

Bariery w komunikacji międzyludzkiej

Dlaczego mamy trudności w porozumiewaniu się?

Każdy z nas doświadcza pewnych trudności w porozumiewaniu się z innymi osobami. Dla niektórych są to trudności niezbyt wielkie i dotyczą kontaktów z określonymi tylko ludźmi. Bywa jednak i tak, że ktoś przeżywa poważne trudności w porozumiewaniu się niemal ze wszystkimi. W takiej sytuacji życie staje się bolesne i pełne nieporozumień. Prowadzi to do konfliktów oraz rosnącej agresji lub izolacji danego człowieka. Trudności w porozumiewaniu się z innymi ludźmi są w pewnym stopniu nie do uniknięcia, gdyż komunikowanie należy do najbardziej skomplikowanych zachowań, do jakich zdolny jest człowiek. Sposób komunikowania zależy przecież nie tylko od osobowości mówiącego czy od jego wiedzy i motywacji, ale także od jego poprzednich doświadczeń, od aktualnych okoliczności, od samopoczucia fizycznego i psychicznego, od sposobu patrzenia na siebie, na innych ludzi i na cały świat zewnętrzny. Ponadto jakość i sposób komunikowania zależy od umiejętności i nastawienia współrozmówcy.

W ostatnich kilku dziesięcioleciach analiza procesów i mechanizmów, związanych z ludzką komunikacją, stała się jedną z podstawowych dziedzin psychologii. Tak wielkie zainteresowanie współczesnej psychologii tym zagadnieniem staje się rzeczą zrozumiałą, gdy uświadomimy sobie, iż jakość komunikacji decyduje bezpośrednio o jakości relacji międzyludzkich. Ponadto współczesna psychologia w coraz większym stopniu stara się badać i promować warunki sprzyjające zdrowiu psychicznemu. Jest to strategia o wiele bardziej skuteczna, niż ograniczanie się do leczenia zaburzeń psychicznych. A uczenie się prawidłowej komunikacji międzyludzkiej jest jednym z pierwszych uwarunkowań zdrowia psychicznego. Dzięki intensywnym studiom nad naturą ludzkiej komunikacji jesteśmy już dzisiaj w stanie dokładnie opisać poszczególne mechanizmy porozumiewania się oraz kompetencje potrzebne w dojrzałym komunikowaniu. Potrafimy też precyzyjnie demaskować i opisywać bariery oraz trudności w komunikacji międzyosobowej, docierając do ich ostatecznych źródeł i ukazując sposoby ich przezwyciężenia.

2. Subiektywne postrzeganie rzeczywistości

Jedną z podstawowych barier w komunikacji międzyludzkiej jest fakt, że każdy człowiek patrzy na siebie i na otaczający go świat w sposób subiektywny. Mimo, iż żyjemy w tej samej rzeczywistości zewnętrznej, to jednak każdy z nas interpretuje i przeżywa ją w odmienny sposób. Subiektywność spojrzeń i rozbieżność interpretacji jest zwykle niewielka tam, gdzie w grę wchodzi świat rzeczy, liczb czy zjawisk, które nie mają bezpośredniego wpływu na nasze życie ani nie stawiają nam trudnych wymagań. Gdy jednak chodzi o patrzenie na siebie samych, na ludzi, z którymi jesteśmy silnie powiązani czy na sytuacje, które mają istotny wpływ na nasze życie, to nasze patrzenie staje się często bardzo jednostronne i selektywne, a czasem zupełnie wypaczone i nielogiczne. To właśnie dlatego jedni ludzie patrzą na świat z ufnością i życzliwością, inni z kolei traktują go jak przeciwnika, którego trzeba się strzec i przed którym trzeba się ukrywać. Nie tylko rzeczywistość jako całość, ale nawet poszczególne słowa, gesty czy mimika twarzy mogą być odmiennie rozumiane i odczytywane. Oto przykład odmienności spojrzeń na tę samą rzeczywistość. Wyobraźmy sobie dwóch uczniów, którzy razem idą do szkoły. Może się okazać, że jeden z nich idzie tam chętnie i z radością, a drugi marzy o tym, by nigdy do szkoły nie dotrzeć. Pierwszemu uczniowi szkoła kojarzy się z miejscem sukcesu i radości, gdyż jest on tam ceniony, ma dobre stopnie, nawiązuje przyjaźnie, rozwija swoje

zainteresowania i umiejętności. Dla jego kolegi ta sama szkoła jest miejscem porażki i cierpienia, gdyż przeżywa on tam upokorzenia i niepowodzenia szkolne, jest ośmieszany, izolowany, karany.

Subiektywność spojrzeń staje się odczuwalna w sposób wyjątkowo silny w sytuacjach konfliktu czy różnicy interesów. Wtedy każdemu z rozmówców grozi takie interpretowanie danej sytuacji czy wydarzenia, by było to dla niego korzystne, nawet jeśli w oczywisty sposób nie jest to zgodne z prawdą. Typowym przykładem może tu być konflikt między nauczycielem a uczniem. Brak zainteresowania danym przedmiotem i słabe wyniki w nauce nauczyciel interpretuje zwykle jako wynik złej postawy czy lenistwa ucznia. Ten ostatni z kolei zwykle sądzi, że jego trudności są spowodowane błędną postawą nauczyciela, który w nudny sposób prowadzi lekcję albo nie potrafi mobilizować do wysiłku.

