

IDŹ DO

PRZYKŁADOWY ROZDZIAŁ

SPIS TREŚCI

KATALOG KSIĄŻEK

KATALOG ONLINE

ZAMÓW DRUKOWANY KATALOG

TWÓJ KOSZYK

DODAJ DO KOSZYKA

CENNIK I INFORMACJE

ZAMÓW INFORMACJE
O NOWOŚCIACH

ZAMÓW CENNIK

CZYTELNIA

FRAGMENTY KSIĄŻEK ONLINE

Jak usprawnić komunikatywność? Trening

Autorzy: Martha Davis, Kim Paleg, Patrick Fanning

Tłumaczenie: Anna Żak

ISBN: 978-83-246-0939-0

Tytuł oryginału: [The Messages Workbook: Powerful Strategies for Effective Communication at Work and Home](#)

Format: B5, stron: 344



Sprawnie ujmij myśli w słowa

Masz problem z dogadaniem się ze swoim dzieckiem albo starszym rodzicem? W czasie kłótni wybuchasz agresją lub – przeciwnie – chowasz się w swojej skorupie? Nie lubisz przemawiać publicznie i nawet pogawędki w mniejszym gronie nie sprawiają Ci przyjemności? Nie potrafisz w pełni wyrazić siebie – swojego poczucia humoru, emocji, poglądów, doświadczeń? Czas na kompleksowy program efektywnej komunikacji, czyli przygotowane przez specjalistów ćwiczenia, scenariusze i arkusze, które pozwolą Ci nawiązać ze światem nić porozumienia.

Nasze otoczenie składa się z komunikatów, które wysyłamy do innych osób lub sami odbieramy. Zrozumienie intencji przełożonych, wspólne fale z partnerem, jedność myśli wśród przyjaciół oraz zamienione w słuch audytorium – to wszystko zapewni Ci efektywna komunikacja. Nie zależy ona tylko od wrodzonych predyspozycji. Zdolność sprawnego dogadania się ze światem można też wypracować. Krok po kroku, rozmowa po rozmowie zaczniesz zauważać, jak zjednujesz sobie ludzi i poprawia się jakość Twojego życia.

- Nawiąż kontakt z nastolatkiem i osobą starszą
- Trzymaj emocje na wodzy
- Kłóć się uczciwie
- Zachowaj delikatność i asertywność
- Opanuj sztukę perswazji
- Zostań elokwentnym mówcą publicznym

Kompleksowy program efektywnej komunikacji

Spis treści

Wprowadzenie 5

CZĘŚĆ I

PODSTAWY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

- Rozdział 1.** Słuchanie, czyli jak naprawdę słyszeć to, co inni mają do powiedzenia 13
- Rozdział 2.** Otwieranie się — gdzie, co i komu ujawniać na swój temat 39
- Rozdział 3.** Wyrażanie samego siebie — tworzenie czytelnych i skutecznych komunikatów 53

CZĘŚĆ II

RADZENIE SOBIE Z TRUDNYMI ROZMOWAMI I SYTUACJAMI

- Rozdział 4.** Kontrolowanie emocji, czyli radzenie sobie z silną złością 77
- Rozdział 5.** Bycie asertywnym — między agresją a biernością 95
- Rozdział 6.** Uczciwa kłótnia, czyli jak spierać się z bliskimi osobami 117

Rozdział 7.	Negocjowanie konfliktów — wygrywanie bez zastraszania lub poddawania się	135
Rozdział 8.	Nie dawaj za wygraną, czyli jak radzić sobie z silniejszymi	155
Rozdział 9.	Radzenie sobie z silnymi emocjami — komunikowanie się z cierpiącymi osobami	171

CZĘŚĆ III

WŚRÓD LUDZI — PRZYJACIELE, RODZINA I PRACA

Rozdział 10.	Uwrażliwianie się na płęć, czyli jak zrozumieć osoby płci przeciwnej	191
Rozdział 11.	Nawiązywanie kontaktów — poznawanie nowych ludzi i pielęgnowanie przyjaźni	213
Rozdział 12.	Rozmowy o seksie — pokonywanie zahamowań i komunikowanie własnych potrzeb	231
Rozdział 13.	Rozmawianie z dziećmi — jak zrozumieć dzieci i sprawić, by one nas rozumiały	247
Rozdział 14.	Rozmawianie z nastolatkami — łagodzenie konfliktu pokoleń	273
Rozdział 15.	Rozmawianie z osobami starszymi — utrzymywanie kontaktu ze starszymi członkami rodziny	289
Rozdział 16.	Jak zaistnieć w rozmowie, czyli komunikowanie się w niewielkich grupach	305
Rozdział 17.	Przewycięzanie tremy — jak efektywnie przemawiać przed publicznością	321
	Bibliografia	335

Wyrażanie samego siebie — tworzenie czytelnych i skutecznych komunikatów

Jasny i efektywny sposób wyrażania się niesie ze sobą następujące korzyści:

- wzajemne zrozumienie,
- współpracę ze strony innych osób,
- zaspokojenie Twoich potrzeb,
- większą zażyłość.

Przytoczona poniżej rozmowa pomiędzy Justyną i Markiem obrazuje to, co dzieje się, gdy komunikacja nie jest ani jasna, ani efektywna. Jest sobotnie popołudnie. Justyna i Marek jadą samochodem do sklepu spożywczego na cotygodniowe zakupy. Oboje do późna pracowali w tym tygodniu, więc jest to jeden z tych nielicznych momentów, gdy są zmuszeni ze sobą rozmawiać.

Justyna: Czy chciałbyś zjeść lunch w meksykańskiej knajpce?

Marek: Nie. Chcę wrócić i skosić trawnik.

Justyna: Możesz zrobić to później.

