

BARBARA KOC-KOZŁOWIEC

Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie

Bariery komunikacyjne w rodzinie

Communication barriers in the family

Abstract: The art of communication – listening and speaking – is a major life skill, with a thorough influence on every human life. Remaining silent while the interlocutor speaks is not all that there is to the act of listening to messages. True listening is based on an intention to get involved in understanding of the other person, enjoying his or her presence, learning something from the conversation, giving assistance, or comforting the interlocutor.

In the article the author describes obstacles (barriers), which render true listening impossible. These barriers have been identified by a group of young adults.

Keywords: speaking, listening, communication in family.

Wprowadzenie

Rodzina jest przedmiotem badań i refleksji przedstawicieli różnych dyscyplin naukowych. Już Platon uważał, że rodzina jest głównym środowiskiem wychowawczym i podstawową komórką życia społecznego¹. Rodzinę określa się jako, grupę złożoną z osób, które łączy stosunek małżeński i rodzicielski.

Rodzina jest podłożem, na którym winna się rozwijać fizycznie i psychicznie zdrowa, czująca, kochająca i twórcza jednostka ludzka. W tym kontekście ludzie dorośli są odpowiedzialni za życie rodziny, są twórcami ludzi. Analizując problemy rozwiązywane podczas sesji terapii rodzin, daje

¹ J. Szczepański, *Sprawy ludzkie*, Wyd. Czytelnik, Warszawa 1988, s. 28.

się zauważyć cztery aspekty, które wpływają na życie rodzinne. Są to: poczucie własnej wartości członków rodziny, komunikacja między członkami rodziny, zasady, jakie panują w rodzinie oraz relacja społeczna, czyli odnośnienie się do ludzi i instytucji poza rodziną². We wszystkich rodzinach, w których występują problemy typu: zaniżone poczucie własnej wartości członków rodziny, komunikacja jest niejasna, nie do końca szczerza, zasady (z założenia) niezmiennie oraz relacje łączące rodzinę ze społeczeństwem są pełne lęku i zarzutów³. Wymienione problemy dotyczą zarówno rodzin naturalnych (kobieta i mężczyzna mają dziecko i otaczają je opieką do momentu osiągnięcia przez nie dorosłości); rodzin niepełnych (w których cały ciężar opieki nad dzieckiem spoczywa na jednym z rodziców); rodzin mieszanych (dzieci są wychowywane przez ojczyma lub macochę, rodziców adopcyjnych, opiekunów zastępczych), jak i instytucje zastępujące rodzinę (grupy dorosłych wychowują dzieci – domy dziecka).

Komunikacja jako relacja interpersonalna

Komunikacja jest najpotężniejszym czynnikiem determinującym rodzaj relacji między osobami. Pojęcie relacja oznacza stosunek zachodzący między dwoma (lub więcej) podmiotami, przedmiotami czy wielkościami⁴. Ten stosunek między podmiotami tworzy tzw. transakcję, która jest jednostką stosunków społecznych.

Brak relacji z innymi ludźmi powoduje depryzację emocjonalną, sensoryczną i społeczną. Depryzację emocjonalną można dostrzec u niemowląt pozbawionych przez dłuższy czas opieki. Niemowlęta te popadają wtedy w nieodwracalne ośpienie z powodu głodu bodźców – brak bliskości fizycznej. Podobne zjawisko obserwowane jest u osób dorosłych poddawanych deprywacji sensorycznej⁵. Deprywacja taka może spowodować krótkotrwałą psychozę albo przejściowe zaburzenia psychiczne. Takie skutki deprywacji społecznej i sensorycznej zauważono u osób skazanych na długotrwałe przebywanie w 1- osobowej celi. Z perspektywy biologicznej deprywacja emocjonalna i sensoryczna może wywołać, mniej lub bardziej wprost zmiany

² V. Satir, *Rodzina. Tu powstaje człowiek*, GWP, Gdańsk 2002, s. 15.

³ Tamże, s. 17.

⁴ E. Sobol (red.), *Słownik wyrazów obcych*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 1996, s. 954.

⁵ E. Berne, *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*, Wyd. PWN, Warszawa 2008, s. 7.

organiczne w mózgu. Przy braku dostatecznej stymulacji układu siatkowego pnia mózgu może dojść do zmian zwyrodnieniowych w komórkach nerwowych. Dzieje się tak w wyniku działania biologicznego łańcucha – deprywacji emocjonalnej i sensorycznej poprzez apatię, do zmian zwyrodnieniowych i śmierci⁶.

W sensie egzystencjalnym funkcja wszystkich istot społecznych polega na wzajemnym udzielaniu sobie wsparcia na drodze do osiągnięcia wyznaczonych celów⁷. Wsparcie to zachodzi poprzez porozumiewanie się. Realizowanie określonych celów związane jest z aktywnością człowieka i polega na tworzeniu planów działania w określonym czasie. Jest to tzw. programowanie. Wyróżnia się trzy rodzaje programowania: materialne, społeczne i indywidualne. Programowanie materialne opiera się na przetwarzaniu danych ze świata zewnętrznego. Społeczne programowanie opisane jest przez wymianę rytualną lub semirytualną – tzw. dobre manieri. Rodzice uczą dzieci manier przez co poznają one właściwe zachowania się i porozumiewania. Uczą też, co wolno, a czego nie wolno poruszać w rozmowie, taktu i dyplomacji. Programowanie indywidualne związane jest z pogłębianiem znajomości z innymi ludźmi⁸. Korzyści z kontaktu społecznego z innymi poprzez komunikowanie się polegają na stworzeniu równowagi somatycznej i psychicznej. Są one związane z następującymi czynnikami: obniżenie napięcia, unikanie szkodliwych sytuacji, zdobywanie uwagi, utrzymanie ustalonej równowagi. Z perspektywy psychiatrii społecznej są to: pierwotne wewnętrzne korzyści, pierwotne zewnętrzne korzyści, korzyści wtórne oraz korzyści egzystencjalne⁹.

