

КОМУНИКАЦИЯТА – ТРУДНА И ЛЕСНА

доц. д-р Тодор Шопов

Комуникацията, изискваща ефективно слушане и говорене със събеседник, е трудна работа. Взаимодействието с изплашени, ядосани или объркани хора може да е още по-голямо предизвикателство, защото, завладени от емоциите, ние ставаме по-неумели. Но да не се отчайваме. Добрата комуникация може да се формира. Ето дузина общи изходни положения или правила, с които ние всички се съобразяваме в някаква степен.

Популярните принципи на комуникацията:

1. Не приемайте лично реакцията или гнева на друг човек, дори когато той или тя се обръщат директно към вас. Настроението или реакцията на другия е по-често предизвикано от несигурност; вие като индивид не сте свързани с това. Поемете въздух и бройте до 10; нека това даде възможност на другия да се успокои преди да съобщи какво наистина смята по въпроса.

2. Вие не трябва да знаете всички отговори. Може просто да кажете, „Добре, не зная това.” Ако искате да потърсите отговор, кажете го, а после споделете чувствата си. Или може да решите да работите заедно върху проблема и да намерите верния отговор.

3. Откликвайте (факти и чувства); не реагирайте (чувства) – например „Кажете ми повече за опасенията си” или „Разбирам объркването ти” вместо „Е, аз си върша работата” или „Това не е моя работа”. Споделете отговорността за всяко общуване, в което участвате, и помнете, че често вашите лични реакции могат да ви плашат в общуването с другите.

4. Разберете, че хората искат да бъдат чути повече отколкото вие да се съгласите с тях. Хората се оплакват, че събеседниците им не ги чуват, но самите те също не слушат другите. Може да покажете, че слушате, като съсредоточите вниманието си и кажете например: „Кажете ми повече за опасенията си” или „Какво точно те засяга у X?” или „Това което казваш ме интересува. Може ли да ми обясниш, защо мислиш така?” или „Какво трябва да стане, за да се чувстваш по-добре с X?”

5. Помнете, че това което някой казва и това което ние чуваме може да е много различно. Нашите лични филтри, вярвания, присъди изкривяват чутото. Повторете и обобщете думите на събеседника си, за да се уверите, че ги разбирате правилно. Преформулирайте чутото и попитайте, „Правилно ли те разбирам?” Ако смятате, че откликват емоционално на думите на събеседника си, признайте и поискайте допълнителна информация, „Мисля, че не разбирам и че приемам лично нещата, за които говориш. Казваш, че УУУ. Това ли имаш предвид?”

6. Признайте вашето неудобство или объркване и предложете срок за изпълнение на задачата, особено ако ви трябва сътрудничеството на трето лице или ако задачата засяга трето лице. Например ако ще обновявате служебния компютър на някой служител и ви трябва достъп до неговия или нейния офис, може да кажете, „Знам, че е неприятно някой да влиза в личното ти пространство и затова оценявам сътрудничеството ти. Това ще ни помогне да поддържаме компютърната система на службата. Ще бъда в офиса ти към 3 ч. следобед и ще работя до 5 ч.”

7. Не давайте съвет, ако не ви помолят за това. Това може да е трудно, особено ако имате опит, който смятате, че ще е от полза за събеседника ви. Използвайте любезни изрази като „Една добра възможност е ...” или „Едно нещо ми беше от полза при подобен случай ... Ще се радвам да споделя опита си, ако искаш” вместо „Трябва да направиш УУУ.”

8. Потърсете общите гледни точки, вместо да се фокусирате върху различията. Какво интересува и двете страни (например успешното изпълнение на задачата)? Един начин за откриване на общото е да се сподели главното намерение, например „Споделям това, защото искам да успееш в този проект.”

9. Помнете, че промяната стресира, особено в случаите, когато задачата засяга хората по начин, който те не могат да контролират. Обичайната практика, рутината е успокояваща в хаотичния на глед

свят, в който живеем. Така че, ако сте в пространството на другия или искате той или тя да свърши нещо планирано от вас, дайте достатъчно информация за задачата – какво да се свърши и кога. Обяснете каква ще е ползата на другия от изпълнението на задачата.