Tego typu subiektywność spojrzeń oraz rozbieżności w interpretowaniu tej samej rzeczywistości, stanowią jedną z podstawowych barier w komunikacji międzyosobowej. Bariery takiej nie ma między komputerami. Informacja, jaką przekazuje dany komputer, jest dokładnie tak samo odczytywana przez drugie urządzenie. W świecie ludzkim takiej zupełnej zgodności, w odczytywaniu wzajemnie sobie przekazywanych informacji, nie ma nigdy. Związane jest to z wieloma przyczynami: z różnicami w osobowości i w wychowaniu danych osób, z ich odmienną historią życia, z odmiennymi doświadczeniami, potrzebami, zainteresowaniami, ideałami, wizjami siebie i świata. Trzeba przy tym pamiętać, że im bardziej dana osoba interpretuje określoną rzeczywistość w sposób jednostronny czy wybiórczy, tym mniej jest tego świadoma i tym mniejsze prawo przyznaje drugiemu człowiekowi do posiadania odmiennych spojrzeń i interpretacji. Wiele osób zakłada, iż tylko ich spojrzenie na rzeczywistość jest słuszne i obiektywne, albo zapomina, że rozmówcy - także wśród najbliższych - widzą i przeżywają tę samą rzeczywistość w odmienny sposób.

Gdy we wzajemnych kontaktach nie uwzględniamy odmienności naszych spojrzeń na samych siebie oraz na świat, który nas otacza, to porozumiewanie się okazuje się w takiej sytuacji trudne, a czasem zupełnie niemożliwe. Łatwo wtedy o posądzenie rozmówców o kłamstwo, nieszczerłość, przewrotność czy złośliwość. By skutecznie przezwyciężyć tę barierę, trzeba mieć zdolność odróżniania obiektywnej rzeczywistości od własnych przekonań na jej temat. Z drugiej strony trzeba przyznawać rozmówcy prawo do odmiennego spojrzenia na te same wydarzenia czy sytuacje. Można się nie zgadzać z punktem widzenia danego człowieka, ale by rozmowa miała jakikolwiek sens, należy przyznać rozmówcy prawo do odmienności spojrzenia. Trzeba ponadto wymagać od siebie, by zrozumieć to jego subiektywne spojrzenie, zanim zaczniemy je oceniać. Jest wtedy szansa, iż partner postąpi podobnie. Pamiętajmy przy tym, że gdyby drugi człowiek był taki sam jak my oraz gdyby wszystko widział w podobny sposób, to nie byłby nam potrzebny. Możemy rosnąć i poszerzać nasze horyzonty przeżyć i doświadczeń tylko poprzez spotkania z ludźmi, którzy są odmienni od nas. Pod warunkiem oczywiście, że są to prawdziwe spotkania, w których obie strony starają się zrozumieć siebie nawzajem, mimo odmiennych sposobów rozumienia i przeżywania danej rzeczywistości.

3. Błędna forma wypowiedzi

Odmienność spojrzeń na tę samą rzeczywistość nie jest jedyną barierą w komunikacji międzyludzkiej. Istotna trudność we wzajemnym porozumiewaniu się wynika z faktu, z którego zwykle nie zdajemy sobie sprawy. Otóż komunikacja między ludźmi służy nie tylko przekazywaniu określonych treści czy informacji, lecz jednocześnie jest sposobem określania wzajemnej postawy rozmówców wobec siebie. Bariery w komunikacji między-ludzkiej pojawiają się wtedy, gdy ktoś próbuje prowadzić rozmowę w taki sposób, by narzucić rozmówcy określony rodzaj relacji czy więzi, których ten drugi nie życzy sobie lub których nie akceptuje. Określanie postawy wobec drugiego człowieka dokonuje się czasem

poprzez treść, którą mu komunikuje dana osoba. Dla przykładu, rozmowy mówiące o trosce, o wdzięczności czy uznaniu, wyrażają z reguły postawę życzliwości i przyjaźni. Natomiast wypowiedzianie treści agresywnych, złośliwych czy niesprawiedliwych dla danej osoby, wyraża niechęć czy wręcz wrogość rozmówcy wobec tej osoby.

Jeszcze częściej określanie postawy wobec rozmówcy wyraża się pośrednio, a więc nie za pomocą przekazywanej treści, lecz za pomocą formy, w jakiej się do niego zwracamy. Błędna forma wypowiedzi, raniąca czy niepokojąca partnera rozmowy, prowadzi do poważnych barier we wzajemnym porozumiewaniu się. Czasem trudno jest zorientować się, jaką postawę wobec rozmówcy wyraża dana forma wypowiedzi. Ktoś, kto np. chce narzucić drugiemu człowiekowi własną dominację, nie musi przecież deklarować wprost swoich zamiarów i dyktatorskich aspiracji. Podobne cele może próbować osiągnąć poprzez określoną formę wypowiedzi, np. poprzez stanowczy ton głosu, albo przeciwnie - poprzez przesadne podkreślanie własnej słabości, bezradności czy uległości. Formą komunikacji, sugerująca uległość, typu: "ty sam zdecyduj w tej sprawie, gdyż ja się nie liczę", jest czasami nieszczerą i zmierza do tego, by manipulować drugim człowiekiem według własnych planów. Taka sytuacja staje się źródłem dwuznaczności oraz zakłóceń we wzajemnym porozumiewaniu się. Te same treści można wyrazić w bardzo różnej formie, w zależności od tego, w jakich kategoriach przeżywamy nasz kontakt ze współrozmówcą. Jeśli przeżywamy go w duchu szacunku i życzliwości, to nawet wtedy, gdy komunikujemy treści bolesne, będziemy czynić to z taktem, cierpliwością, przyjaźnią. Gdy natomiast zwracamy się do osoby, którą traktujemy z niechęcią czy złością, to nawet przekazując jej treści pozytywne, będziemy to zwykle czynić w niezbyt życzliwej formie. Rozmówca odczuje to natychmiast, chociaż nie zawsze w sposób świadomy.