Marek: Nie. Muszę też wyczyścić dach i rynny. Ponadto obiecałem Stefanowi, że mu pomogę z jego komputerem.

Justyna: Cóż, straszny pracuś z ciebie ostatnio. Już nie masz w ogóle czasu dla nas. W twoim życiu jest już tylko jedno: praca, praca, praca!

Marek (podnosząc głos): To niesprawiedliwe. Robię to dla nas, a Stefan naprawdę potrzebuje mojej pomocy! Tyle dla nas robi. Chcę mu się odwdziaczyć. Zawsze musisz mi jakoś dokuczyć.

Justyna (wzdychając): Jedyne, o co prosiłam, to odrobina czasu sam na sam z tobą. A tak dla twojej wiadomości, to umieram z głodu! Nie jedliśmy od siedmiu godzin. Zawsze robisz z igły widły!

Jak widzisz, jakiegokolwiek szanse na mile spędzony wspólny czas zostały zaprzepaszczone. Zarówno Justyna, jak i Marek poczuli się jak ofiary, niesłusznie zaatakowane przez drugą stronę. Gdyby Justyna od początku wyrażała się jaśniej, Marek zrozumiałby jej punkt widzenia i nie przyjąłby postawy obronnej.

Komunikat pełny a komunikat niekompletny

Ważne dla Ciebie osoby mogą zrozumieć Cię i stwierdzić, czy jest sens współpracy z Tobą jedynie wtedy, gdy dzielisz się z nimi swymi spostrzeżeniami w sposób bezpośredni. Oznacza to konieczność udzielania precyzyjnej informacji zwrotnej na temat tego, co zaobserwowałeś, jasnego wyrażania Twoich opinii, ujawnianie Twoich uczuć oraz informowanie innych osób o tym, czego chcesz. W tym rozdziale nauczysz się przekazywać *pełne komunikaty*, na które składają się następujące cztery elementy:

- **Obserwacje:** relacjonujesz jedynie to, co podpowiadają Ci Twoje zmysły.
- **Opinie:** wyciągasz wnioski w oparciu o to, co usłyszałeś, przeczytałeś i zaobserwowałeś na dany temat, co i dlaczego tak naprawdę ma miejsce. Dokonujesz osądu odnośnie tego, co dobre, a co złe.
- **Uczucia:** reagujesz w sposób emocjonalny na jakieś zdarzenie.
- **Potrzeby:** wyrażasz to, czego chcesz, albo uważasz, że powinieneś to mieć w danej sytuacji.

W przeciwieństwie do pełnych komunikatów *komunikaty niekompletne* pomijają jeden albo więcej spośród powyższych czterech elementów. Komunikaty niekompletne mogą stanowić źródło niepotrzebnych nieporozumień. Przykładowo, komunikat przekazany przez Justynę był niekompletny, gdy powiedziała: „Czy chciałbyś zjeść lunch w meksykańskiej knajpce?”. Justyna pominęła swe spostrzeżenia, opinie, uczucia i potrzeby. Marek, myśląc, że zadaje mu ona proste pytanie, niewinnie zaprzeczył. Gdyby Justyna zaczęła od podzielenia się z nim swymi spostrzeżeniami, opinią, uczuciami i swymi potrzebami, wtedy prawdopodobnie zamiast się kłócić, zjedliby w miłej atmosferze lunch w meksykańskiej knajpce. Czy sądzisz, że Marek odmówiłby zjedzenia lunchu po usłyszeniu podobnego komunikatu: „Marek, jest trzecia, a my nie jedliśmy nic od ósmej rano (*spostrzeżenie*). Uważam, że niezdrowo jest robić tak duże przerwy pomiędzy posiłkami (*opinia*). Nie wiem, jak ty, ale ja umieram z głodu. Robię się drażliwa, zmęczona i osłabiona (*uczucia*). Chciałabym pójść do meksykańskiej knajpki, zrelaksować się i po prostu pogadać przez godzinę (*potrzeba*)”?

Oczywiście nie każda relacja i nie każda sytuacja wymaga pełnego komunikatu. Możesz skutecznie przekazać informacje na temat urządzenia, które przyniosłeś mechanikowi do naprawy, oszczędzając mu opisu swoich uczuć. Nawet w przypadku osób, z którymi pozostajesz w bliskich relacjach spora część tego, co mówisz, ma charakter czysto informacyjny. Możesz zdecydować, kiedy, a także w przypadku której osoby ważne jest, abyś wyraził się, posługując się pełnym komunikatem.

ĆWICZENIE: IDENTYFIKOWANIE CZTERECH ELEMENTÓW PEŁNEGO KOMUNIKATU

W przypadku każdego z poniższych niekompletnych komunikatów określ i zapisz w nawiasie każdy z trzech obecnych elementów, zidentyfikuj element brakujący i napisz zdanie, które uzupełni brakujący komunikat.

1. „Lodówka jest do niczego (_____)! Raz zamraża wszystko, co znajduje się w miejscu przeznaczonym na warzywa, innym razem znowu rozmraża się, zalewając całą podłogę w kuchni (_____). _____ (_____)”.

Czy mógłbyś, proszę, wytrzeć kałużę na podłodze w kuchni i wezwać mechanika, podczas gdy ja skończę przygotowywać obiad (_____)?”.

2. „Dziś rano dostałem maila od Twojej matki, która trzeci rok z rzędu zaprasza nas do Warszawy na Święta Bożego Narodzenia (_____). Zdaje się, że zaczynamy wprowadzać nową tradycję rodzinną w postaci obchodów Świąt Bożego Narodzenia w Warszawie (_____). I tak jak lubię Twoich staruszków, tak żałuję, że nie mogę pobyć z moją rodziną w czasie Świąt (_____)”.

