

KOMUNIKADO

Materialoj de trejnadsesio pri komunikado okazinta dum IJK 2016 en Wrocław, Pollando, gvidita de Natalia Żebrowska kaj Magnus Henoĥ.

Pri komunikado ĝenerale.

Bazo de bona kontakto kaj interkompreno

Ne pritaksu, ne interpretu, ne ĝeneraligu, ne donu „bonajn konsilojn”

Perfektigu propran kapablon aŭskulti – ekkonu partneron, esprimu estimon

Prezentu reagojn, respondojn [pokazuj informacjie zwrotne]

Kio estas komunikado?

Komunado estas vojo por grandigi **reciprokan** interkomprenon, pere de kontakto, interŝanĝo de pensoj, spertoj kaj sentoj. Gravas la vorto „reciproka”, ĉar ĝi atentigas pri tio ke la procezo estas duflanka, kun efiko dependa de streboj kaj kunlaboro de ambaŭ flankoj. Ĉiuj sukcese interkomunikantaj sambone kapablas aŭskulti, observi, paroli kaj strebi al interkonsento.

Eroj de komunikado:

Procezo de komunikado laŭ [la modelo de Shannon kaj Weaver](#):

- Sendanto -tiu, kiu sendas mesaĝon
- Enkodigilo- la maniero per kiu sendanto sendas mesaĝon
- Kanalo- la medio tra kiu sendiĝas la mesaĝo
- Elkodigilo- la maniero per kiu ricevanto komprenas mesaĝon
- Ricevanto- tiu, kiu ricevas mesaĝon
- Bruo- ĉio kio ĝenas
- Mesaĝo- komuniko

Tri kolonoj de bona, sukcesa komunikado:

- **Klareco**
- **Koncizeco**
- **Empatio**

Komunikado ne estos efika, se la komuniko ne klaras. La plej bonaj parolantoj uzas simplajn vortojn, mallongajn frazojn kaj diras tion, kion ili pensas laŭeble koncize. Ju pli oni kolorigas tion, kion oni volas diri per brilaj frazoj aŭ longaj vortoj, des pli facilas perdi sencon de la komuniko.

Empatio signifas „stariĝon en la situacio de alia persono”. Atingi tion ebligas al ni igi, ke tio, kion ni diras estas interesa kaj grava por alia persono.

Kiel praktike utiligi la tri kolonojn?

Klareco

Unue pripensu kion vi volas diri. Kiu estas la ĉefa komuniko? Kiuj estas la plej travideblaj vortoj, kiujn vi povas uzi por transdoni la komunikon? Se vi devas diri pli ol unu aferon, faru tion pere de serio de komunikoj, tiel ke la interparolanto sciu pri kio temas.

Koncizeco

Koncizeco kaj klareco estas komplementaj. Ju pli koncize vi parolas, des pli klaros la komuniko. Praktiku koncizecon dirante tion, kion vi volas diri klare kaj nur unufoje. Ne enuigu, ne elektu elokventajn vortojn kaj frazojn, ĉar tio malklarigas la komunikon.

Empatio

Demandu vin mem: „Kiel mi fartus ricevante tian komunikon?” kaj „Se mi estus la dua persono, kio kaŭzus, ke mi volus aŭskulti?”

Dediĉu iom da tempo por pripensi kiel via komuniko estos akceptita. Estu tolerema kaj komprenema. Ni tro ofte koncentriĝas nur pri tio kion ni volas diri kaj kiel ni volas diri, kredante ke nia aŭskultanto interpretos kaj akceptos tion konforme al niaj intencoj.

Konscia memkontrolado kaj alies-kontrolado

Ni tro malofte kontrolas ĉu nia komuniko estis bone komprenita aŭ kion la interparolanto opinias pri tio kion ni diris. Praktiku starigante al si mem simplajn kontroldemandojn por certiĝi, ke reciproka interkompreno vere kreskis.

Ekzemploj de memkontrolaj demandoj – rilataj al kontrolado de si mem

Kion mi volas diri? Ĉu mi klare prezentis tion? Ĉu tiel kiel mi volis? Kiel reagis/reagis mia interparolanto?