W relacjach interpersonalnych każdy człowiek przyjmuje określony zestaw wzorów zachowania. Zestaw wzorów zachowania odpowiada określonemu stanowi psychiki, podczas gdy inny zestaw jest związany z inną postawą psychiczną, często sprzeczną z poprzednią. Te zmiany i różnice określone zostały jako stany ego¹⁰. W każdym człowieku istnieją trzy stany ego: Dziecko, Dorosły i Rodzic. Dziecko (archaiczny stan ego) jest najbardziej wartościową częścią osobowości i wnosi w życie jednostki intuicję, twórczość, radość i spontaniczną energię. Dorosły stan ego jest niezbędny do przetrwania i skutecznego radzenia sobie ze światem zewnętrznym. Rodzic

⁶ Tamże, s. 9.

⁷ K. Popielisk, *Psychologia egzystencji. Wartości w życiu*, Wyd. KUL, Lublin 2008, s. 13.

⁸ E. Berne, *W co grają ludzie...*, dz. cyt., s. 12.

⁹ R.S. Lazarus, *Stress and emotion*, Edition Springer, New York 2006, s. 78.

¹⁰ E. Berne, *W co grają ludzie...*, dz. cyt., s. 18.

natomiast ujawnia się w postaci bezpośredniej (człowiek reaguje tak, jak reagował jego własny ojciec) i pośredniej (jednostka reaguje tak, jak życzyliby sobie tego rodzice)¹¹.

Transakcje można podzielić na: komplementarne, skrzyżowane, proste i ukryte¹². Transakcja komplementarna jest relacją najbardziej naturalną w stosunkach międzyludzkich i pozwala na prawidłowe porozumiewanie się. Są dwa typy komplementarnej transakcji: Dorosły – Dorosły i Rodzic – Dziecko (Dziecko – Rodzic).

To, że człowiek posiada stany ego to normalne zjawisko fizjologiczne. Mózg ludzki jest bowiem regulatorem życia psychicznego, a jego wytwory są organizowane i przechowywane w formie stanów ego. Doświadczenie samego w sobie zachodzi pod wpływem zmiany stanów psychiki. Dlatego też, każdy stan ego ma własną życiową wartość dla organizmu ludzkiego.

Komunikacja jest najpotężniejszym czynnikiem determinującym rodzaj relacji między innymi ludźmi i własny rozwój. Od umiejętności komunikowania się zależy, jaki jest sposób danej osoby na przetrwanie, jak twórczy jest dany człowiek, jak poszukuje on sensu życia, czym jest dla niego intymność. Porozumiewanie się ma wiele aspektów. Dzięki niemu ludzie określają poczucie własnej wartości. Umożliwia ono również przekazywanie wszelkiego rodzaju informacji – obejmuje zarówno ich otrzymywanie, jak i wysyłanie – i to, jakie nadajemy im znaczenie.

Zasób umiejętności komunikacyjnych każdego człowieka jest wyuczony. Dziecko pojawia się na świecie jako zupełnie „surowy materiał” – bez wyobrażenia o samym sobie, bez doświadczeń z kontaktami z innymi ludźmi i bez wiedzy na temat otaczającego świata. Wiedzę tę zdobywa, komunikując się z osobami, które się nim opiekują od momentu narodzin. Do piątego roku życia człowiek zdobywa około miliarda doświadczeń związanych z komunikacją międzyludzką¹³. Ma już względnie ukształtowany pogląd na to, jaki jest, czego może oczekiwać od innych i świata, który go otacza.

Tworzenie się relacji międzyosobowych odbywa się poprzez porozumiewanie się. Porozumiewanie się pozwala zaspokajać potrzebę przynależności i doświadczenia uczuć od innych ludzi¹⁴. Kontakty społeczne pozwalają uzyskiwać kontrolę nad poczynaniami innych – rozmawiając możemy skłonić innych, by zachowywali się tak, jak tego chcemy. Porozumiewanie

¹¹ Tamże, s. 19.

¹² Tamże, s. 21.

¹³ J. Dunn, *Przyjaźnie dzieci*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008, s. 76.

¹⁴ H. Bee, D. Boyd, *Psychologia rozwoju człowieka*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2008, s. 366.

się, ma też wartość adaptacyjną, czyli można informować otoczenie o tym, czego potrzebujemy oraz jakie są nasze oczekiwania czy problemy. Dzięki porozumiewaniu się możemy współdziałać z innymi ludźmi w celu osiągnięcia celów, uczyć się, pracować, bawić i odnosić sukcesy w życiu prywatnym¹⁵.

Komunikacja jako czynność mówienia i słuchania

Pojęcie komunikować – (łac. *communio*) – ma dwa znaczenia. Pierwsze to jest podawanie do wiadomości, przekazywanie informacji. Drugie to łączenie się, budowanie więzi¹⁶. Na komunikację, czyli porozumiewanie się składają się czynności nadawania (mówienie) i odbioru (słuchanie) mowy. Czynności te nawzajem się przenikają, tj. nadawca komunikatu staje się również jego odbiorcą. Komunikacja nie jest właściwością czysto ludzką: inne gatunki zwierząt również się porozumiewają wewnątrz swego gatunku i między innymi gatunkami. Komunikowanie się za pomocą języka jest przynależne wyłącznie gatunkowi *homo sapiens* i jest uwarunkowane biologicznie¹⁷. Przy czym język (rozumiany jako system znaków i reguł ich kombinacji) pełni również funkcję reprezentatywną. Funkcja reprezentatywna pozwala na tworzenie w umyśle ludzkim reprezentacji wyższego rzędu (niż reprezentacje czysto percepcyjne), odnoszących się do świata zewnętrznego i wewnętrznego¹⁸. Zdolność do posługiwania się językiem, określa się jako kompetencję językową. Język, a zwłaszcza jego funkcja komunikacyjna, ma też uwarunkowania społeczne. W tym kontekście wskazuje się na kompetencję komunikacyjną języka. Kompetencja komunikacyjna, oznacza umiejętność posługiwania się językiem odpowiednio do sytuacji społecznej i do innych uczestników procesu komunikacji. Istotna jest tu intencja: dlaczego mówiący mówi to, co mówi. Dlatego też w każdej wypowiedzi wyróżniamy poza sądem (który orzeka coś o kimś lub o czymś) także akt mowy, wyrażający określone intencje mówiącego¹⁹. Język, jakim mówimy, kształtuje nasz obraz świata.