3. Po pracy Janina schodzi do samochodu, po czym stwierdza, że akumulator nie działa. Mówi do swojego współpracownika: „Akumulator w moim samochodzie wyładował się (_____). To mnie naprawdę niepokoi (_____)!

_____ (_____). Czy byłbyś tak miły i doładował go, jeżeli oczywiście masz odpowiednie przewody (_____)?”.

4. _____ (_____). „Boli mnie i denerwuje fakt, iż czynisz plany zmiany dekoracji w naszym salonie bez konsultacji ze mną (_____).

Gdybyśmy zmienili wystrój w sposób, w jaki proponujesz, dla mnie pokój wyglądałby mdło (_____). Zrobmy to razem tak, abyśmy oboje mieli wkład w wygląd naszego domu (_____)”.

Odpowiedzi:

1. Opinia; spostrzeżenie; „Jestem naprawdę sfrustrowana i zła (*uczucie*)”; potrzeba.
2. Spostrzeżenie; opinia; uczucie; „W te Święta wołałbym zostać w domu i pobyć trochę z moją rodziną (*potrzeba*)”.
3. Spostrzeżenie; uczucie; „Domyślałam się, że ten stary akumulator nie nadaje się na taką pogodę, jaką w tej chwili mamy (*opinia*)”; potrzeba.
4. „A więc zamierzasz pomalować cały dom na beżowo, a do tego wstawić pastelowe meble i białe zasłony (*spostrzeżenie*)”; uczucie; opinia; potrzeba.

Jak mogłeś zauważyć na przykładzie powyższego ćwiczenia, obserwacje to fakty, o których dowiadujesz się dzięki własnemu doświadczeniu, o których słyszysz albo czytasz. Pełne komunikaty zazwyczaj zaczynają się od stwierdzenia lub spostrzeżenia. Oceny, przekonania i teorie na dany temat to wszelkiego rodzaju wnioski.

Twoje uczucia to znaczna część tego, co czyni Cię unikalnym i wyjątkowym. Gdy informujesz inne osoby o tym, co Cię zasmuca, co sprawia Ci przyjemność, a co przeraża, osoby te rozwijają większą empatię w stosunku do Ciebie i lepiej Cię rozumieją, a Tobie łatwiej jest zmieniać ich zachowanie tak, aby Twoje potrzeby były zaspakajane. Pamiętaj, że stwierdzenia dotyczące stanów uczuciowych to nie spostrzeżenia czy opinie. „Czuję, że mnie ignorujesz” to przykład zawołowanego osądu.

Ty sam najlepiej wiesz, czego potrzebujesz. Ponieważ nie ma dwóch osób, które miałyby takie same potrzeby, i nikt nie potrafi czytać w Twoich myślach, ważne jest, aby wyrażać swoje potrzeby w sposób jasny. Potrzeby nie podlegają

krytyce, nie mają zabarwienia pejoratywnego ani nie powinny stanowić powodu do wstydu. To zwykle stwierdzenia dotyczące tego, co mogłoby Ci pomóc albo sprawić Ci przyjemność.

ĆWICZENIE: ZAPISZ SWOJE WŁASNE PEŁNE STWIERDZENIE

Pomyśl o czymś, co jest dla Ciebie ważne i co chciałbyś zakomunikować drugiej osobie. Zapisz stwierdzenie na ten temat, zawierające Twoje spostrzeżenie, opinię, uczucia oraz potrzeby.

”_____

_____ (*spostrzeżenie*).

_____ (*opinia*).

_____ (*uczucie*).

_____ (*potrzeba*)”.

Zanieczyszczone komunikaty

Komunikaty zanieczyszczone różnią się od komunikatów niekompletnych tym, że pewna część przekazu jest wyrażona w sposób zawoalowany, a nie pominięta. Zanieczyszczone komunikaty są szczególnie destrukcyjne, gdy niosą ze sobą niewyrażone negatywne emocje lub potrzeby. Przypomnij sobie, jak Justyna dzieliła się swoją opinią z Markiem: „Cóż, straszny pracuś z ciebie ostatnio. Już nie masz w ogóle czasu dla nas. W twoim życiu jest już tylko jedno: praca, praca, praca!”. Jej opinia jest silnie „zanieczyszczona”

poprzez niewyrażone fakty, uczucia i potrzeby. Zanieczyszczony komunikat często skutkuje wyobcowaniem. Odpowiedź Marka jest zupełnie zrozumiała.

Zanieczyszczony komunikat jest trudny do odczytania, ponieważ ważna ich część została ukryta. Oto trzy inne przykłady zanieczyszczonych przekazów:

1. „Ruszasz się jak mucha w smole!”. Ten komunikat to opinia zanieczyszczona przez ukryte spostrzeżenia, uczucia i potrzeby. Pełen przekaz mógłby brzmieć w sposób następujący: „Zauważyłam, że nie uczesałeś jeszcze włosów ani nie umyłeś zębów i nadal jesz śniadanie (*spostrzeżenie*). Uważam, że od dziś powinieneś wstawać wcześniej, abyś nie musiał wszystkiego robić w takim pośpiechu (*opinia*). Coraz bardziej się niecierpliwę i denerwuję (*uczucia*). Chcę, byś natychmiast wyszedł na autobus, żeby nie musiała odwozić cię do szkoły i przez to spóźnić się do pracy (*potrzeba*)”.
2. „Czy dałeś sobie skrócić włosy, czy obniżyć uszy?”. W tym komunikacie opinia zanieczyszcza spostrzeżenie. Pełen komunikat mógłby brzmieć następująco: „Zauważyłem, że obciąłeś włosy krócej niż zazwyczaj (*spostrzeżenie*). Każdy ma swój gust. Jednak z miejsca, w którym siedzę, okolice twoich uszu zbyttno się wyróżniają (*opinia*). Trochę się denerwuję, mówiąc ci to (*uczucie*). Nie chciałbym, żebyś się na mnie wkurzył (*potrzeba*)”.
3. „Nie mogę uwierzyć, że znowu zapomniałeś o naszej rocznicy!”. Ten komunikat to opinia zanieczyszczona przez skrywane uczucia i potrzeby. Pełen komunikat mógłby brzmieć następująco: „Już drugi raz z rzędu zapominasz o naszej rocznicy (*spostrzeżenie*). Nie wydaje mi się, aby nasze małżeństwo ani moja osoba znajdowały się wystarczająco wysoko w twojej hierarchii ważności (*opinia*). Czuję, że nie jestem dla ciebie ważna. Naprawdę czuję się zraniona i zła (*uczucia*). Chciałabym, abyś pokazywał mi, jak ważna jestem dla ciebie, poprzez świętowanie ze mną naszej rocznicy ślubu (*potrzeba*)”.