Ekzemploj de alies-kontrolaj demandoj – rilataj al kontrolado de reagoj de nia interparolanto

Ĉu vi scias pri kio temas? Kiel vi komprenas tion? Ĉu tio estas akceptebla? Kion vi pensas pri tio? Ĉu mi klare prezentis tion?

Aspektoj de efika komunikado

Malferma, sincera kaj bazita sur reciproka interkompreno **kundivido de informoj**, rilataj rimarkoj, opinioj, pensoj, scio, pritaksoj, travivaĵoj, sentoj kaj bezonoj.

Efika **influo al konduto** propra kaj de aliaj personoj (ekzemple plenumado de promesoj al aliaj, milda malakceptado).

Tenado de planita stato de reciprokaj kontaktoj, do rilatoj (celado al konkorda solvado de problemoj kaj eliminado de streĉoj, zorgo pri certigo de dezirata nivelo de reciproka simpatio – „se jam estas bone inter ni, ni tenu ĉi tiun staton”, „se estas malbone inter ni, ni tenu necesan distancon aŭ ni ŝanĝu la situacion al pli pozitiva”).

Zorgo pri **reciproka interkompreno** (strebo al kompreno de aliaj, donado de necesaj klarigoj pri sia propra pensmaniero, zorgo pri ordo en siaj komunikoj kaj kondutoj dum komunikado, uzado de plenaj esprimeblecoj – vortoj + nevortaj signaloj, neparolaj, kiel gestoj, mimiko, estetiko ktp.)

Aŭskultado – aŭskultado esta gravas kapablo en komunikado. Se oni konscie evoluigas ĝin, oni povas kreskigi nivelon pri kompreno de aliaj kaj atingi pli grandan efikecon en komunikado.

Provu „malŝalti” tiun parton de via cerbo, kiu pritaksas, kion oni diris, kiu formulas tujan respondon. Koncentriĝu pri kompreno de tio, kion oni diris kaj pritakson lasu por poste (iom kiel en „cerboŝtormo”). Bona metodo por plibonigi sian aŭskultkapablon estas serĉado de konfirmo ĉe la interparolanto, por certiĝi, ke ni bone komprenis, kion li diris.

„Se mi bone komprenis, vi proponas, ke...”

„Do, vi opinias, ke ni devus elekti alian eblon, jes?”

„Alivorte, vi volas, ke mi...”

Kial indas starigi demandojn?

- Ili donas al vi respondojn kaj informojn
- Instigas aliajn por paroli
- Kaŭzas, ke la interparolanto komencas aktive partopreni la interparolon
- Helpas eviti konfliktajn situaciojn aŭ estas helpaj en interkompreno kaj solvado de ebla konflikto
- Malvastigas la problemon igante ĝin tiel pli travidebla
- Direktigas la interparolon al taŭga vojo
- Malpliigas superfluan babiladon
- Povas helpi en tenado de interparolo, kiu haltiĝis en morta punkto
- Helpas konservi iniciaton
- Estas esprimo de intereso pri la interparolanto
- Estas la plej bona maniero por ekscii ĉu viaj elpaŝoj, argumentoj kaj pruvoj estas ĉe via interparolanto ĝuste komprenataj kaj akceptataj

Kiel demandi?

Malfermaj demandoj

Komenciĝs per vortoj: **Kiu, kie, kiam, kiom, kiuj**

Malfermajn demandojn ni starigas por:

- Ricevi pli detalajn informojn pri la temo, kiu interesas nin
- Instigi interparolanton por esprimi sian opinion
- Pensiĝi

Fermitaj demandoj

Komenciĝas per vorto: **ĉu**

Fermitajn demandojn ni starigas por:

- Ricevi konsenton
- Ricevi konfirmon
- Gvidi interparolon rapide kaj energiplene
- Certiĝi pri sameco de vidpunktoj
- Ricevi de interparolanto klaran opinion

Alternativaj demandoj

Ĉu..., aŭ ĉu eble

Alternativaj demandoj malofte ebligas simplan jesan aŭ nean respondon.