¹⁵ B. Wojcieszke, *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2002, s. 59.

¹⁶ M. Szymczak (red.), *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1993, s. 981.

¹⁷ I. Kurcz, *Język a psychologia*, Wyd. WSiP, Warszawa 1992, s. 60.

¹⁸ M. Gazzaniga, *O tajemnicach ludzkiego umysłu*, Wyd. Książka i Wiedza, Warszawa 1997, s. 48.

¹⁹ J. Aitchison, *Ssak, który mówi. Wstęp do psycholingwistyki*, PWN, Warszawa 1991, s. 23.

Poza komunikacją językową, ludzie przekazują sobie wiele znaczeń za pomocą gestu, mimiki, wysokości głosu, postawą ciała i posługiwanie się przestrzenią (proksemika). Mówimy wtedy o komunikacji niewerbalnej. Badania nad komunikacją niewerbalną odkryły jej pewne uniwersalne i specyficzne kulturowo cechy. I tak, pewne sposoby wyrażania uczuć, takich jak gniew, strach, radość, smutek i zdziwienie są nie tylko uniwersalne w obrębie gatunku ludzkiego, ale są wspólne ludziom i zwierzętom²⁰.

Analizując komunikację werbalną i niewerbalną nie można pominąć ciszy. Cisza to brak zachowań werbalnych i niewerbalnych. Część badaczy nie chce określać ciszy jako braku zachowań, lecz, jako zachowanie o określonym znaczeniu i celu. Cisza może być specjalnie kreowana, na przykład w sytuacjach podniosłych, jak i codziennych kontaktach (tzw. ciche dni). Wyraża ona wtedy szacunek, poczucie spokoju czy wzajemną wrogość. W większości kultur cisza w kontaktach interpersonalnych ma konotacje negatywne. Dlatego też ludzie pojawiającą się ciszę przerywają nic nieznaczącą pogawędką²¹.

Omawiając proces komunikowania się należy zwrócić uwagę na jego efektywność. Opisuje ją zasada rzeczywistości i zasada kooperacji. Zasada rzeczywistości odnosi się do treści wypowiedzi. Zgodnie z tą zasadą słuchacz interpretuje przekazywane mu sądy jako mające sens i jako odnoszące się do świata zewnętrznego. Jeśli jest inaczej, nadawca komunikatu winien uprzedzić o tym odbiorcę. Zasada kooperacji oparta jest na czterech maksymach: ilości, jakości, odpowiedniości i sposobu²². Maksyma ilości wskazuje na to, że należy uczynić wkład na tyle komunikacyjnym, na ile wymaga tego aktualny stan dyskursu. Maksyma ilości mówi o tym, na co masz dowody i do czego prawdziwości jesteś przekonany. O tym, że należy mówić na temat sygnalizuje maksyma odpowiedniości. Maksyma sposobu, unikaj dwuznaczności, niejasności i pustosłowia.

Proces komunikowania się – w ujęciu wertykalnym – odbywa się na trzech poziomach: fatycznym, instrumentalnym i afektywnym²³. Poziom fatyczny jest to swobodna rozmowa na mało istotne tematy – tzw. *small talk*

²⁰ P. Ekman, R. Davidson, *Natura emocji. Podstawowe zagadnienia*, GWP, Gdańsk 1999, s. 25.

²¹ D. Tannen, *Ty nic nie rozumiesz. Kobieta i mężczyzna w rozmowie*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1999, s. 74.

²² T. Rzepa, *Psychologia komunikowania się dla menadżerów*, Wyd. Difin, Warszawa 2006, s. 172.

²³ F. Schulz von Hun, *Sztuka rozmawiania*, Wyd. WAM, Kraków 2002–2004, s. 18.

– (np. o pogodzie, modzie, sporcie). Jest to komunikowanie się wolne od emocji, bez poruszania tematów dotyczących poglądów i wartości. Poziom instrumentalny to poziom, na którym rozmówcy przekazują sobie informacje i/lub instrukcje. Jest to bezpośredni sposób porozumiewania się, ale wolny od emocji. Poziom ten ma na celu wywołanie określonego zachowania u odbiorcy komunikatu. Na poziomie afektywnym rozmówcy ujawniają swoje emocje, wartości, postawy i poglądy. Są zaangażowani w rozmowę. Tu ujawniają się bardziej osobiste cechy rozmówców.

Nadawanie komunikatów – mówienie

Nadawanie komunikatu związane jest z tym, że nadawca chce przekazać odbiorcy jakąś myśl, wiadomość czy prośbę i w tym celu posługuje się wspólnym językiem. Każda wypowiedź zawiera cztery elementy²⁴. Elementy te to: treść rzeczowa związana z odbiorem intelektualnym komunikatu. Drugi element komunikatu połączony z samopoczuciem nadawcy, czyli jego relacja wobec adresata wypowiedzi. Postawa emocjonalna wobec odbiorcy komunikatu, czyli kim jest on dla nadawcy, stanowi trzeci składnik wypowiedzi. Ostatni, czwarty element wypowiedzi to apel skierowany do odbiorcy. Jest to emocjonalny element komunikatu – przeważnie niewerbalny – ton wypowiedzi, dobór słów, zwrotów, gesty i mimika.