Oczywiście istnieją sytuacje, w których chcesz zanieczyścić Twój komunikat dla czystej przyjemności. Gdy jednak komunikujesz coś ważnego osobie, która ma dla Ciebie duże znaczenie, możesz uniknąć nieporozumień i oziębienia

Waszych stosunków, czyniąc swój przekaz prostym i bezpośrednim. Jeżeli nie chcesz otwarcie zdradzać swoich uczuć, upewnij się, że ton Twojego głosu wyraża Twoje emocje. Na przykład komunikat „powinniśmy już wychodzić” może przybierać różne znaczenie w zależności od tego, czy jest on wygłaszany tonem stwierdzającym fakt, czy też tonem pełnym zniecierpliwienia. Aby uniknąć zanieczyszczania komunikatów, powinniśmy oddzielać i wyrażać każdą jego część oddzielnie.

ĆWICZENIE: OCZYSZCZANIE ZANIECZYSZCZONYCH KOMUNIKATÓW

Przekształć każdy z poniższych zanieczyszczonych komunikatów w komunikat pełny.

1. Jesteś klientem w restauracji i skarżysz się kelnerowi: „Ta ryba jest wstrętna”.

2. Rozmawiasz z kolegą z klasy, który nie udziela się zbyt podczas realizacji klasowego projektu. Termin ukończenia prac mija za trzy dni. „Zdaje się, Radek, że niezbyt entuzjastycznie podchodzisz do tego projektu. Czego trzeba, abyś zabrał się wreszcie do pracy: marchewki czy dynamitu?”

3. Rozmawiasz z kolegą z klasy, który właśnie wygrał prestiżowe stypendium: „Oczywiście, że je wygrałeś. Podczas gdy my graliśmy w piłkę i imprezowaliśmy, ty tylko się uczyłeś. Co za nuda!”.

4. Mówisz do swojego sąsiada: „Twoi zidiociele znajomi parkują przed moim domem, puszczając muzykę na całą okolicę i trąbiąc klaksonami przez dobrych dziesięć minut przed twoim przyjściem”.

5. Jesteś przełożonym mówiącym do podwładnego: „Rozumiem, że twój ojciec zmarł w zeszłym miesiącu, ale my nie płacimy ci za bezczynne siedzenie. Albo wykonujesz swoją pracę, albo stąd wylatujesz”.

Oto kilka przykładów na to, jak można oczyścić powyższe zanieczyszczone komunikaty.

1. „Kelner, tę rybę strasznie czuć rybą (*spostrzeżenie*). Robi mi się niedobrze przez samo patrzenie na nią (*uczucie*). Gdybym miał to zjeść, poważnie bym się rozchorował (*opinia*). Chcę, aby z powrotem zaniósł ją pan kucharzowi i przyniósł mi hamburgera (*potrzeba*)”.

2. „Radku, ten grupowy projekt ma być gotowy za trzy dni. Nie wykonałeś swojej części zadania, a my już skończyliśmy nasze (*spostrzeżenie*). Nie podchodzisz do tego wystarczająco poważnie (*opinia*). Wszyscy jesteśmy sfrustrowani, źli i zaniepokojeni twoją postawą (*uczucie*). Chcemy, abyś zrobił swoją część na czas (*potrzeba*)”.
3. „Słyszałem, że wygrałeś prestiżowe stypendium. Uczyłeś się w bibliotece, podczas gdy my graliśmy w piłkę i imprezowaliśmy (*spostrzeżenie*). Moim zdaniem nauka jest nudna (*opinia*). Jestem zazdrosny i wkurzony, że wygrałeś (*uczucia*). Żałuję, że sam nie zdobyłem tego stypendium (*potrzeba*)”.
4. „Gdy twoi przyjaciele przyjeżdżają po ciebie, parkują przed moim domem, puszcżając głośną muzykę i trąbiąc uporczywie klaksonami. Słyszę ich, nawet gdy jestem po drugiej stronie domu (*spostrzeżenie*). Uważam, że jest to oznaka kompletnego braku szacunku z ich strony (*opinia*). Coś się we mnie gotuje, gdy ktoś mi zakłóca ciszę i spokój (*uczucie*). Czy mógłbyś, proszę, powiedzieć im, aby ścisiali muzykę i korzystali z twojego dzwonka u drzwi, gdy przyjeżdżają po ciebie (*potrzeba*)?”.
5. „Rozumiem, że twój ojciec zmarł w zeszłym miesiącu (*spostrzeżenie*). Przykro mi z tego powodu (*uczucie*). Czuję się niezręcznie, mówiąc ci, że powinieneś wrócić do wykonywania swojej pracy, ponieważ w przeciwnym razie zostaniesz zwolniony (*uczucie, potrzeba*). Nie uważam jednak, aby było uczciwe, byś przychodził do pracy, nic nie robił i nadal oczekiwał, że będą ci za to płacić (*opinia*)”.