Nieżyczliwa, agresywna forma komunikowania, może stać się źródłem poważnych zakłóceń w komunikacji międzyludzkiej. Nawet wtedy, gdy obie strony będą się całkowicie zgadzały co do wypowiedzanej treści. Niestety często jest tak, iż rozmawiający nie zdają sobie sprawy z tego, że to nie treść, lecz sposób jej przekazywania staje się źródłem zaburzeń w ich wzajemnych relacjach. Oto kilka typowych przykładów. Jeśli po jakimś koncercie rozmówca mówi do mnie: "to był bardzo słaby koncert", to taką formą wypowiedzi sugeruje pośrednio, że posiada on prawo oceniania koncertu także w moim imieniu. Nawet jeśli i mnie ten koncert się nie podobał, to mam w takiej sytuacji ochotę wyrazić odmienne zdanie tylko po to, by podkreślić, że ja także mam prawo do posiadania własnej opinii. Gdy się wypowiadamy do innych ludzi na temat naszych odczuć, wrażeń czy przekonań, to zaznaczamy wyraźnie, iż chodzi tu o naszą opinię, z którą ci inni nie muszą się zgadzać. Wystarczy w takim kontekście dodać: "W moim odczuciu tak to wygląda". Unikniemy wtedy nieporozumień, napięć i konfliktów. A oto inny przykład. Gdy w czasie lekcji któryś z uczniów nadal przeszkadza mimo, że nauczyciel już go kilka razy upominał, to można wtedy zareagować na różny sposób. Czasem słyszy się wypowiedziane agresywnym tonem słowa: "natychmiast wyjdź za drzwi!" Jakże inną postawę wobec ucznia wyraża nauczyciel, który w tej samej sytuacji posługuje się zupełnie inną formą, np.: "widzę, że masz dzisiaj trudności w wypełnianiu moich poleceń i nadal rozmawiasz, więc jestem zmuszony poprosić cię, byś opuścił klasę." W pierwszym przypadku uczeń będzie miał zwykle ochotę, by podjąć walkę o to, kto tu decyduje i kto ma rację. Potrafi być wtedy agresywny i posługiwać się wrogą formą komunikacji. W drugim przypadku będzie mu znacznie łatwiej przyjąć polecenie ze strony nauczyciela i nie traktować zaistniałej sytuacji jako ataku na jego osobę czy na jego godność. Warto w tym kontekście zaznaczyć, że dojrzały wychowawca posługuje się zawsze symetryczną, czyli odwracalną formą wypowiedzi. Oznacza to, że w taki sposób zwraca się do wychowanka, w jaki ten ma prawo zwrócić się do wychowawcy.

I jeszcze jeden przykład. Wyobraźmy sobie, że jest zimowy, pochmurny dzień. Za chwilę ma wyjść do szkoły szesnastoletnia córka. Jest już przy drzwiach. Mama patrzy na

córkę i zaczyna mówić podniesionym głosem: "wracaj natychmiast i nałóż czapkę. Ty nigdy nie dbasz o siebie. Jesteś nieroztropna i beze mnie byś marnie zginęła." W takiej sytuacji jest prawdopodobne, że córka odpowie mamie w agresywny sposób i wybiegnie z domu bez czapki. Gdyby założyła czapkę, to pośrednio zgodziłaby się na to wszystko, co mama sugerowała formą swojej wypowiedzi: że to ona jest tą osobą, która ciągle ratuje swoją córkę i która ma prawo na nią krzyczeć. Rolą córki jest jedynie biernie zaakceptować tego typu sytuację. Trudno jest zgodzić się na taką relację nawet wobec osoby najbliższej. Stąd prawdopodobny ból i bunt córki. Jakże inaczej będzie przebiegać ta sama scena, jeśli mama wybierze inną formę rozmowy: "wydaje mi się, że jest dzisiaj zimno i wieje silny wiatr. Wyjrzyj na dwór i oceń, czy nie warto nałożyć czapkę." Taka forma wypowiedzi ze strony mamy wyraża życzliwą troskę o córkę, a jednocześnie jest wyrazem zaufania do niej. Córce będzie wtedy stosunkowo łatwo powiedzieć: "masz rację mammo. Dziękuję za dobrą radę."

Czasami nawet bardzo poprawna forma komunikowania nie gwarantuje, że rozmówca zareaguje w pozytywny i przyjazny sposób. Ale to już jest kwestia jego osobistej dojrzałości i odpowiedzialności. My natomiast starajmy się w takiej formie zwracać do innych osób, aby nie prowokować konfliktów i aby móc zachować szacunek do własnego sposobu komunikowania. Gdy natomiast niepokoi nas lub wprost rani forma, w jakiej ktoś inny się do nas zwraca, to powinniśmy wtedy taktownie, ale stanowczo przerwać rozmowę na temat przekazywanych treści i zaproponować metakomunikację, czyli refleksję nad naszymi sposobami komunikowania oraz nad formą, w jakiej się do siebie nawzajem odnosimy.

4. Jednostronna koncentracja uwagi

Proces komunikacji międzyludzkiej obejmuje rozmawiających ze sobą partnerów, a także treść, którą sobie nawzajem przekazują. Prawidłowa komunikacja wymaga, by każdy z rozmawiających w sposób proporcjonalny skupiał uwagę na rozmówcy, na samym sobie, a także na przekazywanej i odbieranej treści. Trudności z prawidłową komunikacją pojawiają się wtedy, gdy ktoś z rozmawiających nadmiernie skupia się na jednym tylko z powyższych elementów komunikacji. Dzieje się tak dlatego, iż nadmierna koncentracja na danym aspekcie powoduje niedostateczną koncentrację i respektowanie pozostałych aspektów, a to uniemożliwia dojrzałe i skuteczne porozumiewanie się.