Przedstawione wyżej składowe komunikatu tworzą tzw. kwadrat wypowiedzi, którego poszczególne „boki” mogą być różnie zaakcentowane. W prawie każdej wypowiedzi daje się wyróżnić wszystkie wymienione składniki. Z tym że wypowiadający komunikat może nie być ich świadomy²⁵. Praktyka pokazuje, że często akcenty położone na poszczególne elementy wypowiedzi zostają zupełnie inaczej przyjęte. Oznacza to, że wypowiedź nadawcy uległa znacznemu zniekształceniu, czyli ucho odbiorcy inaczej rozszyfrowało komunikat. Są sytuacje, w których uszy odbiorcy cechują się przerostem i słuchający jest wyczulony na poszczególne elementy wypowiedzi. Słyszy przede wszystkim tylko te elementy z pominięciem pozostałych²⁶.

²⁴ E. Sujak, *Psychologia komunikacji*, Wyd. WAM, Kraków 2006, s. 37.

²⁵ Tamże, s. 12.

²⁶ F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania...*, dz. cyt., s. 59.

Odbieranie komunikatów – słuchanie

Za odbiór wypowiedzi – kwadratu komunikatu – odpowiada czworo uszu odbiorcy²⁷. Przy czym, każde z uszu wyspecjalizowane jest w odbiorze określonego elementu wypowiedzi. Ucho rzeczowe percypuje treść rzeczową komunikatu. Można to ująć jako: „o co chodzi?”. Ucho relacyjne – drugie ucho – rejestruje postawę nadawcy, tj.: „jak ty mnie traktujesz?”. Ucho trzecie, ujawniania siebie, odczytuje: „co mówisz o sobie samym. Ostatnie ucho, czwarte, apelowe – przyjmuje: „czego oczekujesz ode mnie?”.

Dobra komunikacja interpersonalna zależna jest przede wszystkim od umiejętności słuchania wypowiedzi rozmówcy. Można powiedzieć, że słuchanie przesyłanych komunikatów jest sztuką. Słuchanie to zaangażowanie. Słuchając angażujemy swoją uwagę, aby zrozumieć jak się czuje nasz rozmówca, w jaki sposób postrzega świat. Oznacza to wyzbycie się wszelkich uprzedzeń i przekonań, niepokojów i interesów, tak by spojrzeć oczyma drugiej osoby. Słuchanie jest też formą komplementu, ponieważ zawiera informację, o tym, że to, co dzieje się w życiu drugiej osoby jest dla mnie ważne. Prawdziwe słuchanie oparte jest na intencji zaangażowania się w jeden z następujących celów: zrozumienie drugiej osoby, cieszenie się jej obecnością, nauczenie się czegoś, udzielenie pomocy lub pocieszenie²⁸. Kluczem do prawdziwego i uważnego słuchania jest pragnienie i zamiar.

Istnieje też tzw. pseudosłuchanie. Jest ono często postrzegane za prawdziwe. Intencją pseudosłuchania jest zaspokojenie jakiejś swojej potrzeby czy osiągnięcie jakiegoś celu. Cele, którymi kieruje się słuchacz podczas takiego odbioru komunikatu są następujące: stworzyć wrażenie, by zostać zaakceptowanym, wydobyć określoną informację, nie obrazić rozmówcy, zbierać informacje, by następnie zaatakować²⁹.

Skuteczne słuchanie można opisać poprzez tzw. cztery kroki tej czynności. Są to: słuchanie aktywne, słuchanie empatyczne, słuchanie otwarte i słuchanie świadome³⁰. Aktywne słuchanie polega na zadawaniu pytań i udzielaniu informacji zwrotnych. Aktywne słuchanie można zrealizować poprzez: parafrazowanie (powtarzanie swoimi słowami tego, co ktoś nam powiedział),

²⁷ E. Sujak, *Rozważania o ludzkim rozwoju*, Wyd. Znak, Kraków 1998, s. 83.

²⁸ T. Gordon, *Jak dobrze żyć z ludźmi*, Wyd. PAX, Warszawa 2001, s. 101.

²⁹ E. Sujak, *Psychologia komunikacji...*, dz. cyt., s. 27.

³⁰ M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, GWP, Gdańsk 2007, s. 31.

precyzowanie (zadawanie pytań, aż do uzyskania pełnego obrazu omawianej sytuacji), informację zwrotną (powiedzenie rozmówcy o swoich reakcjach). Należy pamiętać, że informacja zwrotna musi być natychmiastowa, szczerza i wspierająca. Słuchania empatyczne odwołuje się do wspólnych cech rozmówców, np. każdy z nas próbuje przetrwać. Słuchanie z otwartością to wysłuchiwanie całości komunikatu, a dopiero potem ocenianie go. Nie należy zatem dokonywać przedwczesnych ocen, kiedy nie mamy pełnej informacji. Na świadome słuchanie składają się dwa elementy: nasza wiedza o faktach i ludziach oraz wsłuchiwanie się w spójność wypowiedzi³¹.

Podczas słuchania nadawanych przez rozmówcę komunikatów należy utrzymać z nim kontakt wzrokowy, pochylić się w jego stronę, dołączyć gest, np. kiwanie głową na znak, że słuchamy, zadbać o względny spokój (bez rozpraszających dźwięków).

Bariery wpływające na percepcję komunikatów

Istnieją bariery wpływające na prawdziwe słuchanie. Przeszkody te, a jest ich dwanaście, mogą skutecznie ograniczyć percepcję nadawanych do nas przekazów. Wskazane bariery to: porównywanie, domyślanie się, przygotowywanie odpowiedzi, filtrowanie, osądzanie, skojarzenia, utożsamianie się, udzielanie rad, sprzeciwianie się, przekonywanie do swojej racji, zmiana toru oraz zjednywanie³².

