

Janusz Ropski

"Sztuka skutecznego porozumiewania się", Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, Gdańsk 2006 : [recenzja]

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 58-60

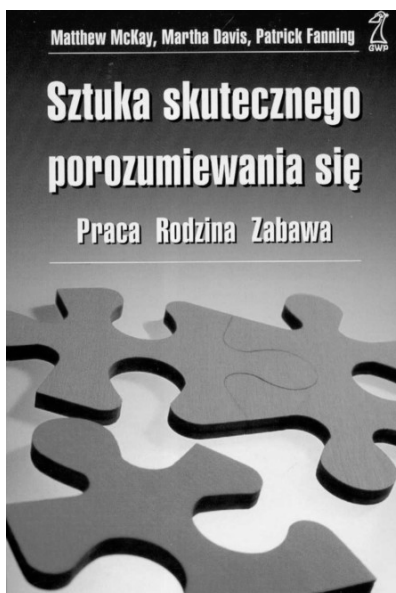
2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Janusz Ropski

Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning (2006). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.



Komunikowanie jest wymianą informacji, uczuć i znaczeń. Wszystko, co w skomplikowanym świecie ma sens i głęboko ludzkie znaczenie, zależy od tego, czy ludzie potrafią ze sobą rozmawiać, negocjować, dochodzić do kompromisów. Nadawanie i odbieranie komunikatów stanowi konieczny warunek organizacji, współpracy, przewodzenia, motywowania i ekspresji. Nieumiejętne komunikowanie się ludzi niszczy ich i napawa lękiem.

Autorzy niniejszego opracowania podejmują się niełatwego zadania, by oddać czytelnikowi solidne podstawy wiedzy na temat procesu komunikowania jako wzajemnego oddziaływania społecznego za pomocą komunikatów werbalnych i pozajęzykowych (niewerbalnych). Tak rozumiany proces wymaga sprzężenia zwrotnego (bez tego mamy jedynie monolog). Możemy stwierdzić, że komunikujemy się wtedy, gdy sprawdzamy, prosimy o wyjaśnienia, nawzajem przekazujemy własne interpretacje i pojmowanie komunikatów oraz doprowadzamy do wspólnego rozumienia określonych treści.

Problematyka ta zasługuje na uwagę i z tego powodu, że badania nad obiegiem informacji w instytucjach społecznych wykazały niezbicie, iż pełna informacja docierająca do członków w grupie odgrywa ogromną rolę mobilizacyjną, zaś brak informacji czy też ukrywanie wiadomości powoduje utratę zaufania do kierownictwa, a przede wszystkim poczucie poniżenia, upokorzenia, pomniejszenia roli i godności. Czyni z podwładnych narzędzia do wykonywania określonych zadań. Jest więc zaprzeczeniem idei podmiotowości w procesie kierowania.

Podzielam całkowicie pogląd autorów, że sprawnie przeprowadzona komunikacja nie musi doprowadzić zawsze do pełnego wzajemnego zrozumienia, ale może zrozumienie to poprawić. Wymaga to właściwego pełnienia ról konwersacyjnych nadawcy - mówcy i odbiorcy - słuchacza. Zadaniem mówcy jest być zrozumiałym, interesującym i prawdziwym, zadaniem słuchacza jest cierpliwość i uważność.

Techniki skutecznej komunikacji są znane i z powodzeniem stosowane od wielu lat. Są to umiejętności, których możemy się pomyślnie nauczyć, jeśli tylko znajdziemy na to czas i odpowiednio wysoki poziom motywacji.

Niniejsza książka zawiera opisy najbardziej podstawowych technik komunikacyjnych, przedstawionych w skondensowanej formie, z dostateczną ilością przykładów i ćwiczeń, które pozwalają na praktykowanie pożądanых umiejętności społecznych. Ponadto w książce nie znajdziemy czysto teoretycznych rozważań, lecz głównie informacje praktyczne, co robić, aby nawiązywać satysfakcjonujące nas relacje interpersonalne.

Jest to książka o przejrzystej strukturze, napisana komunikatywnym językiem, wzbogacona dużą ilością prostych ćwiczeń do przemyślenia, zapamiętania i samodzielnego wykonania.

Recenzowana pozycja składa się ze wstępu, sześciu głównych części oraz 21 rozdziałów stanowiących bardzo przejrzystą dla czytelnika całość. Część pierwsza, składająca się z trzech rozdziałów poświęcona jest umiejętnościom podstawowym w komunikacji interpersonalnej takim jak: słuchanie, odkrywanie swoich myśli oraz ekspresja tego, co dla nas jest ważne. Część druga dedykowana jest umiejętnościom na poziomie zaawansowanym i zawiera sześć rozdziałów, z których możemy dowiedzieć się, jak odczytywać i rozumieć język ciała, jak odczytywać język i parakomunikaty, ukryte programy, jak prowadzić komunikację oraz precyzować swoje wypowiedzi. Część trzecia wprowadza nas w arkaną trudnej sztuki radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych. Dowiadujemy się, czemu ma służyć trening interpersonalny i jak powinna przebiegać uczciwa kłótnia, a także jak negocjować, aby rozwiązać istniejący konflikt. Kolejna, czwarta część informuje nas o tym, jak powinien przebiegać proces komunikowania się w relacjach towarzyskich. Składa się ona z dwóch rozdziałów, jeden poświęcony jest stereotypom i uprzedzeniom

w relacjach społecznych, a z drugiego dowiemy się jak nawiązywać znajomości w różnych sytuacjach życiowych.

Następna część tej wielce interesującej książki poświęcona jest umiejętnościom porozumiewania się w rodzinie. Możemy dowiedzieć się, jak w przystępny sposób rozmawiać o seksualności człowieka, jak komunikować się z dorastającymi dziećmi oraz na co należy zwrócić szczególną uwagę, aby nie dopuścić do zaburzeń w relacjach z najbliższymi.

Szósta i ostatnia część opracowania zawiera cztery rozdziały dotyczące umiejętności potrzebnych w sytuacjach społecznych, takich jak: sztuka wywierania wpływu na innych, sposoby porozumiewania się w grupie, przemawianie na forum publicznym, czy przygotowanie i prowadzenie rozmowy – wywiadu.

Polecając tę wielce interesującą i rzetelnie opracowaną pozycję dodam, że stanowi ona niezwykle cenne kompendium wiedzy, z której powinni skorzystać studenci i nauczyciele akademicy pracujący na co dzień z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi. Samo przeczytanie to jednak nie wszystko. Należy bowiem wykonać zalecane ćwiczenia, zastosować się do wskazówek autorów i powoli zdobywać w praktyce umiejętności skutecznego porozumiewania się w relacjach społecznych.

Dr Janusz Ropski jest Kierownikiem Samodzielnego Zakładu Edukacji Obronnej w AWF im. Jerzego Kukuczki w Katowicach.