Trudność tutaj sygnalizowana może przybierać trzy główne postaci. Po pierwsze może oznaczać nadmierną koncentrację rozmówcy **na samym sobie**. Dzieje się tak zwykle wtedy, gdy dana osoba czuje się zbyt i jednostronnie odpowiedzialna za przebieg rozmowy, albo gdy nie jest pewna siebie i czuje się zmuszona do kontrolowania każdego swego gestu czy słowa. Podobna sytuacja ma miejsce także wtedy, gdy z jakiegoś względu mówiący pragnie zrobić na rozmówcy dobre wrażenie, lub gdy dana rozmowa ma dla niego szczególne znaczenie, np. w sytuacji egzaminu czy ważnej rozmowy z przełożonym. Nadmierna koncentracja mówiącego na samym sobie jest bardzo kłopotliwa. Powoduje rosnącą nerwowość, niepewność, napięcie emocjonalne, niepokój o to, co o mnie myśli i jak mnie ocenia współrozmówca. Przesadna koncentracja na sobie jest w każdej sytuacji źródłem silnej frustracji i ostatecznie wyraża brak zaufania do samego siebie lub do partnera. Ponadto trudno wtedy o skoncentrowanie się na treści, którą chciałoby się przekazać w danej rozmowie. Szczególnie dobrze wiedzą o tym niektórzy ze zdających egzaminy. W takiej sytuacji trudno też o uwzględnianie i respektowanie przeżyć i potrzeb rozmówcy, np. faktu, że już jest rozmową zmęczony i chciałby ją zakończyć.

Drugą formą niewłaściwej koncentracji uwagi jest nadmierna koncentracja **na osobie współrozmówcy**. Może ona przejawiać się np. w dążeniu do odgadnięcia myśli partnera, w usiłowaniu "przejrzenia" jego wnętrza i jego zamiarów. Często wiąże się taka postawa z zadawaniem sobie pytań typu: "dlaczego on mnie słucha lub mi mówi o

określonych sprawach? Co chce mi przez to dać do zrozumienia? Jakie są jego prawdziwe zamiary wobec mnie?". Ostatecznie tego typu nadmierna koncentracja wyraża podejrzliwość i nieufność wobec rozmówcy, wiąże się z przypisywaniem mu nieuczciwości, złych zamiarów, manipulacji, itp. W takiej sytuacji nie jest możliwa komunikacja szczerą, pogłębioną czy spontaniczną.

Trzecią formą omawianej trudności jest nadmierna koncentracja na treści i **na przebiegu rozmowy**. Może to grozić np. w sytuacji, gdy bardzo nam zależy na przekonaniu rozmówcy do naszego zdania, albo gdy czujemy się szczególnie odpowiedzialni za przebieg danego spotkania. Dotyczy to np. nauczycieli prowadzących daną lekcję, czy gospodarza domu, który czuje się w obowiązku zapewnienia gościom miłej konwersacji za wszelką cenę. Wtedy mówiącemu coraz trudniej o respektowanie współrozmówców, a nawet samego siebie. Skoncentrowany przesadnie na treści, którą pragnie przekazać, może nie zauważyć, że inni są już znużeni czy zupełnie nie zainteresowani dalszą rozmową i że on sam nie ma już ochoty na kontynuowanie swojego wywodu. Czasami prowadzi to do sytuacji groteskowych i śmiesznych. Za każdym razem powoduje niepokój oraz uniemożliwia autentyczne spotkanie.

Ostatecznym źródłem przedstawionych powyżej trudności z właściwą koncentracją jest lęk rozmówcy o siebie czy brak zaufania do samego siebie, albo lęk czy nieufność przeżywana wobec drugiej osoby. Dużą pomocą w unikaniu analizowanych tutaj trudności jest klimat życzliwości i ufności. Czasem wystarczy, by na początku rozmowy pojawił się uśmiech, życzliwe słowo czy gest przyjaźni. Bardzo potrzebna i umacniająca poczucie bezpieczeństwa jest też delikatność i subtelność we wzajemnym odnoszeniu się do siebie ze strony obu współrozmówców. W niektórych przypadkach to nie wystarczy, by uwolnić się z nadmiernej koncentracji na samym sobie czy na drugim człowieku. Zaburzona koncentracja jest wtedy znakiem głębszych problemów czy trudności osobowościowych. Jej przezwyciężenie wymaga intensywnej pracy nad sobą, gruntownej zmiany nastawień i oczekiwań w naszych kontaktach z innymi ludźmi. Czasem konieczna jest pomoc terapeuty.

5. Negatywne oczekiwania wobec rozmówcy

Gdy spotykamy się z drugą osobą, albo choćby tylko myślimy o perspektywie spotkania i rozmowy z nią, to w sposób spontaniczny pojawiają się w naszej świadomości określone przekonania i oczekiwania. Zakładamy czy spodziewamy się, że z danym człowiekiem rozmowa będzie miła i szczerą, a z kimś innym raczej nieprzyjemna czy agresywna. Czasami nasze przekonania tego typu mają jakiś związek z poprzednimi doświadczeniami i są dosyć logiczne. Często jednak są one bezpodstawne i bywają bardziej związane z naszą ogólną wizją siebie i świata, niż z faktyczną znajomością cech i postaw danego rozmówcy. Nasze oczekiwania i przewidywania wobec rozmówcy mogą więc bardziej zależeć od naszych nastawień czy stanów wewnętrznych, niż od rzeczywistych cech czy zachowań współrozmówcy. Oczekiwania negatywne stają się zwykle przyczyną poważnych trudności między rozmawiającymi. Dzieje się tak dlatego, że tego typu oczekiwania zwykle się spełniają. Są rodzajem samospełniającej się przepowiedni. Także wtedy, gdy są one zupełnie błędne czy bezpodstawne.