Przygotowywanie pełnych komunikatów

Zanim będziesz w stanie wyrazić pełen komunikat, musisz zrozumieć siebie samego, drugą osobę i swoje otoczenie.

Co się z Tobą dzieje?

Aby upewnić się, że posługujesz się pełnym komunikatem, a nie częściowym lub zanieczyszczonym, postaraj się zrozumieć to, czego tak naprawdę doświadczasz, *zanim* zaczniesz mówić. Zapytaj samego siebie:

1. Jakie są moje spostrzeżenia?
2. Co myślę?
3. Co czuję?
4. Czego chcę?

Jeżeli po raz pierwszy uczysz się wyrażać pełne komunikaty, pomoże Ci zapisywanie odpowiedzi na powyższe pytania, tak aby Twój przekaz był czytelny, a wszystkie jego części rozdzielone. Zwróć uwagę na to, aby oddzielać swoje spostrzeżenia od przekonań czy wniosków. Weź odpowiedzialność za swoją opinię i postaraj się wyrazić ją tak, by nie przybrała formy ataku. Skontaktuj się z Twoimi uczuciami i znajdź sposób, aby wyrazić je, wykorzystując w domyśle sformułowanie „komunikuję”. Zastanów się nad prostym, nieodstraszającym sposobem wyrażenia swoich potrzeb.

Co się dzieje z tą drugą osobą?

Gdy masz coś ważnego do powiedzenia drugiej osobie, zawsze warto uwzględnić stan, w jakim znajduje się Twój słuchacz. Chwila, w której Twój małżonek wchodzi do domu, wyczerpany i wygłodniały po długim dniu pracy, nie jest z pewnością najlepszym momentem na to, by poruszać temat stłuczki, którą spowodowałaś, jadąc Waszym wspólnym samochodem. Spróbuj wybrać taki czas na przekazanie ważnych dla Ciebie informacji, gdy uwaga Twojego słuchacza nie jest rozproszona, gdy nie jest poirytowany, głodny, zmęczony albo zdeenerwowany.

Zwróć uwagę na niewerbalną reakcję słuchacza na Twój przekaz. Czy jest zainteresowany i otwarty na to, co mówisz, czy może znudzony? Czy zgadza się z Tobą? Czy macie dobry kontakt wzrokowy, czy może osoba ta patrzy

gdzieś w bok albo przewraca oczami? Co mówi wyraz jej twarzy? Co wyraża poprzez mowę ciała? Czy Twój słuchacz zadaje Ci pytania albo udziela informacji zwrotnej, czy może milczy?

Gdzie jest dobre miejsce na rozmowę?

Aby przekazać ważny komunikat, wybierz miejsce, w którym Ty i Twój rozmówca będziecie mieli trochę prywatności i gdzie nikt nie będzie Wam przeszkadzał. Twój rozmówca będzie bardziej skupiony na tym, co mówisz, jeżeli na rozmowę wybierzesz miejsce miłe i w miarę możliwości pozbawione czynników rozprasających. Jeżeli będziesz podejrzewał, że inne osoby mogą podsłuchiwać Waszą rozmowę, najprawdopodobniej będziesz posługiwał się niekompletnymi albo zanieczyszczonymi komunikatami, chcąc ukryć Twoje uwagi przed ewentualnymi niepożądanymi słuchaczami.

ĆWICZENIE: ZAPISYWANIE PEŁNYCH KOMUNIKATÓW

Teraz przećwiczysz zapisywanie pełnego komunikatu przeznaczonego dla osoby, która jest dla Ciebie ważna. Możesz posłużyć się czterema podstawowymi pytaniami, aby sprawdzić, czy aby na pewno Twój komunikat jest kompletny:

1. Czy przekazujesz fakty zgodne z Twoimi obserwacjami, z tym, co przeczytałeś czy usłyszałeś?
2. Czy w sposób jasny wyrażasz Twoją opinię, nie uciekając się do ataku?
3. Czy mówisz o swoich uczuciach, nie obwiniając drugiej osoby?
4. Czy informujesz o swoich potrzebach, nie zastraszając drugiej osoby?

Karolina zapisała pierwszą wersję pełnego komunikatu, który chciała przekazać mężowi, a następnie zadała sobie powyższe pytania, po czym wpro-

wadziła pewne zmiany. Oto pierwsza wersja komunikatu Karoliny: „Według prognozy pogody jutro po południu powinniśmy spodziewać się ulewnych deszczów i silnego wiatru. Wiem, że już kilka miesięcy temu obiecałam, że pójdę z Tobą na ten mecz, ale teraz uważam, że pójdę na mecz piłki nożnej, gdy jest tak mokro i zimno, to głupota. Zostaję w domu, gdzie będzie mi ciepło i przytulnie. Jeżeli koniecznie musisz iść i zostawić mnie samą w domu, może uda ci się znaleźć do towarzystwa kogoś równie szalonego jak ty”.

Gdy Karolina analizowała pierwszą wersję jej komunikatu, zauważyła, że przytoczyła fakty w takiej formie, w jakiej je usłyszała. Pozwoliła jednak, aby jej negatywne uczucia związane z perspektywą przemoknięcia i zmarznięcia zanieczyściły jej opinię na temat wyjścia na mecz, oraz zasugerowała, iż jej mąż to idiota, ponieważ chce wybrać się na mecz w taką pogodę. Zdała sobie również sprawę z tego, że obwiniała męża za to, że chce ją zostawić samą w domu, podczas gdy przecież to ona postanowiła, aby nie wychodzić. Oto, jak przereklamowała swój komunikat: „Według prognozy pogody jutro po południu powinniśmy spodziewać się ulewnych deszczów i silnego wiatru. Nie znoszę moknąć ani marznąć. Wiem, że już kilka miesięcy temu obiecałam, że pójdę z tobą na ten mecz, ale teraz uważam, że w moim przypadku wyjście w taką ulewę to zły pomysł. Wolałabym zostać w domu z tobą, ale wiem, jak bardzo chcesz pójść. Mogę się założyć, że mógłbyś poprosić kogoś z twoich przyjaciół albo twojego brata, aby ci towarzyszyli”.