1. Porównywanie wpływa na słuchanie, ponieważ w trakcie rozmowy słuchacz dokonuje ocen, np. kto miał gorzej, kto jest lepszy, kto bardziej cierpi itp. Takie ocenianie zajmuje całą uwagę słuchacza. Docierające słowa natomiast uruchamiają kolejny powód do dalszych ocen.
2. Domyślanie się można porównać do czytania w myślach rozmówcy. Osoby, które czytają w myślach zwracają mniejszą uwagę na słowa. Skupiają się bardziej na cechach prozodycznych wypowiedzi, tj. intonacji. Ma to na celu przejrzenie rozmówcy i odczytania prawdy. Takie przeczucia i niejasne przesłanki rzadko mają coś wspólnego z tym, co dana osoba komunikuje.
3. Przygotowywanie odpowiedzi, polega na tym, że w czasie, gdy słuchamy komunikatu, myślimy o tym, co mamy za chwilę odpowiedzieć. Zatem

³¹ Tamże, s. 32.

³² Tamże, s. 23.

cała uwaga słuchacza jest przekładana na przygotowanie odpowiedzi. Niejednokrotnie w umyśle słuchającego powstają całe sekwencje wypowiedzi.

4. Filtrowanie to inaczej słuchanie wybiórcze. Polega ono na zwracaniu uwagi na stan emocjonalny rozmówcy, czy jest zły, nieszczęśliwy. W momencie, gdy słuchacz upewnia się, że w czasie rozmowy nie wchodzi w grę żadne niebezpieczne emocje, przestaje słuchać. Filtrowanie jest swoistym mechanizmem obronnym polegającym na unikaniu słyszenia negatywnych, krytycznych wypowiedzi.
5. Osądzanie związane jest z nadawaniem tzw. etykietek naszemu rozmówcy bądź uleganiu pewnym stereotypom myślowym. I tak, kiedy nadamy mu negatywną etykietkę, to nie zwracamy uwagi na to, co ten ktoś do nas mówi. Osąd nadany na wstępie powoduje zamykanie się na kierowane do nas słowa. Dlatego też, należy unikać formułowania osądów na wstępie rozmowy.
6. Skojarzenia, jest to uleganie mechanizmowi polegającemu na tym, że słuchamy jednym uchem i nagle coś, co przekazuje interlokutor uruchamia w nas łańcuch skojarzeń. Takie uciekanie w łańcuch skojarzeń występuje często w sytuacji, gdy jesteśmy zmęczeni czy znudzeni rozmową.
7. Utożsamianie się można porównać do reakcji przeniesienia, czyli wszystko to, co mówi rozmówca odnoszone jest do naszego osobistego doświadczenia. Te przywołane zdarzenia zajmują całą uwagę i blokują przyjęcie nadawanych przekazów.
8. Udzielanie rad to wysuwanie sugestii co do rozwiązania problemu bez prób zaangażowania się w sferę uczuciową związaną z danym zdarzeniem. Rozmówca widzi, że słuchamy jego odczuć i odbiera to, że nie został zrozumiany.
9. Sprzeciwianie się to przeszkoda, która nakazuje polemizowanie z każdą informacją, jaka jest przekazywana. Słuchacz nie podejmuje prób, aby znaleźć chociaż jeden punkt wspólny. Sprzeciwianie się może odbywać się poprzez gaszenie (zgryźliwe uwagi) rozmówcy lub dyskontowanie (lekceważenie lub przyjmowanie wiadomości z zastrzeżeniem) np. komplementów.
10. Przekonywanie do swojej racji to postawa, która oznacza, że słuchacz gotowy jest zrobić wszystko, aby nie dopuścić do jakiegokolwiek zmiany. W postawie słuchacza dominują niewzruszone przekonania.
11. Zmiana toru to inaczej nagła zmiana tematu. Ta zmiana toru może być zrealizowana poprzez odwrócenie uwagi na inny obiekt lub obrócenie

wszystkiego w żart. Pozwala to na uniknięcie niepokoju lub dyskomfortu słuchania drugiej osoby i poważnego traktowania jej słów.

12. Zjednywanie związane jest z silną potrzebą bycia dla wszystkich miłym, uprzejmym czy wspierającym. Ta silna potrzeba akceptacji powoduje, że zgadzamy się ze wszystkim co słyszymy. Słuchamy mało uważnie. Tym samym nie angażujemy się naprawdę. Celem jest zjednanie sobie rozmówcy.

Komunikacja w rodzinie

Porozumiewanie się w rodzinie zaspokaja potrzeby fizjologiczne, tożsamościowe, społeczne i praktyczne wszystkich jej członków³³. Komunikowanie się ma wpływ na stan zdrowia człowieka, tj. osoby, które mogą porozmawiać o swoich problemach mają lepsze samopoczucie i są zdrowsze. Osoby żyjące w społecznej izolacji są narażone na różne choroby, często żyją krócej niż osoby mające więzi społeczne i możliwość tzw. wygadania się. Dzięki porozumiewaniu się z innymi ludźmi człowiek ma możliwość tworzenia i uzupełniania wiedzy o sobie. To pośród ludzi tworzy się tożsamość człowieka. Bez kontaktów z innymi ludźmi nie wykształci się ludzka tożsamość. Brak porozumiewania się z otoczeniem społecznym nie pozwala na budowanie obrazu siebie. Porozumiewanie się umożliwia zdobywanie wiedzy o sobie (ja w oczach innych) i budowanie przemyśleń na temat tego, kim jestem. Komunikowanie się w rodzinie zaspokaja też potrzebę społeczną, czyli przynależności i doświadczania uczuć od innych ludzi³⁴. Kontakty społeczne pozwalają uzyskać kontrolę nad poczynaniami innych. To właśnie poprzez komunikowanie się można skłonić innych, by zachowywali się tak, jak tego chcemy. Porozumiewanie się ma wartość adaptacyjną, czyli dzięki niemu możemy informować otoczenie, czego potrzebujemy, jakie są nasze oczekiwania, jakie są nasze wątpliwości czy problemy. Wymiana komunikatów z innymi osobami wpływa na zaspokojenie potrzeby praktycznej, czyli współpracy z inrterlokutorami.