Klasycznym przykładem stał się eksperyment przeprowadzony w latach siedemdziesiątych w jednej z amerykańskich szkół podstawowych. Dla celów eksperymentalnych przez trzy lata wyselekcjonowano tam dwie zupełnie równorzędne klasy, zarówno pod względem wyników w nauce jak też pod względem zachowania i postaw uczniów. Wtedy zaczęła się właściwa część eksperymentu. Przyjęto mianowicie do pracy dwóch nowych nauczycieli o podobnych kompetencjach i podobnym przygotowaniu pedagogicznym. Jednak wbrew faktom - dla potrzeb eksperymentu - dyrektor szkoły

powiedział jednemu z nich, że otrzymuje doskonałą i pilną klasę, a drugiemu, iż otrzymuje najtrudniejszą klasę w szkole. Trzeba tutaj wyjaśnić, że w USA do piątej klasy włącznie ten sam nauczyciel prowadzi wszystkie zajęcia w danej grupie uczniów. Okazało się, że na końcu roku szkolnego klasa przedstawiona jako wzorcowa poczyniła duże postępy, natomiast w klasie etykietowanej jako zła, nastąpił wyraźny regres zarówno w wynikach w nauce, jak i w zachowaniu. Obie klasy były równorzędne, a nauczyciele podobnie przygotowani. Różnica w efektach ich pracy była związana jedynie z odmiennością ich oczekiwań. I to mimo faktu, iż ta odmienność oczekiwań była bezpodstawsza, a jedynie zasugerowana.

W całej tej historii nie ma żadnej magii. Nasze przepowiednie i oczekiwania, także te błędne i zupełnie bezpodstawne, realizują się, gdyż to one właśnie wpływają na nasze postawy oraz na nasze sposoby komunikowania. Nauczyciel, mający pozytywne oczekiwania, cieszy się sukcesami swych wychowanków, a ich ewentualne niepowodzenia traktuje jako chwilową słabość. Jest wtedy cierpliwy i obdarza uczniów zaufaniem. Takie zachowanie ułatwia podopiecznym rozwój i skutecznie stymuluje ich pozytywną postawę. Natomiast nauczyciel, mający negatywne oczekiwania wobec wychowanków, z reguły jest niecierpliwy, a nawet złośliwy. Podkreśla przy każdej okazji wszelkie błędy swoich uczniów, nie zauważając zwykle tych postaw i zachowań, które są pozytywne i godne pochwały. Nieświadomie, ale skutecznie zniechęca wychowanków oraz prowokuje ich do postaw negatywnych i do zachowań konfliktowych.

Powinniśmy więc być ostrożni i krytyczni wobec naszych oczekiwań i "przepowiedni". Jeśli ktoś spodziewa się, że rozmówca będzie wobec niego agresywny i nieżyczliwy, to prawdopodobnie tak się stanie nawet wtedy, gdyby partner był do nas nastawiony bardzo życzliwie. Nasze zachowanie oraz nasze sposoby komunikowania – na skutek naszych własnych oczekiwań – będą bowiem niespokojne czy wręcz agresywne, a to skutecznie sprowokuje podobne postawy u naszego współrozmówcy. Sygnałem alarmowym jest sytuacja, w której dana osoba ma niemal zawsze i niemal wobec wszystkich jednakowe, negatywne oczekiwania. Wtedy siłą rzeczy takie oczekiwania na ogół się spełniają. Tego typu sytuację jest bardzo trudno przezwyciężyć, gdyż sam zainteresowany nieustannie utwierdza się w przekonaniu, że... jego negatywne oczekiwania były słuszne. Wszelkie kontakty z innymi ludźmi stają się wtedy coraz większym źródłem niepokoju i bólu dla obu stron, a ten, kto tego rodzaju kontakty prowokuje własnymi negatywnymi oczekiwaniami, czuje się coraz bardziej ofiarą innych ludzi i buntuje się wobec ich agresywności. W miarę upływu czasu coraz trudniej będzie mu uwierzyć, że lepsze kontakty wymagają nie tyle zmiany zachowań ze strony współrozmówców, ile raczej uwolnienia się z jego własnych negatywnych oczekiwań. Czy jest jednak możliwe uwalnianie się z takich jednostronnych, negatywnych oczekiwań, gdy ktoś się już do nich bardzo przyzwyczaił i traktuje je jako oczywisty pewnik? Jest to możliwe, wymaga jednak ryzyka, pokory i odwagi. Zwykle bowiem wymaga przemiany czegoś istotnego we własnym wnętrzu i w naszej postawie wobec innych. W gruncie rzeczy spodziewamy się przecież od innych tego, na co nas samych stać wobec nich.

6. Komunikacja równoległa

Czasami zdarza się sytuacja, w której każdy z rozmawiających próbuje za wszelką cenę przeforsować własną myśl czy potrzebę, nie reagując na to, co mówi i co przeżywa jego rozmówca. Ten drugi z kolei czyni podobnie, próbując przekonać pierwszego do własnych racji i nie reagując na jego argumenty. Mamy wtedy do czynienia z tak zwaną komunikacją równoległą. Jest to sytuacja, w której obaj partnerzy komunikują według własnego, z góry ułożonego planu, nie zwracając uwagi na to, co mówi druga osoba. Gdy tylko aktualnie mówiący zrobi przerwę w swej wypowiedzi, choćby po to, by złapać

oddech, to współrozmówca podejmuje własną myśl tak, jakby jego partner niczego do tej pory nie powiedział. W czasie, gdy drugi mówił, on niczego nie chciał słuchać i czekał jedynie na okazję, by zabrać głos i kontynuować własną myśl. Taka sytuacja zdarza się dosyć często między dziećmi czy tymi dorosłymi, którzy okazują się niedojrzali. Okazuje się też typowa w rozmowach rodziców z ich dziećmi. Oto typowy przykład komunikacji równoległej między mamą a dziesięcioletnim synem: "Jasiu, zacznij już odrabiać lekcje - Dobrze mam, ale najpierw popatrzę na film rysunkowy - Ależ Jasiu, nie zdążysz odrobić lekcji - Wiesz mam, jaki to ciekawy film? Może popatrzysz ze mną? - Natychmiast wyłącz telewizor! - Dzisiaj jest właśnie drugi odcinek tego filmu, mamusiu."