10. Поддържайте позитивно отношение. Ние винаги имаме избор как да гледаме на нещата. Много хора, смятани за успешни, включително професионални атлети и лидери в политиката или културата, работят за положителното си мислене. Попитайте се „Кое е доброто в това?“ или „Какво мога да науча от това?“

11. Помнете, че повечето хора, включително и вие, имат уникален, често самообслужващ дневен ред. Това не е лошо, защото ни помага да постигаме целите си и да се съхраняваме. Просто помнете, че познатите ви нямат същия дневен ред. Говорете за важните за вас неща и питайте за важните за другите неща – това е здрава основа за комуникация.

12. Усъвършенствайте уменията си да слушате. Повечето хора смятат, че слушат добре, но истината е, че повечето хора не слушат изобщо – те говорят и мислят за това, което ще кажат по-нататък. Доброто слушане често включва задаване на добри въпроси и недопускане на разсейване (например обмисляне на вашия възможен отговор, на следващата ви среща, на случващото се на улицата). Когато някой прави хапливи коментари или неприятни оплаквания, често зад поведението му се крие страх или опасение. Задавайте въпроси за истинските опасения на събеседника. Само така може да имате богат, взаимноизгоден разговор.

Всъщност що е комуникация? Тя се определя като *процес, чрез който придаваме и предаваме значение в опит да създадем споделено значение*. Процесът изисква голям набор от умения за вътрешноличностна и междуличностна обработка на информация, слушане, наблюдаване, говорене, питане, анализиране, оценяване. В индивидуалното развитие тези умения се наследяват, придобиват и развиват, като при това се разпростират над всички области на живота – дома, училището, общността, работното място и т.н. Комуникацията е общият елемент във всички учебни дисциплини. Тя е прозорецът към образователния континуум „грамотност – академично съвършенство“, който определя цялото съвременно общество.

Ето например стандартите за основните академични изисквания на суперинтенданта на публичното образование (OSPI) на Шат Вашингтон, САЩ, за обучение по комуникация.

Стандарти за обучение по комуникация:

Стандарт 1. Ученикът използва умения за слушане и наблюдаване и стратегии за постигане на разбиране.

За да постигне този стандарт, ученикът:

– Използва умения за слушане и наблюдаване и стратегии за фокусиране на вниманието и тълкуване на информацията.

– Разбира, анализира, синтезира или оценява информацията от различни източници.

Стандарт 2. Ученикът използва умения за комуникация и стратегии за взаимодействие и ефективна работа с другите.

За да постигне този стандарт, ученикът:

– Използва език за да взаимодейства ефективно и отговорно в мултикултурен контекст.

– Използва вътрешноличностни умения и стратегии в мултикултурен контекст за сътрудничество, решаване на проблеми и изпълняване на задачи.

– Използва познания за темата, събеседниците и целите, за да планира презентациите си.

Стандарт 3. Ученикът използва умения за комуникация и стратегии за представяне на идеи и самия себе си в различни ситуации.

За да постигне този стандарт, ученикът:

– Използва познания за темата, темата, събеседниците и целите, за да планира презентациите си.

– Използва медиите и други ресурси, за да подкрепи презентациите си.

– Използва ефективно представяне на идеи.

Стандарт 4. Ученикът анализира и оценява ефективността на комуникацията.

За да постигне този стандарт, ученикът:

– Оценява ефективността на собствената и чуждата комуникация.

– Поставя цели за включването и отдадеността си.

Както популярните принципи на комуникацията, с които започнах настоящата статия, така и педагогическите стандарти, посочени по-горе, сочат, че усъвършенстването на комуникацията или процесът на „създаване на споделено значение“ е потребно на всеки етап от нашето развитие и във всяка сфера на нашата дейност. През 2008 г. участвах в обсъждане на нов курс за развитие на комуникативните умения на бъдещи зъболекари в един от водещите стоматологични факултети в Европа. Смятам, че учебните цели и съдържание, които бяха представени, са универсални и могат да се прилагат в разработването на нови учебни програми. Интере-

сен е и компонентът „невербална комуникация”, на-пример „език на тялото” (соматичен език), в представените цели и съдържание. По-долу ще изложа главното в този курс по комуникация.