Teraz pomyśl o czymś ważnym, co masz do zakomunikowania, i z myślą o konkretnej osobie sporządź pierwszą wersję pełnego komunikatu dotyczącego tejże sprawy:

Przeanalizuj to, co napisałeś, zadając samemu sobie wspomniane wcześniej pytania, aby sprawdzić, czy Twój komunikat jest kompletny. W razie potrzeby poniżej zapisz nową wersję:

ĆWICZENIE: PRZEKAZYWANIE PEŁNEGO KOMUNIKATU

Przećwicz w myślach cały komunikat, który zapisałeś w poprzednim ćwiczeniu. Poćwicz przed lustrem wypowiedzanie go na głos albo nagraj swoją wypowiedź po to, by upewnić się, że Twoja komunikacja pozawerbalna jest spójna z Twoim komunikatem. Wybierz takie czas i miejsce na przekazanie swojego komunikatu, które zmaksymalizują prawdopodobieństwo, że to, co masz do przekazania, będzie wyraźnie słyszalne. Zwróć uwagę na to, co dzieje się z drugą osobą, abyś mógł określić najlepszy moment na rozmowę, oraz na to, czy osoba ta słucha Twojego komunikatu tak, jak byś sobie tego życzył.

Karolina przećwoczyła w myślach wypowiedź przeznaczoną dla męża, a następnie wypowiedziała ją na głos przed lustrem. Zauważyła, że zapanowanie nad własnymi uczuciami, opiniami i potrzebami pozwoliło jej przedstawić komunikat w odpowiedni sposób, bez sarkazmu w głosie i obwiniających słów. Po kolacji, spokojnym i pewnym głosem, przy zachowaniu dobrego kontaktu wzrokowego, z poważnym, lecz zarazem przyjaznym wyrazem twarzy przekazała mężowi to, co zamierzała mu przekazać. Mąż wiedział, że żona jest przekonana o tym, co mówi, dlatego nie próbował odwieść jej od powziętej przez nią decyzji. Zamiast tego poszedł zatelefonować do brata.

Dwanaście powszechnych pułapek

Oto dwanaście sposobów wyrażania się, które według wszelkiego prawdopodobieństwa utrudnią Twoją komunikację z innymi osobami.

Oczekiwanie, że inni będą czytali w Twoich myślach

Możesz wpaść w pułapkę, jeżeli będziesz uważał, że to, co myślisz, jest faktem i że wszyscy postrzegają rzeczywistość tak samo jak Ty. To z kolei mogłoby doprowadzić Cię do konkluzji, że nie ma potrzeby, abyś mówił o tym, co oczywiste. To błąd. Nie ma dwóch osób, które myślałyby dokładnie tak samo. Nie dzieje się tak nawet w przypadku wychowywanych razem bliźniaków. Najlepiej przyjąć, że osoby z Twojego otoczenia kiepsko czytają w myślach i że nie mają pojęcia na temat tego, co zaobserwowałeś, co myślisz, czujesz i czego chcesz.

Odkładanie na później tego, co masz do powiedzenia

Może się zdarzyć, że będziesz odkładał na później rozmowę o tym, że zostałeś zraniony, że jesteś zły albo że czegoś chcesz. Być może uciekniesz przed tą sytuacją, kontynuując dialog w myślach, myśląc o tym, co powiedziałaaby druga osoba, i o tym, co Ty sam powinieneś powiedzieć. To może jedynie zwiększyć Twoją frustrację, ból i gniew i z pewnością nie pomoże Ci osiągnąć tego, czego chcesz. Jeżeli nagminnie odkładasz na później wyrażanie swoich uczuć, ryzykujesz tym, że któregoś dnia wybuchniesz z powodu jakiejś błahostki.

Gdy natychmiast wyrazisz swoje emocje, będziesz mógł wykazać związek pomiędzy tym, co inni mówią i robią, a tym, jaki ma to na Ciebie wpływ. Będziesz w stanie informować innych o swoich potrzebach, by mogli stosownie się zachować. Możesz zwiększyć zażyłość pomiędzy sobą a ważnymi dla Ciebie osobami. Robertowi podobała się jedna z jego koleżanek z pracy, Sandra, w związku z czym, gdy ta któregoś dnia nie zareagowała na jego pytanie,

poczuł się urażony. Powiedział: „Sandro, właśnie zadałem ci pytanie, a ty zachowałeś się tak, jak gdyby mnie tu nie było. To prawda, że mamy tu straszne urwanie głowy, ale chcę, abyś wiedziała, że zraniłaś moje uczucia. Nie interesuje mnie to, jak bardzo jesteś w tej chwili zajęta. Mimo to chciałbym, abyś mnie zauważała. Czy to tak wiele?”. Natychmiastowa komunikacja może zażegnać potencjalne nieporozumienia i ożywić Twoje relacje z innymi osobami.

Oto kilka wyjątków od reguły natychmiastowej komunikacji:

1. Lepiej jest przełożyć na później rozmowę, gdy jesteś bardzo zły i istnieje prawdopodobieństwo, że powiesz coś, czego później będziesz żałował. I choć czasami dobrze jest ochłonać trochę i przemyśleć to, co chce się powiedzieć, zanim powie się komuś o swoich uczuciach, to jednak pamiętaj, abyś nie czekał z tym w nieskończoność.
2. Gdy jesteś proszony o odpowiedź na ważne pytanie i nie jesteś pewien Twojej odpowiedzi, daj sobie czas na zastanowienie się nad swoimi przemyśleniami, uczuciami, opiniami i potrzebami.