Tego typu komunikacja równoległa może trwać długo i doprowadzić w końcu do ostrego konfliktu, gdy któryś z rozmawiających zorientuje się, iż współrozmówca w ogóle go nie słucha. Pojawia się wtedy tak zwana spirala regresywna. Oznacza to, że każda kolejna wymiana słów prowadzi do coraz większego napięcia i agresywności ze strony obu partnerów. Często mamy do czynienia z tego typu sytuacjami w czasie konfliktów małżeńskich. Dla przykładu, gdy żona wypomina mężowi nadużywanie alkoholu i domaga się, by zerwał ze znajomymi, którzy go nakłaniają do picia, on z kolei - nie reagując na jej słowa - cały czas uważa się na złe stopnie dziecka w szkole i podkreśla, że jest to głównie wina żony. W ten sposób obie strony komunikują według własnego schematu i własnych potrzeb, nie słuchając wzajemnie tego, co mówi druga strona. Wcześniej czy później tego typu sytuacja przeradza się w otwarty konflikt i w rosnącą agresywność. Dopóki trwa komunikacja równoległa, żadne porozumienie nie jest możliwe.

Komunikacja równoległa, prowadząca do zaostrzającego się konfliktu, towarzyszy zwykle spotkaniom o charakterze agresywnym czy obronnym, a także rozmowom, których głównym celem jest walka o zapewnienie sobie pozycji wyższości nad rozmówcą czy dążenie do przeforsowania własnego zdania za wszelką cenę. Kto pierwszy z rozmawiających zauważy, że rozmowa przybrała formę komunikacji równoległej, powinien przerwać tego typu dwustronny monolog, np. w taki sposób: "zauważyłem, że każdy z nas próbuje przeforsować własne zdanie i że się w ogóle nawzajem nie słuchamy. Bardzo mnie to boli i sądzę, że jest to bolesne także dla ciebie. Spróbujmy więc zmienić tę sytuację. Proponuję, żebyś najpierw ty się wypowiedział, a ja będę starał się wsłuchać w to, co mówisz. Dopiero wtedy poproszę, żebyś ty z kolei wysłuchał mnie."

Tego typu refleksja i propozycja daje szansę obu rozmówcom na uświadomienie sobie trudności we wzajemnej komunikacji i na szukanie sposobów wyjścia z impasu. Czasami to już wystarcza, zwłaszcza jeśli komunikacja równoległa wynikała głównie z pośpiechu, braku koncentracji czy z aktualnego stanu emocjonalnego rozmówców, a nie z ich złej woli czy z istotnej różnicy interesów między nimi. W tym ostatnim przypadku przezwyciężenie komunikacji równoległej będzie znacznie trudniejsze. Wymagać będzie bowiem od obu stron zgody na wzajemne ustępstwa oraz zdolności do dojrzałego kompromisu. Oznacza to wzajemne przyjęcie takich decyzji czy rozwiązań, w których każda ze stron coś zyskuje, ale jednocześnie w podobnych proporcjach z czegoś rezygnuje na rzecz partnera. Jest więc sprawą bardzo ważną, by żadna ze stron nie miała poczucia całkowitego zwycięstwa czy całkowitej porażki. W przeciwnym wypadku nieuchronnie pojawi się nowy konflikt z prawdopodobnym powrotem do komunikacji równoległej w formie jeszcze ostrzejszej i jeszcze bardziej bolesnej.

7. Subiektywne przypisywanie odpowiedzialności

Jedną z cech ludzkiego myślenia i poznania jest odwoływanie się do zasady przyczynowości. Dopóki nie ujmemy danego zjawiska czy wydarzenia w kategoriach przyczyny i skutku, pozostajemy niespokojni i mamy wrażenie, że czegoś nie rozumiemy. Jeśli np. ktoś wraca do domu i widzi wybitą szybę w oknie, to automatycznie pojawia się

pytanie o to, kto lub co spowodowało stłuczenie szyby. Potrzeba ujmowania wszystkiego w kategoriach przyczyny i skutku jest w nas tak silna, że można ją uznać za swego rodzaju przymus wewnętrzny i charakterystyczny sposób działania ludzkiego umysłu. Tak właśnie ukazuje zasadę przyczynowości E. Kant, zwracając przy tym uwagę, że nie zawsze nasze rozumienie przyczynowości odpowiada rzeczywistości obiektywnej.

Fakt ujmowania wszystkich wydarzeń w kategoriach przyczyny i skutku, może stać się źródłem istotnych zaburzeń w procesie komunikacji międzyludzkiej. Dana osoba może zupełnie inaczej interpretować określone wydarzenie niż jej rozmówca. Dopóki chodzi o sprawy, które nie dotyczą bezpośrednio rozmawiających ze sobą osób, a przynajmniej nie stanowią źródeł konfliktu między nimi, to ujmowanie zjawisk na zasadzie przyczyny i skutku nie prowadzi zwykle do nieporozumień i nie powoduje istotnych rozbieżności zdań. Dla przykładu, gdy widzimy mokrą jezdnię, to raczej zgodnie interpretujemy to jako skutek padającego deszczu czy śniegu. Sytuacja zmienia się diametralnie, gdy rozmawiamy o sprawach, które nas bezpośrednio dotyczą, zwłaszcza jeśli są źródłem napięć między rozmawiającymi. Dla ilustracji przedstawię dwa przykłady.

Oto pewna matka przeprowadza do psychologa szesnastoletnią córkę. Matka jest bardzo zaniepokojona. Wyjaśnia psychologowi, że córka już od dawna była wobec niej agresywna, ale poprzedniego wieczoru przebrała wszelką miarę. Zaatakowała matkę nożem. Na szczęście nie doszło do tragedii. Psycholog pyta córkę o powód jej agresywności. Ona odpowiada: „zaatakowałam mamę dlatego, że jest mi przykro, bo ona już od dawna nie okazuje mi czułości”. Poproszona o skomentowanie tej wypowiedzi, mama odpowiada: „to prawda, że nie okazuję córce czułości, ale tylko dlatego, że ona tego nie chce. Wtedy córka wyjaśnia: „mama mnie całuje jedynie z okazji imienin czy świąt. Poza tymi sytuacjami nie okazuje mi żadnej czułości. Mnie też nie wolno pocałować mamy czy do niej się przytulić, kiedy mam taką potrzebę. To ja nie chcę takiej sztucznej czułości, okazywanej tylko z racji jakichś oficjalnych okazji”. Jak widzimy, każda ze stron uważa, że przyczyną konfliktu między nimi jest zachowanie współrozmówcy, a nie jej własne.