Очаквани учебни резултати:

* Разбиране на механизмите на комуникацията

* Усвояване на умения за активно слушане и откликване

* Гледане на нещата от други гледни точки

* Управляване на вашите позиции по-ефективно

* Разбиране на вашите силни страни

* Как другите гледат на вас

* Възприемане на езика на тялото

* Увеличаване на увереността

* Работа с трудни хора или ситуации

* Попълване на вашия комплект от комуникационни инструменти

Учебно съдържание:

Увод

Ще разгледаме принципите на педагогическото въздействие – как работим. Обясняваме как възнамеряваме да осигурим на всеки участник най-голяма полза от курса по комуникационни умения. Всичко което правим е интерактивно. Ще има работа по двойки и в малки групи, игри, дейности, стимулиращи, предизвикващи и развиващи знанията и уменията на участниците. И всичко това е забавно!

Какво още искате от курса по комуникация?

Дава се възможност на участниците да добавят нови теми към програмата. Курсът ще се адаптира и променя в движение, за да отговори по-добре на потребностите на участниците.

Ще разгледаме и въпроса за втория език на всеки от нас. Коя е днешната „лингва франка”? Освен български разбираме ли и други съвременни езици?

Комуникационна динамика

Това е въведение в динамиката на директната комуникация – кое засяга участниците и как те могат да използват ситуацията по-добре. Изяснява се процесът на комуникация. Прави се преглед на елементите на ефективната комуникация и се обсъжда къде комуникацията може да се провали. Определят се елементите на ефективната комуникация. Обсъжда се как участниците могат да управляват по-добре комуникационната динамика. Моделът на комуникативната компетенция на Дел Хаймз.

Вокален тон и комуникация

Правят се експерименти с ефектите от тона на гласа. Всеки участник има възможност да иден-

тифицира своя обичаен стил и да провери как тонът на гласа определя начина на възприемане на съобщенията. Упражняват се начини за усилване и намаляване на нашия естествен комуникативен стил. Участниците научават как да подбират системно подходящия вокален тон.

Как комуникират думите?

Разглеждат се начини за обезобразяване на съобщението и за скриване на значението под пластове от многословие и жаргон. Постановката е, че ако знаем как да влошим комуникацията, ние можем също и да я подобрим.

Комуникационните максими на кооперативния принцип на Х. Грайс. Участниците правят комуникационни упражнения за безгрешно представяне на ясно съобщение.

Влиянието на езика на тялото върху комуникацията

Имаме набор от упражнения за демонстриране на силата и контрола на слушателя чрез езика на тялото и отношението. Осъзнаването на опциите, които имаме, е предимство в ефективното общуване. Разглеждат се комуникационни инструменти за ефективно слушане и за създаване на първо впечатление у слушателя.

Моделът на невербалната комуникация на У. Мехрабиан.

Какво общо има вашата история с комуникационните умения?

Какво ни прави каквито сме на работното място и извън него? Каква е историята ни с определени типове хора, определени теми в определени сценарии? Разглеждат се ситуации и интеракции, които могат да ни „препънат”. Упражняват се позитивни подходи, например как да направим така, че нашата история да ни попречи само ако пожелаем това. Разглеждат се малките промени в думите ни, тона на гласа и езика на тялото, които имат голямо значение.

Как мисълта засяга комуникационните умения

Какво ни прави такива, каквито сме, на работното място и извън него и как това засяга начина, по който възприемаме другите и те – нас? Кога сгрешихме за последен път? Кога последно не ви разбраха или ви разбраха погрешно? Мискомуникацията изглежда се поражда от прилагането в общуването на предубеждения, погрешни възгледи и мнения, а не на обективни факти. Как се случва това и как да го избегнем?

Комуникация чрез очен контакт

Едно от най-важните комуникационни умения е очният контакт. Какъв е неговият ефект върху ко-

муникационната динамика? Връщайки се към предубежденията, какво мислим за събеседници, които отбягват да ни гледат право в очите, или пък за онези, които ни гледат прекалено дълго? Ще открием какво се случва, когато откажем или усилим очния контакт в трудни ситуации. Намерението ни е да разкрием най-ефективните начини да се справим с положението следващия път.