Pytania udające stwierdzenia

Zadawanie pytania zamiast stwierdzenia to sposób na uniknięcie oporu i odrzucenia. Czasami zabieg ten okazuje się skuteczny, na przykład gdy druga osoba chce tego samego, co Ty. Ponieważ jednak najczęściej tak nie jest, zadawanie pytania zamiast bezpośredniego stwierdzenia może doprowadzić do nieprzyjemnych nieporozumień, a Ty nie uzyskasz tego, czego chciałeś. Przypomnij sobie przykład z początku rozdziału, w którym Justyna zadała pozorowanie niewinne pytanie: „Czy chciałbyś zjeść w meksykańskiej knajpcie?”. Za tym pytaniem kryły się fakty, opinie Justyny, jej uczucia i potrzeby. Gdy nie posłużyła się jasnym stwierdzeniem, które zawierałoby powyższe informacje, jej mąż zaprzeczył i szczerze powiedział, czego chce. Ich rozmowa skończyła się kłótnią, a potrzeby Justyny nie zostały zaspokojone.

Brak spójności

Gdy treść przekazu nie współgra z tonem Twojego głosu albo z mową Twego ciała, ludzie nie wiedzą, czemu mają wierzyć. Czasami ludzie wykorzystują brak spójności w Twojej wypowiedzi do realizacji własnych planów. Anna na przykład powiedziała, że nie chce podpisywać petycji przed wejściem do sklepu spożywczego, lecz mimo to kontynuowała miłą pogawędkę z osobą proszącą ją o podpis, uśmiechała się i nie odchodziła. Nic dziwnego, że osoba ta myślała, że Anna jest zainteresowana sprawą i nadal starała się ją nakłonić do złożenia podpisu.

W przypadku osób, które dobrze Cię znają, istnieje większe prawdopodobieństwo, że wezmą brak spójności w Twoim sposobie wyrażania się za nieszczerość i poczną niechęć w związku z Twoimi sprzecznymi komunikatami. Przykładowo, gdy podczas rodzinnego obiadu Basia obwieściła swoje zaręczyny z Władkiem, jej siostra Ola, gratulując jej, zmarszczyła brwi i posłużyła się tonem pełnym sarkazmu. Basia od razu wiedziała, że słowa Oli nie są szczerze, i od razu poczuła się zakłopotana, zraniona i zła.

Wysyłanie sprzecznych komunikatów

Gdy jednocześnie mówisz dwie sprzeczne ze sobą rzeczy, możesz wprowadzić kogoś w błąd, zranić go albo zdenerwować. Jedno stwierdzenie przeczy drugiemu: „Wykonałeś kawał świetnej roboty, organizując to przyjęcie. Szkoda jednak, że nie poprosiłeś gości, aby potwierdzili swoje przybycie. Pozostało mnóstwo nietkniętego jedzenia i napojów. To musiało kosztować cię fortunę”. Komunikaty w stylu „chodź bliżej, odejdź” i „kocham cię, nienawidzę cię” bardzo szkodzą bliskim relacjom. Przykładowo, matka mówi do swego szkraba: „Uwielbiam trzymać cię na kolanach”. A następnie dodaje: „Jesteś takim małym wiercipiętą, zrobisz mi siniaki na nogach. Dlaczego nie możesz spokojnie posiedzieć przez chwilę?”.

Sarkazm

Sarkazm to forma poczucia humoru służąca komunikowaniu ukrytej pogardy. Zazwyczaj sarkazm przykrywa uczucie złości lub zranienia oraz zdaje się stwarzać dystans między Tobą a Twoim słuchaczem. Alicja na przykład poświęciła całe popołudnie na zmianę wystroju salonu, wkładając w to niemało wysiłku. Gdy jej mąż wrócił do domu i zobaczył efekt jej pracy, zareagował tymi oto słowami: „Po prostu świetnie. Nareszcie będę mógł wykorzystać moją nową lornetkę, aby oglądać mecz z kanapy ustawionej w drugim końcu pokoju. Będę się czuł tak, jak gdybym był na stadionie”.

Skakanie z tematu na temat

Podczas zwykłej rozmowy często skacze się z tematu na temat i nie ma w tym nic niezwykłego. Jednak gdy chcesz porozmawiać o czymś bardzo ważnym, lepiej skoncentrować się na jednej sprawie, do czasu kiedy Ty i Twój słuchacz wyjaśnicie sobie wszystko, co macie sobie do przekazania. Na przykład Mariusz, zamiast trzymać się tematu dyskusji związanego z planowanymi przez niego i jego dziewczynę wakacjami na Hawajach, zaczął nagle mówić o tym, jak by to było wspaniale ponurkować przy Wielkiej Rafie Koralowej u wybrzeży Australii, a następnie opowiedział swojej dziewczynie o tym, jak to zawsze marzył, by któregoś dnia połowić ryby na Alasce. Jego dziewczyna poczuła się tak sfrustrowana, że ostatecznie zaproponowała, że sama zajmie się planowaniem ich hawajskich wakacji.

Wyciąganie przeszłości

Gdy nie czujemy się komfortowo, skupiając się na bieżącym problemie, często w celu dowiedzenia własnych racji wysuwamy argumentację opartą na każdym możliwym wykroczeniu drugiej osoby, które niekoniecznie ma wiele wspólnego z obecną sprawą. Patrycja na przykład, zamiast trzymać się tematu przykrości, jaką sprawił jej mąż, spędzając podczas przyjęcia zbyt wiele czasu na rozmowie

z ich wspólną znajomą, przytoczyła wszystkie przykłady z ich pięcioletniego pożycia małżeńskiego, kiedy to mąż „zbyttnio” udzielał się towarzysko wśród znajomych kobiet.

