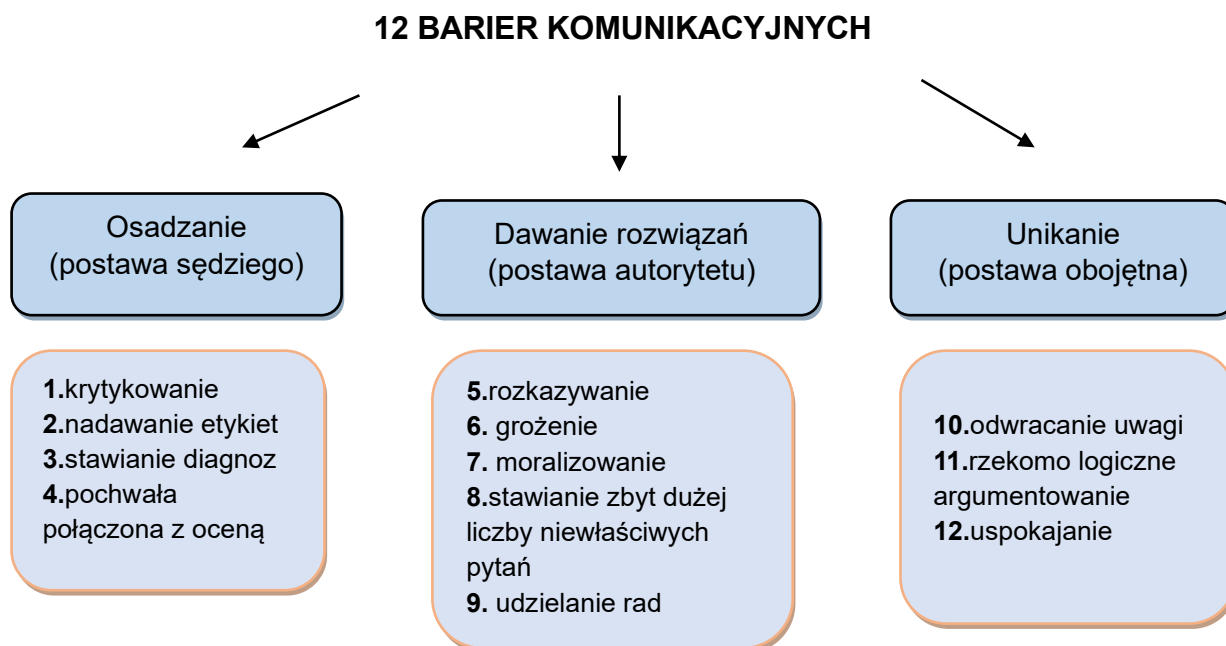
Źródłem zakłóceń w procesie interpersonalnego komunikowania są wszystkie te czynniki, które utrudniają wymianę informacji między nadawcą i odbiorcą. Rozróżniamy następujące typy zakłóceń (Łasiński, 2008).





Opracowanie własne na podstawie źródła: Łasiński, 2008.

Z kolei Thomas Gordon wymienia **12 barier komunikacyjnych**, klasyfikując je do poszczególnych grup: osadzanie, dawanie rozwiązań oraz unikanie.



Omówienie w/w barier komunikacyjnych wraz z przykładami.

- 1. Krytykowanie**- czyli wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie (często ad personam); w dialogu nie służy ona niczemu poza przelaniem frustracji z rozmówcy A na rozmówcę B i prowadzi do zamknięcia się drugiej strony, przybrania pozycji obronnej lub ataku czyli szermierki słownej. Często też jest to metoda połączona z kwantyfikatorem dużym: wszyscy, nikt, ty zawsze, ty nigdy itp.
- 2. Nadawanie etykiet** - z cyklu: zachowujesz się jak typowa blondynka; kobiety takie są lub najlepsze; Odchodzę od ciebie bo jesteś taki sam jak inni! (odchodzi oczywiście do innego); nadawanie etykiet pomaga nam zaszufładować jednostkę, odrzeć ją z wyjątkowości i indywidualności, tzw. pakowanie do jednego worka. Jest to również podstawowy mechanizm, który uruchamia się podczas efektu halo.