Rodzina, jako podstawowa grupa społeczna, zaspokaja wszystkie wymienione wyżej potrzeby właśnie poprzez komunikowanie się. Jest też gru-

³³ R.B. Adler, L. Rosenfeld, *Relacje interpersonalne*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2006, s. 31.

³⁴ H. Bee, D. Boyd, *Psychologia rozwoju człowieka*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2007, s. 186.

pą, na której rozwijający się człowiek trenuje swoje umiejętności w porozumiewaniu się. Dokonuje tego poprzez naśladownictwo zachowań komunikacyjnych rodziców lub inne formy uczenia się.

Metoda badań

Celem przeprowadzonych badań było ukazanie, jakie bariery występują w percepcji komunikatów. Przedmiotem badań są bariery wpływające na odbiór nadawanych komunikatów. Postawiony problem badawczy to pytanie: Jakie bariery w odbiorze komunikatów dostrzegają osoby badane u siebie i w swoich rodzinach?

W celu odpowiedzi na tak postawione pytanie sformułowane zostały następujące problemy szczegółowe:

P1: Jakie bariery w odbiorze komunikatów występują w relacji ja – matka?

P2: Jakie bariery występują w odbiorze komunikatów w relacji ja – ojciec?

P3: Jakie bariery występują w odbiorze komunikatów w relacji ja – rodzeństwo?

P4: Jakie bariery w odbiorze komunikatów występują w relacji matka – ja?

P5: Jakie bariery w odbiorze komunikatów występują w relacji ojciec – ja?

P6: Jakie bariery w odbiorze komunikatów występują w relacji rodzeństwo – ja?

W badaniach zastosowano metodę eksperymentu pedagogicznego z techniką badania za pomocą samodzielnie sporządzonego testu. W teście zamieszczono dwanaście barier utrudniających percepcję komunikatów w następujących relacjach: matka – ja, ojciec – ja, rodzeństwo – ja, ja – matka, ja – ojciec, ja – rodzeństwo.

Badania przeprowadzone zostały w kwietniu 2012 roku na dwóch grupach studentów w wieku 20–30 lat. Pierwszą grupę stanowiło 30 studentów w wieku 20–25 lat. Druga grupa to również studenci – 30 osób – w wieku 25–30 lat. Wszystkie badane osoby studiuje na kierunku Pedagogika w Wyższej Szkole Ekonomii i Innowacji w Lublinie. Grupy są jednorodne z uwagi na płeć – kobiety. Badane osoby uczestniczyły w wykładzie Komunikacja i trening interpersonalny, na którym omówione zostały bariery wpływające na odbieranie komunikatów. Osoby te zostały poproszone o dokonanie analizy i wskazanie na bariery wpływające na odbieranie komunikatów we wskazanych relacjach interpersonalnych. Badane mogły wskazać od 1 do 3 barier w poszczególnych relacjach.

Analiza i interpretacja wyników

W przeprowadzonym eksperymencie można wyodrębnić dwie sytuacje. W sytuacji pierwszej osoby badane mają wskazać, jakie bariery w odbieraniu komunikatów dostrzegają u siebie (bariery stosowane w odbieraniu komunikatów przez osoby badane) w relacjach z matką, ojcem i rodzeństwem, czyli relacje: ja – matka, ja – ojciec, ja – rodzeństwo (Tab. 1. i Tab. 2.). Uczestnicy eksperymentu – 60 kobiet – zostali z uwagi na wiek przyporządkowani do dwóch grup: grupy z przedziału wiekowego 20–25 lat, tj. Grupa I i osoby w wieku 25–30 lat – Grupa II.

W sytuacji drugiej, osoby z Grupy I i Grupy II (Tab. 3. i Tab. 4.) wskazały, jakie według ich obserwacji są stosowane bariery w odbiorze komunikatów przez matkę, ojca i rodzeństwo. Analizowane są relacje: matka – ja, ojciec – ja, rodzeństwo – ja. W tych relacjach badani są na pozycji uczestnika relacji i obserwatora. Widzą, jakie bariery komunikacyjne stosowane są wobec nich w relacjach.

W sytuacji eksperymentalnej pierwszej, badani – (Grupa I) – mieli wskazać, jakie oni stosują bariery w odbiorze komunikatów w rodzinie (Tab. 1.).

Tabela 1. Grupa I – osoby w wieku 20–25 lat. Bariery w percepcji komunikatów w relacji: ja – matka, ja – ojciec, ja – rodzeństwo

Lp.	Bariera komunikacyjna	Ja – Matka	Ja – Ojciec	Ja – Rodzeństwo
1	Porównywanie	7	4	18
2	Domyślanie się	10	8	9
3	Przygotowywanie odpowiedzi	14	12	6
4	Filtrowanie	11	15	9
5	Osądzanie	4	10	10
6	Skojarzenia	5	8	9
7	Utożsamianie się	10	–	13
8	Udzielanie rad	14	11	12
9	Sprzeciwianie się	16	17	12
10	Przekonywanie o swojej racji	8	14	11
11	Zmiana toru	10	10	11
12	Zjednywanie	11	12	15

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

W relacji ja – matka najczęściej wymienianą barierą było sprzeciwianie się, a najmniej osądzanie. W relacji ja – ojciec osoby badane zaznaczały barierę: sprzeciwianie się, a bariera udzielanie rad nie została podkreślona przez żadnego uczestnika badania. Bariery wpływającymi na odbiór komunikatów w relacji ja – rodzeństwo były: porównywanie (najczęściej wymieniana bariera) i przygotowywanie odpowiedzi (zaznaczona najmniej).