Какво комуникира околната среда?

Осъзнаването на факта, че невербални фактори могат да подпомогнат или затруднят ефективната комуникация, е жизнено важно. Какво е влиянието на тези слаби и не толкова слаби сигнали – в едната или в другата посока? Ще разгледаме значението на физическата среда, например ефекта на пренареждането на мебелите или отварянето на прозорец. Как една семейна снимка, символите на статус или предлагането на освежителни напитки променят служебното заседание, интервюто или трудния разговор? В действителност има неща в околната среда, които ние не можем да променяме като например място, цвят на стените, температура. През учебното занятие ние ще играем със стаята и ще проучваме ефектите на физическата среда.

Също е важно да се отчита и ефектът на нарушаването на естествените физически граници. Въпреки, че често не осъзнаваме това, комуникацията зависи и от този фактор.

География и комуникация

Какъв е ефектът на това дали сте на ваша или тяхна територия? Ще разгледаме как познаването на мястото и позицията ни в него определя „кой танцува на чия музика“. Сигурно е, че културата в най-общ смисъл влияе на това как поведението и думите ни се възприемат.

Териториалният принцип на Хенри Уидоусън.
Хипотезата на Сапир и Уорф.

Вниманието към териториалните фактори означава, че сме целенасочени. Очевидно е, че успешните комуникатори са чувствителни към културата и географията на мястото и могат да предвидят ефекта на думите и поведението си.

Комуникационен цикъл

Ще поканим участниците да визуализират представите си за успешна комуникация (както и за неуспешна). Споделяйки представите си, ще се

убедим колко сложно е всичко това и защо е необходимо да прекарваме дълги часове в изучаването му. Помнете, че смятаме мискомуникацията за нормална – това е защото общуването е сложен процес.

Комуникационни умения и време

Как комуникацията помага или затруднява? Кога е най-доброто време за вас? А кога е най-доброто време за вашите събеседници?

Ще обсъдим какво се случва, когато не се съобщаваме с времето, подходящо за даден разговор.

Трудни комуникационни ситуации

Участниците ще се упражняват да прилагат стандартни упражнения в реални житейски ситуации, почерпени от техния личен опит. Идеята е да се използва наученото до този момент.

Използвайте вашите комуникационни умения

Всеки участник ще направи кратко описание на свое умение, което използва успешно. След това участникът ще разсъждава върху това как другите гледат на него, като анализира обратната информация, получена от групата.

Подкрепа на комуникационните умения

Последната учебна дейност е всеки участник да изработи План за действие, оценяващ личните учебни постижения в курса и идентифициращ усвоените комуникационни познания. Накрая участниците обсъждат възможните пречки, които могат да ги затруднят в прилагането на наученото в курса, и необходимата подкрепа в тази насока.

Заклучение

В заключение ще отбележа, че комуникацията е трудна и лесна работа. „Добрата новина“ е уменията за тази работа подлежат на усъвършенстване. Например медицинската, политическата или правната комуникация или общуването в тези примерни области не се различава по своята същност. Комуникацията трябва да стане част от научната и професионалната компетенция.

В настоящата статия се опитам да обоснова необходимостта от развитие на ефективни комуникационни умения във всички сфери на човешката дейност и да дам насоки за постигането на тази цел.

ИЗТОЧНИЦИ

Книги

1. **Sell, Roger.** Literature as Communication, John Benjamins Publishing Company, 2002.
2. **Вандербер, Рудолф и Катлин Вандербер.** Психология общения, 11 международное издание, Москва: Олма, 2003.

Интернет

1. Образование и коуникация: <http://www.k12.wa.us/curriculum/instruct/communications/default.aspx>
2. Комуникация и лидерство: <http://www.nwlink.com/~donclark/leader/leadcom.html>
3. Комуникационни умения: <http://www.mindtools.com/page8.html>
4. Проверка на комуникационни умения: http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=683
5. Комуникационният канал: <http://communication.howstuffworks.com/>
6. Комуникационното общество IEEE: <http://www.comsoc.org/>
7. История на изследванията по комуникация: <http://www.historyofcommunicationresearch.org/about/>