3. **Stawianie diagnoz** – analizowanie motywów, dlaczego osoba zachowuje się w określony sposób, dawanie do zrozumienia, że się przejrzało rozmówcę. *Robisz to właśnie po to, żeby mnie zirytować. W rzeczywistości sam w to wszystko nie wierzysz.*
4. **Pochwała połączona z oceną** - aprobowanie, wydawanie pozytywnego osądu o drugiej osobie, jej działaniach lub postawach. Czasami jest to po prostu szczerą chęć powiedzenia komplementu wyrażona w niepoprawny sposób. Często jednak wiąże się to z manipulacją. Chwalone jest zachowanie co może rodzić w słuchającym potrzebę powtarzania tegoż zachowania, by uzyskać akceptację. Jest to często wykorzystywana w pedagogice metoda, głównie na zasadzie 'marchewka nie kij', np. Które z grzecznych dzieci zmaże tablice? lub Kochanie, tu jest tak brudno a ty tak ładnie sprzątasz...
5. **Rozkazywanie** - zarządzanie, komenderowanie, wydawanie dyspozycji, nakazywanie drugiej osobie robienia tego co ma być zrobione. *Nie odzywaj się w ten sposób. Masz natychmiast to zrobić.*
6. **Grożenie** - ostrzeganie, upominanie, staranie się o kontrolę nad działaniem drugiej osoby przez grożenie jej negatywnymi konsekwencjami, jakie mogą ją spotkać. *Zrobisz to, bo jak nie to...*
7. **Moralizowanie** – perswadowanie, „wygłaszanie kazań”, mówienie drugiej osobie, co powinna zrobić. *Nie powinienes się tak zachowywać. Powinnaś... Musisz...*
8. **Stawianie zbyt dużej liczby niewłaściwych pytań** - wypytywanie, próba znalezienia motywów, przyczyn, szukanie dalszych informacji, które pozornie mają pomóc rozwiązać problem. Barrierami są często pytania zamknięte - takie, na które można zazwyczaj odpowiedzieć w kilku słowach - często przez zwykłe „tak” lub „nie”. *Czy jest ci przykro, że tak zrobiłeś? Kto ci to wbił do głowy? Dlaczego tak myślisz? Z kim o tym rozmawiałeś?*



- 9. Udzielanie rad** – dawanie drugiej osobie rozwiązania dla jej problemów.
Na Twoim miejscu zrobiłabym.... Proponuję żebyś.... To całkiem łatwa sprawa, najpierw trzeba...
- 10. Odwracanie uwagi** - kierowanie uwagi w inną stronę, rozweselanie, zabawianie, próba odsunięcia na bok problemu drugiej osoby. *Nie ma po co do tego wracać. Pogadajmy o czymś przyjemniejszym. Przestań już o tym myśleć.* np. Ooh, chłopak cię rzucił? Chodź Basia, kupimy nowy sweterek!
- 11. Rzekomo logiczne argumentowanie** - próba przekonania drugiej osoby poprzez odwołanie się do faktów lub logiki, zazwyczaj bez brania pod uwagę emocjonalnego aspektu sprawy, robienie wyrzutów. *Jeśli nie kupiłbyś nowego samochodu, nie wpadlibyśmy w kłopoty ze spłatą domu. Kiedy byłam w twoim wieku, musiałam robić dwa razy tyle, co ty.*
- 12. Uspokajanie**- współczucie, pocieszanie, podtrzymywanie, próba złagodzenia, wyperswadowania negatywnych emocji odczuwanych przez drugą osobę.
*Nie przejmuj się, jutro będzie lepiej. Wszystko się ułoży.
Jutro inaczej będziesz o tym myślał.
Wszyscy czasem przez to przechodzą. To się czasami zdarza.*

PAMIĘTAJ !!!

W procesie komunikowania się na każdym jego etapie mogą wystąpić zakłócenia i bariery komunikowania.



W codziennych kontaktach interpersonalnych niemożliwe jest wyeliminowanie wszystkich utrudnień w komunikowaniu się. Ważne jednak, by wiedzieć o ich istnieniu i - o ile to możliwe - dążyć do ich unikania.

Czy wiesz, że...



Zdaniem Chaudhry Loewenstein do konfliktów może prowadzić brak słowa „dziękuję” i „przepraszam”. Uznaje się je za kluczowe dla wielu interakcji społecznych.

Umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej można rozwijać i doskonalić. Sprzyjać temu będzie nie tylko unikanie określonych zachowań, ale także świadome kreowanie sytuacji komunikacyjnych sprzyjających **porozumieniu**.

Zachowania sprzyjające **POROZUMIENIU** to:

- + aktywne słuchanie,
- + asertywność,
- + konstruktywna informacja zwrotna.



....ale więcej informacji na ten temat w następnej lekcji.