W tej samej sytuacji eksperymentalnej (Tab. 2.) – osoby z Grupy II – jako bariery w relacji ja – matka wskazały: zmianę toru i udzielanie rad (najczęściej wymieniane) i nie dokonywały ocen (ta bariera nie została wymieniona). Relacja ja – ojciec została opisana przez bariery w odbieraniu komunikatów jako: filtrowanie i przekonywanie do swojej racji (najczęściej podkreślone). Nie wskazane zostały w tej relacji bariery: przygotowywanie odpowiedzi, skojarzenia i utożsamianie się. W relacji ja – rodzeństwo najczęściej występujące bariery to: porównywanie i udzielanie rad. Domyślanie się jako bariera w relacji ja – rodzeństwo została wskazana tylko jeden raz.

Tabela 2. Grupa II – osoby w wieku 25–30 lat. Bariery w percepcji komunikatów w relacji: ja – matka, ja – ojciec, ja – rodzeństwo

Lp.	Bariera komunikacyjna	Ja – Matka	Ja – Ojciec	Ja – Rodzeństwo
1	Porównywanie	3	1	16
2	Domyślanie się	4	4	7
3	Przygotowywanie odpowiedzi	3	–	4
4	Filtrowanie	7	8	6
5	Osądzanie	–	4	14
6	Skojarzenia	4	–	10
7	Utożsamianie się	4	–	8
8	Udzielanie rad	9	6	15
9	Sprzeciwianie się	7	2	14
10	Przekonywanie o swojej racji	4	7	16
11	Zmiana toru	10	1	13
12	Zjednywanie	7	1	10

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Druga sytuacja eksperymentalna wymagała dokonania oceny, jakie bariery w odbiorze komunikatów stosowane są przez matkę, ojca i rodzeństwo w relacji z osobami badanymi (Tab. 3. i Tab. 4). Grupa I (Tab. 3.) określiła w relacji matka – ja bariery: przekonywanie o swojej racji, przygotowywanie

odpowiedzi (najczęściej wskazywane) i barierę osądzanie, jako najmniej obecną. Relacja ojciec – ja opisana została przez barierę przekonywanie do swojej racji (najczęściej występująca) i utożsamianie się, zaznaczona tylko raz. Rodzeństwu zostały przyporządkowane następujące bariery wpływające na odbieranie komunikatów: porównywanie, zjednywanie (najliczniej wskazane) i domyślanie się – zaznaczona tylko raz.

Tabela 3. Grupa I – osoby badane w wieku 20–25 lat. Bariery wpływające na odbieranie komunikatów w relacji: matka – ja, ojciec – ja, rodzeństwo – ja

Lp.	Bariera komunikacyjna	Ja – Matka	Ja – Ojciec	Ja – Rodzeństwo
1	Porównywanie	8	4	18
2	Domyślanie się	11	7	1
3	Przygotowywanie odpowiedzi	14	11	7
4	Filtrowanie	11	13	4
5	Osądzanie	3	9	8
6	Skojarzenia	5	7	7
7	Utożsamianie się	13	1	13
8	Udzielanie rad	14	12	18
9	Sprzeciwianie się	11	8	5
10	Przekonywanie o swojej racji	15	17	8
11	Zmiana toru	7	11	9
12	Zjednywanie	10	12	16

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Badane osoby w wieku 25–30 lat (Grupa II) opisały bariery, jakie widzą w relacji z matką, ojcem i rodzeństwem następująco (Tab. 4.). Matce badani przypisali – jako najczęściej występujące – udzielanie rad i zmianę toru. Nie zaobserwowali u matki bariery osądzanie. Bariery stosowane przez ojca w relacji to: filtrowanie i zmiana toru. Osoby badane nie przypisały ojcom bariery przygotowywanie odpowiedzi. Bariery typu: osądzanie, skojarzenia i utożsamianie się zostały wskazane przez pojedyncze osoby. U rodzeństwa w relacjach z badanymi dostrzeżone zostały, jako najczęściej pojawiające się, bariery: zjednywanie, udzielanie rad i utożsamianie się. Domyślanie się

nie zostało wskazane – jest to bariera, którą trudno dostrzec w relacji – podobnie jak przygotowywanie odpowiedzi.

Tabela 4. Grupa II – osoby w wieku 25–30 lat. Bariery wpływające na odbieranie komunikatów w relacji matka – ja, ojciec – ja, rodzeństwo – ja

Lp.	Bariera komunikacyjna	Ja – Matka	Ja – Ojciec	Ja – Rodzeństwo
1	Porównywanie	4	2	15
2	Domyślanie się	5	3	–
3	Przygotowywanie odpowiedzi	3	–	1
4	Filtrowanie	6	4	2
5	Osądzanie	–	1	9
6	Skojarzenia	4	1	12
7	Utożsamianie się	2	1	17
8	Udzielanie rad	9	3	19
9	Sprzeciwianie się	5	2	5
10	Przekonywanie o swojej racji	4	3	11
11	Zmiana toru	8	4	10
12	Zjednywanie	7	3	19

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Reasumując, można powiedzieć, że w opisanych sytuacjach eksperymentalnych:

1. Zostały wskazane wszystkie bariery wpływające na odbieranie komunikatów. Daje się jednak zauważyć, że niektóre z nich występowały zdecydowanie częściej. Są to bariery typu: sprzeciwianie się, porównywanie, zmiana toru, filtrowanie, udzielanie rad i przekonywanie do swojej racji.
2. W sytuacji pierwszej, kiedy badani opisują bariery, jakie dostrzegają u siebie podczas słuchania, występują różnice pomiędzy grupami. Grupa I wskazała inne bariery w odbieraniu komunikatów niż osoby z Grupy II. Badani z Grupy I (osoby w wieku 20–25 lat) dostrzegają u siebie w relacji z matką i w relacji z ojcem bariery typu: sprzeciwianie się. W relacji z matką nie stosują bariery osądzanie, a w relacji z ojcem nie korzystają z bariery udzielanie rad. Osoby w wieku 25–30 lat (Grupa II) zaznaczyły w relacji ja – matka bariery: zmianę toru i udzielanie rad. W odbieraniu komunikatów od ojca osoby te stosowały filtrowanie i przekonywanie do

swoich racji. Badani nie wskazali na bariery: osądzanie, skojarzenia i utożsamianie się podczas słuchania komunikatów od matki i ojca. Ta różnica w odbieraniu komunikatów od ojca i matki może wynikać z większej dojrzałości społecznej i emocjonalnej badanych w Grupie II – osoby w wieku 25–30 lat. W relacji ja – rodzeństwo badani z obu grup wskazali, jako najczęściej stosowaną, barierę porównywanie (Grupa I i Grupa II) i udzielanie rad (Grupa II). Najmniej występującymi barierami w relacji ja – rodzeństwo były: przygotowywanie odpowiedzi i domyślanie się.

3. W sytuacji, kiedy badani mieli dostrzec, jakie bariery w słuchaniu obserwują u matki, ojca i rodzeństwa dają się zauważyć różnice między badanymi grupami. Osoby z Grupy I wskazały, że zarówno matka, jak i ojciec stosują wobec nich barierę: przekonywanie do swoich racji. Z kolei badani z Grupy II zaobserwowali, że matka wobec nich korzysta z dwóch barier: udzielania rad i zmiany toru. Bariera zmiana toru obserwowana była również u ojca w połączeniu z filtrowaniem. W relacjach z rodzeństwem wszyscy badani dostrzegli, że wobec nich rodzeństwo stosowało bariery: porównywanie, zjednywanie i udzielanie rad. Badani nie dostrzegli barier typu domyślanie się czy przygotowywanie odpowiedzi.

Podsumowanie

Przeprowadzone badania miały aspekt poznawczy i praktyczny. Aspekt poznawczy przejawiał się w „oszacowaniu”, jakie bariery w słuchaniu dominują w relacjach rodzinnych – jest to spojrzenie o charakterze ogólnym. W spojrzeniu szczegółowym osoby badane – młodzi dorośli – miały wskazać, jakie obserwują u siebie bariery występujące podczas słuchania komunikatów w relacji rodzinnej. Można to określić, jako formę „wglądu” w siebie. Badani dokonali również oceny barier, jakie obserwują podczas słuchania u matki, ojca i rodzeństwa. Taka ocena pozwala na uświadomienie badanym ograniczeń odbioru komunikatów i umożliwia dokonanie zmian na poziomie indywidualnym.

Aspekt poznawczy przeprowadzonych badań, czyli uzyskanie wglądu w bariery pojawiające się podczas odbierania komunikatów przez osoby badane stanowi również aspekt praktyczny. W aspekcie praktycznym – a zarazem indywidualnym dla każdej osoby badanej – osoby badane, mając świadomość występujących u siebie barier, mogą dokonać zmiany swojej posta-

wy podczas odbioru komunikatów. Ta zmiana czy przepracowanie postawy pozwoli na eliminowanie barier. Ponadto badani, mając wiedzę na temat barier wpływających na odbieranie komunikatów, w tym barier stosowanych przez członków rodziny, mogą przekazywać komunikaty tak, by nie wzbudzać przeszkód w odbieraniu komunikatów.

Bibliografia

- Adler B., Rosenfeld L., *Relacje interpersonalne*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2006.
- Aitchison J., *Ssak, który mówi. Wstęp do psycholingwistyki*, Wyd. PWN, Warszawa 1991.
- Bee H., Boyd D., *Psychologia rozwoju człowieka*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2007.
- Berne E., *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*, Wyd. PWN, Warszawa 2008.
- Davis M., Fanning P., *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Wyd. GWP, Gdańsk 2007.
- Dunn J., *Przyjaźnie dzieci*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- Ekman P., Davidson R., *Natura emocji. Podstawowe zagadnienia*, Wyd. GWP, Gdańsk 1999.
- Faber A., Mazlish E., *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły*, Wyd. Media Rodzina, Poznań 2001.
- Gazzaniga M., *O tajemnicach ludzkiego umysłu*, Wyd. Książka i Wiedza, Warszawa 1997.
- Gordon T., *Jak dobrze żyć z ludźmi*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 2001.
- Kurcz I., *Język a psychologia*, Wyd. WSiP, Warszawa 1992.
- Lazarus R.S., *Stress and emotion: A new synthesis*, Edition Springer, New York 2006.
- Popielski K., *Psychologia egzystencji. Wartości w życiu*, Wyd. KUL, Lublin 2008.
- Rzepa T., *Psychologia komunikowania się dla menadżerów*, Wyd. Difin, Warszawa 2006.
- Satir V., *Rodzina. Tu powstaje człowiek*, Wyd. GWP, Gdańsk 2002.
- Schulz von Hun F., *Sztuka rozmawiania*, Wyd. WAM, Kraków 2002–2004.
- Słysz A., Arcimowicz B., *Przyjaciele w Internecie*, Wyd. GWP, Gdańsk 2009.
- Sobol E. (red.), *Słownik wyrazów obcych*, Wyd. PWN, Warszawa 1996.
- Sujak E., *Rozważania o ludzkim rozwoju*, Wyd. Znak, Kraków 1998.
- Sujak E., *Psychologia komunikacji*, Wyd. WAM, Kraków 2006.
- Szczepański J., *Sprawy ludzkie*, Wyd. Czytelnik, Warszawa 1988.
- Szymczak M. (red.), *Słownik języka polskiego*, Wyd. PWN, Warszawa 1993.
- Tannen D., *Ty nic nie rozumiesz. Kobieta i mężczyzna w rozmowie*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1999.
- Wojcieszke B., *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2002.