

Komunikacja w spor

■ Sztuka komunikacji jest kluczowym elementem nie tylko rozwoju osobistego człowieka, ale i jego dobrego przygotowania sportowego.

✎ JOANNA MADEY

Jak wyjaśniłam w pierwszej części tekstu, komunikacja jest wymianą informacji między jej uczestnikami. Możemy ją podzielić na intrapersonalną (czyli autorozmowę) oraz interpersonalną (gdzie w procesie biorą udział minimum dwie osoby, wymieniają się informacjami, wysyłają, odbierają oraz interpretują różne sygnały). Z efektywną komunikacją mamy do czynienia, gdy odbiorca rozumie informację lub ideę zgodnie z intencją nadawcy. W poprzedniej części tekstu koncentrowałam się głównie na opisaniu różnych form komunikacji, a także na osobie, która komunikat nadaje – co może zrobić, żeby być jak najlepiej zrozumiana. W tej części skoncentruję się na odbiorcy komunikatu i na tym, jak lepiej słuchać i przeciwdziałać powstawaniu barier komunikacyjnych.

Jak być dobrym słuchaczem i maksymalnie rozwinąć tę umiejętność? Pierwszą rzeczą, którą warto zrobić, to nauczyć się technik aktywnego słuchania. Umiejętność ta opiera się na pełnej akceptacji rozmówcy, szacunku do niego samego, do jego myśli i emocji. Słuchając, pozwalamy osobie, z którą rozmawiamy, poczuć naszą aprobatę, pokazujemy jej jednocześnie, iż jesteśmy obok i jesteśmy nią zainteresowani. Aktywne słuchanie to

dawanie drugiemu człowiekowi tego, czego w danym momencie potrzebuje, czyli – oprócz ważnego elementu procesu komunikacyjnego – jest to swoistego rodzaju forma pomocy.

W celu zwiększenia efektywności aktywnego słuchania, można zastosować szereg zachowań. Do zachowań werbalnych, wzmacniających aktywne słuchanie, należą głównie: parafrazowanie, klaryfikacja, zadawanie pytań, odzwierciedlanie uczuć naszego rozmówcy oraz dzielenie się własnymi emocjami. Parafrazowanie to powtarzanie tego, co usłyszeliśmy od rozmówcy, przy użyciu własnych słów. Parafraza może np. zaczynać się

w następujący sposób: „Jeżeli dobrze rozumiem, to powiedziałeś mi, że...”. Powinna ona wyrażać zrozumienie uczuć nadawcy i treści jego komunikatu.



cie. Część II

Klaryfikacja to prośba o ponowne wyjaśnienie, gdy nie zrozumieliśmy treści wypowiedzi, lub pogubiliśmy się w jej wielowątkowości. Zadając pytania należy zwrócić uwagę na to, by nie zawierały elementów oceny i były sformułowane w sposób otwarty (tak, aby nie dało się na nie odpowiedzieć tylko przy pomocy słów „tak” lub „nie”, ale trzeba było rozbudować odpowiedź). W odzwierciedlaniu uczuć i dzieleniu się własnymi emocjami często pomaga opowiadanie rozmówcy o własnych doświadczeniach. Można też prosić nadawcę o to, aby opisał, co czuje w sytuacji, w której znajduje się obecnie. By natomiast pokazać zainteresowanie naszym rozmówcą w sposób niewerbalny, warto podczas rozmowy utrzymywać kontakt wzrokowy, okazywać poświęcaną mu uwagę poprzez np. potakiwanie i kiwanie głową, wykonywać gesty i ekspresje mimiczne wykazujące zrozumienie oraz zachować otwartą postawę skierowaną w stronę rozmówcy.