- Ili estas bona maniero por ricevi konkretan decidon
- Ili mallongigas la interparolon, ĉefe en fina fazo
- Ĉar ili klare montras du variantojn, ili ne ebligas eviteman respondon; eble malfaciligos solvado de problemo
- Ili povas havi negativajn efikojn – la interparolanto povas senti sin manipulata

Sugestaj demandoj

- Ĉu veras, ke...
- Ĉu vi konsentas, ke...
- Vi ja volas, ke...

Sugestaj demandoj

- Prefere estu malofte uzataj. Ilia tro ofta uzado povas malemigi la interparolanton.
- Se la respondo kiun vi atendis ne aperas, la demando estis maltrafa.

Malpermesitaj vortoj, kiuj kreas komunikan kaoson

Ekzistas kelkaj vortoj, kiuj kreas kaoson en interparolo. Ilia kompreno ĉe la interparolanto povas esti tute malkongrua kun niaj intencoj. Indas iujn vortojn koni kaj rimarki la situaciojn, kiam ni uzas ilin.

Vortoj, kiuj povas kaŭzi multajn miskomprenojn estas:

- Kial?
- Sed
- Mi provos
- Mi bedaŭras

Kial?

Ĝi estas perceptata kiel alvoko por klarigi sian opinion (eĉ se nia intenco estis alia – ekzemple ni volis simple klarigi iujn dubojn). „Kial” pensigas la interparolanton pri akuzo.

Pli bonas starigi demandon pri kialoj, peti pri helpo en kompreno de la situacion. Tia demando devus esti laŭeble precizigita.

- Mi ne komprenas la situacion. Kio kaŭzis tion?
- Kio kaŭzis, ke..?
- Kiuj estas kialoj, ke...?

Sed

„Sed” en la frazo neas tion, kion ni diris pli frue. Ekzemple:

- Vi pravas, sed... (estis alie).”
- Mi volas fari tion, sed... (mi ne scias, kiam mi tempohavos).”
- Bonega raporto, sed... (ĝi povus havi aliajn konkludojn).”

En tia komunikado, „sed” kunigas du frazojn, kiuj neas unu la alian. En la unua frazo ni agnoskas ke iu pravas, deklaras emon fari iun laboron, laŭdas, sed... en la dua frazo, tuj post „sed”, ĉe la interparolanto aperas dubo ĉu ni vere agnoskas, ke li pravis, ĉu ni vere volas fari ion, ĉu ni bone taksas lian laboron. Kutime pere de „sed” ni volas transiri al iu elektita detalo, kun kiu ni ne konsentas, kiun ni pridubigas aŭ kiun ni volas ŝanĝi aŭ korekti. La konstruo un „sed” kaŭzas, ke ni neas la tuton. „Sed” oni ĉiam povas anstataŭi per punktofino kaj komenci novan frazon.

„Bonega raporto. Ni interparolu pri konkludoj. Kio decidi, ke...?”

Mi provos

Se ni diras, ke ni provos, la alia persono aŭdas, ke ni promesas ion, sed ne volas plenumi la promeson.

Mi „provos” devigi min mem...

Promesoj estas konkretaj. Se ni deklaras iun agon, ni ne mildigu tiun deklaron. Se ni tamen ne emas ion fari aŭ ne povas ion fari, ni klare diru tion.

„Dum venontaj du semajnoj mi ne havas liberan tempon.”

„Nune mi ankoraŭ ne scias kiel tion fari. Unue mi devas prepariĝi.”

Mi bedaŭras

Pri ĉi tiu esprimo ni devas atenti, ĉar en multaj situacioj ĝi estas provoka. Ĝi ofte estas supraĵa kaj povas esti komprenita kiel ironio.

„Ĉu vi povus dediĉi iom da tempo por mi?”