A oto drugi przykład. Po kilkunastu latach wspólnego życia pewne małżeństwo przeżywa ostry kryzys. W rozmowie z psychologiem żona żali się, że mąż jest bardzo bierny, że zupełnie nie interesuje się sprawami domu i dlatego ona musi troszczyć się o wszystko. Ale jest już tym zmęczona i dłużej nie będzie tolerować takiej sytuacji. Zdumiony takimi pretensjami mąż wyjaśnia, iż wprawdzie jest bierny i wszystkie sprawy domowe pozostawia do rozstrzygnięcia żonie, ale tylko dlatego, że już w okresie narzeczeństwa oddawał inicjatywę w jej ręce, gdyż ona w widoczny sposób się tym cieszyła. Mąż był zatem przekonany, że jego bierność była wymuszona przez żonę. Ona z kolei interpretowała zaistniałą sytuację dokładnie odwrotnie.

W obydwu przedstawionych przykładach każda ze stron inaczej interpretuje przyczyny konfliktów i komu innemu przypisuje odpowiedzialność za dany problem. Zauważamy przy tym narzucającą się prawidłowość: oto każda ze stron uważa, iż to zachowanie partnera stało się przyczyną ich wzajemnych trudności i jest wprost zdumiona, że rozmówca może mieć inne zdanie na ten temat. Aby rozwiązać tego typu dylematy, należy zwykle - poza skrajnymi sytuacjami - zrezygnować z ustalenia, kto stał się przyczyną przeżywanych trudności czy konfliktów. Wynika to z faktu, że w sytuacjach konfliktowych prawdopodobnie nigdy nie dojdziemy do wspólnego, identycznego zdania na temat czyjeś odpowiedzialności czy winy, a ponadto w kontaktach międzyludzkich przyczyna przeżywanych trudności czy konfliktów nigdy nie leży wyłącznie po jednej tylko stronie. W trakcie ewentualnych dyskusji na ten temat każdy będzie zwykle dążył do ukazywania swego problematycznego zachowania jako skutku postawy partnera, podczas gdy rozmówca będzie interpretował tę samą sytuację dokładnie na odwrót.

Nawet wtedy, gdy wydaje się oczywiste, iż wina leży po jednej tylko stronie, zwykle jest to wynikiem patrzenia na sytuację w danym momencie, bez uwzględnienia szerszego kontekstu i całej historii problemu. W tym kontekście symptomatyczne są przepisy kodeksu drogowego we Włoszech, gdzie w razie wypadku samochodowego – poza zupełnie skrajnymi sytuacjami - żaden z kierowców nie może być obciążony pełną winą, a drugi całkowicie niewinny. Policja określa tam procent odpowiedzialności obu kierowców. Nawet jeśli tylko jeden z nich przekroczył przepisy, to drugi mógł przecież wykazać większą ostrożność i czujność, a to mogłoby uchronić przed kolizją. Analogicznie, jeśli w jakiejś rodzinie jest problem alkoholowy, to przyczyna takiej sytuacji nie leży wyłącznie po stronie uzależnionego. Współmałżonek mógł przecież inaczej reagować czy dojrzałej postępować wtedy, gdy problem dopiero się zaczynał. Kiedy zatem dochodzi do dyskusji ze względu na odmienny sposób przypisywania odpowiedzialności za daną trudność, to obie strony powinny zrezygnować z ustalania tego, kto jest winny w danej sytuacji, a kto jest jedynie ofiarą. Należy natomiast stwierdzić, że obecna sytuacja nie zadawała żadnej ze stron. Wtedy, zamiast szukać winowajców, zajmiemy się szukaniem sposobów rozwiązania problemu.

8. Komunikacja paradoksalna

Szczególnie istotną trudność w komunikacji międzyludzkiej stanowi komunikacja paradoksalna. Polega ona na wewnętrznej sprzeczności w informacji, którą dana osoba przekazuje swemu rozmówcy w sposób werbalny lub niewerbalny. Najprostszym i najłatwiejszym do zauważenia przykładem komunikacji paradoksalnej jest sprzeczność zawarta w wypowiedzianej przez kogoś treści. Z sytuacją tego typu mamy do czynienia np. wobec zachęty: "czuj się ze mną spontanicznie!" Takie wezwanie stawia rozmówcę w trudnej sytuacji, ponieważ jest po prostu wewnętrznie sprzeczne. Nie można przecież nakazywać spontaniczności, gdyż autentyczna spontaniczność oznacza, iż zachowuję się w taki sposób, na jaki mam ochotę, a nie w taki, do którego mnie ktoś nakłania. Innymi słowy w obliczu tego typu komunikacji trzeba byłoby być nieposłusznym, żeby... okazać się posłusznym. Inny przykład komunikacji paradoksalnej, to prośba typu: "kieruj mną tak, abym stał się osobą dorosłą i niezależną." Także w tym przypadku mamy do czynienia z wypowiedzią wewnętrznie sprzeczną. Komunikacja paradoksalna stawia zawsze rozmówcę w dziwnej czy wręcz niepokojącej sytuacji. Czasami może dochodzić do sytuacji groteskowych. Wyobraźmy sobie następującą scenę. Oto żona kupuje mężowi na imieniny dwie koszule. Gdy któregoś dnia mąż zakłada po raz pierwszy jedną z ofiarowanych koszul, żona spogląda na niego w smutny sposób i mówi z wyrzutem: "widzę, że ta druga koszula ci się nie podoba?" W takiej sytuacji jedynym rozwiązaniem jest uświadomienie współrozmówcy, że komunikuje w sposób paradoksalny.