Jednak nawet w przypadku najlepszych chęci oraz umiejętności nie jesteśmy czasem w stanie uniknąć błędów. Załamania w komunikacji mogą wynikać zarówno z powodu błędów nadawcy, jak i odbiorcy. Najczęściej spotykane bariery komunikacyjne występują, gdy:

- odbiorca nie zwraca uwagi na nadawcę, ma postawę wyrażającą brak zainteresowania;
- odbiorca myśli o czymś innym;
- występuje brak zaufania pomiędzy osobami, które mają się skomunikować;
- jeden z rozmówców prezentuje brak spójności pomiędzy mówieniem a działaniem;

- jeden z rozmówców ma tendencję do mówienia innym tego, co myśli, że chcą usłyszeć, zamiast szczerego wyrażania swojej opinii;
- odbiorca często przerywa wypowiedź nadawcy lub zmienia temat rozmowy;
- rozmówcy oceniają siebie nawzajem, formułują przedwczesne przypuszczenia lub udzielają sobie pochopnych rad;
- rozmówcy prezentują inny sposób myślenia, inne poglądy życiowe;
- między rozmówcami występują różnice społeczne, powodujące błędy w interpretacji pomiędzy odbiorcą a nadawcą. W przypadku zaistnienia barier komunikacyjnych często powstaje konflikt i nieunikniona staje się konfrontacja.

Konfrontacja jest, niestety, nieodłącznym elementem procesu komunikacji – zdarzają się sytuacje, w których porozumienie nie jest możliwe i trzeba kogoś skrytykować. Warto jednak to zrobić w sposób konstruktywny, czyli pilnując, aby nie atakować, nie urazić uczuć, a zamiast tego wskazać, jakie zmiany w zachowaniu oczekujemy się następnym razem. Konstruktywna krytyka polega na opisywaniu rzeczywistości zewnętrznej, czyli jakie zachowanie zaobserwowaliśmy („Spóźniłeś się wczoraj na spotkanie 15 minut.”), a następnie na opisaniu rzeczywistości wewnętrznej, czyli jakie uczucia i emocje ta sytuacja w nas wywołała („Kiedy spóźniasz się na nasze spotkania, czuję się lekceważony i mam wrażenie, że tracę swój czas.”). Gdy już opiszemy zachowanie i emocje, warto powiedzieć, jakich zmian oczekujemy w przyszłości, robiąc to w sposób możliwie najbardziej konkretny („Chciałbym, żebyś na nasze następne spotkania przyjeżdżał o umówionej godzinie.”). Następnie należy zapytać rozmówcę, czy jest w stanie przystać na zaproponowane zmiany („Czy możemy się tak umówić?”); jeżeli nie, to z jakich powodów i na jakie inne rozwiązanie tej sytuacji może się zgodzić. Należy pamiętać, aby zawsze krytykować zachowanie, a nie osobę, czyli: „zachowałeś się głupio” zamiast: „jesteś głupi”. W przypadku konfliktów oraz odmiennych opinii należy zachowywać się w asertywny sposób.

Asertywność to umiejętność, którą każdy może nabyć. W psychologii rozumiana jest jako posiadanie własnego zdania oraz wyrażanie go w sposób, który nie sprawia przykrości drugiej osobie. Człowiek asertywny w sposób bezpośredni wyraża swoje emocje, nastawienie, przekonania, jednocześnie trzymając się granic nienaruszających psychicznej przestrzeni, zarówno własnej, jak i innych osób. Gdy mówimy o asertywności, nie ma miejsca na zachowania atakujące czy agresywne. Asertywność to także zdolność przyjmowania krytyki własnej osoby i zachowania. Człowiek asertywny potrafi kontrolować własne emocje i nie poddaje się łatwo naciskom innych osób.

Kiedy z kimś rozmawiamy, warto mieć na uwadze, że każda osoba jest unikalna i oryginalna, oraz prezentuje swój własny styl komunikacyjny. Zatem komunikacja wygląda za każdym razem inaczej, w zależności od tego, z kim rozmawiamy. Osoba to więcej niż kombinacja obserwowalnych, mierzalnych elementów – ma ona uczucia oraz emocje, czyli elementy niemierzalne. Ludzie są refleksyjni, są świadomi tego, co ich otacza, mają możliwość wyboru i podejmowania decyzji, zatem rzadko kiedy rozmowa jest prostą reakcją na komunikat. Warto więc pamiętać, że za każdym razem, kiedy komunikujemy się interpersonalnie, mamy do czynienia z niepowtarzalną sytuacją oraz wyjątkową drugą osobą. □