„Bedaŭrinde mi ne povas”

En tiaj situacioj pli bonas, ke nia reago estu konkreta, enhavanta verajn kialojn ol nur supraĵan „mi bedaŭras”, precipe kiam ni vere bedaŭras.

Aliaj

- Mi vidos kion eblas fari
- Mi ne povas
- Mi devas
- Ĝeneraligoj (ĉiuj; ja ĉiu scias pri tio...)
- Moralingado
- „Bonaj konsiloj”
- Esprimado en senpersona maniero: „oni iris al mi...”
- Alludaj komunikoj
- Komparoj: „li bezonis 30 minutojn por tio kaj vi kompreneble tutan tagon”
- „Ĉar vi”
- Kombinado de kelkaj aferoj kune; revokado de pasinteco anstataŭ koncentriĝi pri tio kio vere gravas por nun solvi la problemon
- „Vi diras malĝuste”

Vorta/Nevorta komunikado

La plej grava elemento de vorta komunikado estas aŭskultado. Por bone kompreni kion la dua persono volas diri, ni devas lerni bone aŭskulti.:

1. Ni staras aŭ sidas proksime
2. Ni klopodas rigardi okulojn de kunparolanto
3. Ni ne faras malbezonatajn gestojn, ni ne ĝenas
4. Ni estimas unu la alian

5. Ni ne finas ies frazojn anstataŭ kunparolanto

Krom verba komunikado tre grava maniero por komuniki estas ankaŭ neverbala komunikado. Dum normala parolado de du personoj, nur ne plena 7% de informo estas sendita per vortoj, 38% -kiumaniere kunparolanto parolas (voĉo, tempo etc.) 55%- neverbala komunikado, tio signifas mimetismo, gestoj, okuloj, distanco inter kunparolantoj, vestaĵoj.

Verbaj kaj neverbaj informoj plenigas unu la alian.

En situacio kiam informoj verbaj kaj neverbaj estas malsamaj, ni kredas je neverbala informo.

Nevorta komunikado

Nevorta komunikado, sendita kaj ricevita: aspekto, movo de korpo, vizaĝo, movo de okuloj, tuŝo, voĉo, maniero kaj loko kie ni komunikas. Signolingvo kaj retmesaĝoj ne apartenas al nevorta komunikado.

Nevortaj komunikaĵoj informas pri bazaj emociaj statoj, intencoj, niaj ekspektoj, socia pozicio, deveno, eduko ktp. Ili estas senditaj kaj ricevataj (plej ofte) senkonscie, sed ili povas esti ankaŭ senditaj kaj ricevataj konscie (gestoj aŭ mimetismo)

Korpolingvo: aspekto, okula kontakto (aŭ ne), rideto, ruĝeco de vizaĝo, etc.

Cie, sendepende de kulturo, simile oni sendas kaj ricevas: ĝojon, koleron, timon, malgajon, surprizon kaj ĉagrenon.

Tutrespekta komunikado

Ni uzas la Esperantan esprimon “tutrespekta komunikado” por skemo kiu angle nomiĝas “non-violent communication”, elpensita de Marshall Rosenberg. Ĝi estas metodo por solvi interpersonajn problemojn. En la plej baza formo oni identigas kvar komponentojn: observoj, sentoj, bezonoj kaj petoj. Praktike tio donas kvar-paŝan procezon:

- Diru kion vi observas, sen aldoni interpreton aŭ signifon
- Diru kion vi sentas pro tio kion vi observas, sen aldoni viajn pensojn pri la situacio
- Diru la bezonon kiun evidentigas tiu sento
- Diru vian peton al la homo kun kiu vi parolas, por ke via bezono estu plenumita

Tiel vi evitas altrudi al la alia homo iun intencon aŭ motivon, kaj vi evitas kulpigi la alian homon: vi akceptas respondecon pri viaj propraj sentoj, kaj esprimas peton, ne postulon aŭ ordonon kiu implicas kulpigon aŭ punon se la alia homo ne faras laŭ ĝi.

Tute eblas ke la alia homo vidas ion alian — kaj tiel povas respondi per la sama kvar-paŝa procezo.