Czasem paradoksalność komunikacji jest łatwa do wykrycia czy do zasygnalizowania. Jest tak np. w sytuacji, gdy ktoś w wyraźny sposób niespokojny, mówi do nas łamiącym się głosem: "czuję się teraz bardzo dobrze". Jednak nawet wtedy, gdy łatwo zdajemy sobie sprawę ze sprzeczności w wypowiedzi partnera, pojawiają się niepokojące pytania: czy rozmówca nie jest świadomy swoich przeżyć? A może nie ufa mi i obawia się powiedzieć mi prawdę? Dlaczego jest wobec mnie taki przerażony? Dlaczego nie mówi mi tego, co rzeczywiście przeżywa? Bywają jednak sytuacje jeszcze bardziej niepokojące i niebezpieczne, gdy paradoksalność komunikacji nie jest aż tak oczywista, jak w powyższych przykładach. Oto ilustracja tego typu sytuacji. Wyobraźmy sobie rodzinę, w której są rodzice i siedmioletni syn. Rodzice starają się być wzorowym małżeństwem. Nawet nie dopuszczają myśli, że między nimi mogą być jakieś problemy i że mogą choćby tylko czasami mieć do siebie o coś żal. A przecież takie przeżycia też się niekiedy pojawiają. Jest prawdopodobne, że tego typu rodzice będą przeżywać wzajemne żale czy pretensje jedynie w sposób pośredni,

wykorzystując do tego celu np. zachowanie syna. Może się więc zdarzyć, że gdy syn otrzyma w szkole zły stopień lub źle się zachowa, to tata najpierw skarci go, lecz przy okazji jakby od niechcienia powie żonie: "powinnaś lepiej pilnować syna. To jest przecież twoje zadanie." W taki sposób mąż może pośrednio wyrazić żal czy pretensje do żony za sprawy, o których nie ma odwagi mówić wprost. Po tego typu scenie bywa, że tata staje się dla syna wyjątkowo miły, bawi się z nim, idzie na miły spacer i wręcza dziecku pieniądze na lody. "Oficjalnie" swoje zachowanie tłumaczy samemu sobie chęcią wynagrodzenia synowi za ostrą reakcję na jego zły stopień w szkole. Ojciec może sobie nie uświadamiać, że w pewnym sensie jest mu na rękę problematyczny syn, bo karząc czy krytykując go, może jednocześnie wyrazić swój żal wobec żony w sposób "bezpieczny", czyli bez dotykania rzeczywistego źródła tego żalu. W takiej sytuacji położenie chłopca będzie jednak dramatyczne. Znajdzie się on w kręgu stałej komunikacji paradoksalnej. Gdy otrzyma zły stopień, to tata go najpierw skrzyczy, ale potem będzie zaskakująco miły i dobry tak, że syn zacznie nieświadomie dążyć do podobnych sytuacji w przyszłości. Gdy z kolei wszystko w szkole będzie układało się dobrze, to tata tego nawet nie zauważy i nie doceni.

Żadna z sytuacji nie będzie więc dla syna jednoznacznie pozytywna, ani jednoznacznie negatywna. Nie będzie on nigdy pewien czego naprawdę oczekuje od niego ojciec. Chłopiec znajduje się w sytuacji komunikacji paradoksalnej, której sobie nie uświadamia, której nie jest w stanie zdemaskować i z której nie potrafi się wyzwolić. Jak wykazują badania psychologiczne, tego typu sytuacja komunikacji paradoksalnej, zwłaszcza w wśród osób, które są dla siebie ważne i pozostają w stałych relacjach, powoduje poważne zaburzenia i napięcia psychiczne. W skrajnych przypadkach może doprowadzić nawet do schizofrenii. Ale także tam, gdzie nie jest ona aż tak groźna i trudna do zdemaskowania, staje się źródłem niepewności i niepokoju.

Bywają sytuacje, w których dojrzałym zachowaniem okazuje się pozorna zgoda współrozmówcy na komunikację paradoksalną ze strony partnera. Dotyczy to zwłaszcza komunikacji wychowawczej i terapeutycznej. Oto przykład z praktyki jednego z psychiatrów. W czasie pierwszej rozmowy, jego nowy pacjent stwierdził, że nie będzie niczego o sobie mówił, gdyż jest przekonany, że w gabinecie, w którym rozmawiają, jest założony podsłuch. Wobec takiego stwierdzenia, psychiatra nie próbował polemizować z pacjentem, lecz powiedział: „skoro pan tak sądzi, to poszukajmy tego podsłuchu”. Sam zaczął przesuwając biurko, zaglądać pod dywan, oglądać kaloryfery. Zdumiony takim zachowaniem pacjent zaczął mówić: „tu chyba nie ma podsłuchu, ale ja od wielu lat stałem się przesadnie podejrzliwy”. W ten sposób zaczęła się rozmowa, która stała się początkiem owocnej terapii.

Zakończenie

Przedstawione powyżej bariery w komunikacji międzyludzkiej należą do najważniejszych, ale nie są one jedynymi trudnościami w tej dziedzinie. Jest ich tak wiele, jak wiele jest ludzkich sposobów komunikowania się i wzajemnego odnoszenia do siebie. Wszystkie one poważnie zakłócają relacje między ludźmi oraz stają się źródłem bolesnych konfliktów i nieporozumień. Stajemy zatem wobec pytania: jak przewyciężać trudności we wzajemnym porozumiewaniu się? Bardzo istotną sprawą jest oczywiście obserwowanie samych siebie i eliminowanie tych błędów, które odkrywamy we własnych sposobach komunikowania. Nie wystarczy jednak unikać trudności i barier, aby komunikować w sposób dojrzały i pogłębiony. Właściwe porozumiewanie się z drugim człowiekiem wymaga określonych kompetencji i umiejętności pozytywnych. Także tutaj obowiązuje zasada, że zło zwycięża się dobrem.