Oskarżanie za pomocą „komunikatów ty”

Z taką sytuacją mamy do czynienia wtedy, gdy atakujesz swojego słuchacza opiniami udającymi fakty, zanieczyszczonymi uczuciami i potrzebami: „Nigdy nie pomagasz mi przy dziecku”, „Nie można się do ciebie dodzwonić”, „Mówisz, że ci zależy, ale tak nie jest”. Reagując na takie oskarżenia, słuchacz przybiera postawę defensywną i nieraz kontratakuję. W przypadku „komunikatów ja”, w których bierzesz odpowiedzialność za swoje opinie, uczucia i potrzeby, istnieje większe prawdopodobieństwo, że Twój słuchacz przyjmie to, co masz do powiedzenia. Na przykład: „Byłam uwięziona z dzieckiem przez cały dzień. Jestem tak napięta, że chce mi się krzyczeć. Naprawdę potrzebuję tego, abyś zaopiekował się dzieckiem przez godzinę, żebym mogła wyjść pobiegać. Dobrze?”.

Stosowanie negatywnych etykietek

Możesz skutecznie zniechęcać do siebie ludzi, gdy będziesz rzucał w nich wyzwiskami, takimi jak „ty idioto!” albo „jesteś leniwym, bezmyślnym nieudacznikiem!”. Zamiast tego posługuj się „komunikatami ja” i koncentruj się na konkretnym zachowaniu. Na przykład: „Naprawdę denerwuje mnie to, że zapomniałeś w porę złożyć nasze zeznania podatkowe po tym, jak ślęciliśmy nad nimi do drugiej w nocy!”.

Sięganie po groźby

Dobrym sposobem na zakończenie istotnej rozmowy jest rzucenie groźby rezygnacji z pracy, zakończenia związku, zatajenia cennej informacji albo zastosowania przemocy. Zamiast dyskutować nad ważnymi kwestiami, do momentu,

w którym zostaną znalezione rozwiązania satysfakcjonujące obydwie strony, grożąc podjęciem wrogich działań, zmieniasz temat na to, co zrobisz, jeżeli nie postawisz na swoim: „Jeżeli nie będziesz grał według moich reguł, zabiorę moje kulki i pójdę do domu!”. Gdy kusi Cię, aby zastosować groźbę, zatrzymaj się na chwilę. Daj sobie czas, aby przemyśleć pełny komunikat, który nie miałby charakteru ataku czy groźby. Jeżeli to możliwe, wysuń propozycję, która zadowoli obydwie strony: „Zauważyłem, że zmieniasz zasady za każdym razem, gdy gramy w tę grę. Uważam, że to nieuczciwe; to mnie frustruje i doprowadza do szału. Proponuję, abyśmy na zmianę określali zasady gry”.

Przyjmowanie antagonistycznej postawy

Gdy Twoim zamiarem jest dowiedzenie, że masz rację, albo zwyciężenie w dyskusji, przyjmujesz postawę antagonistyczną, która łatwo może przerodzić się w kłótnię lub wytworzyć między Tobą a Twoim rozmówcą emocjonalny dystans. Być może postawisz na swoim albo zwyciężysz, lecz tylko na krótką metę. Twoje „zwycięstwo” stawia drugą osobę w sytuacji przegranego, a to często rodzi wrogość. Gdy przyłapię się na byciu defensywnym i gotowym krytykować drugą osobę, będzie to oznaczało, że przyjąłeś antagonistyczną postawę: „Nie, nie zostawiłem niezakręconego kranu. Nawet nie byłem dzisiaj na podwórku. Ty tam byłeś przez cały dzień. Wiesz, że jesteś roztrzepany i zawsze obwiniasz mnie za twoje własne błędy”.

Pełna wsparcia komunikacja zakłada wzajemny szacunek i dzielenie się, prowadzi do zrozumienia i bliskości. Możesz uniknąć albo zaprzestać przyjmowania antagonistycznej postawy poprzez posługiwanie się pełnymi komunikatami.

Przykładowo, zamiast przyjmować antagonistyczną postawę, gdy Twój partner pyta, czy zostawiłeś niezakręconą wodę na podwórku, mógłbyś powiedzieć: „Nie wydaje mi się, abym to zrobił (*opinia*), ponieważ nie byłem dzisiaj na podwórku (*spostrzeżenie*). Czuję się poirytowany (*uczucie*), gdy pytasz mnie, czy zostawiłem otwarty kran. Zamiast próbować przekonać cię, że tego nie zrobiłem, chciałbym zrozumieć, dlaczego uważasz, że to ja ją zostawiłem (*potrzeba*)”. Po cierpliwym wysłuchaniu toku rozumowania Twojego partnera

mógłbyś uprzejmie powiedzieć: „Chcę cię zapytać, czy istnieje inne możliwe wytłumaczenie tego, że woda nie została zakręcona?”. W tym momencie Twój partner najprawdopodobniej przyzna, że najprawdopodobniej to on sam zostawił niezakręconą wodę. Pod koniec dyskusji okaże się, że nikt nie wygrał i nikt nie przegrał. Tylko woda, a nie niemiłe uczucia, została wylana.

ĆWICZENIE: ZIDENTYFIKUJ DWANAŚCIE POWSZECHNYCH PUŁAPEK W KOMUNIKACJI I UNIKNIJ ICH

Przeanalizuj każdą opisaną powyżej pułapkę i na oddzielnej kartce papieru zapisz przykłady ze swojego życia. Następnie, wykorzystując umiejętności, które nabyłeś w tym rozdziale, napisz, w jaki sposób mogłeś wyrazić się bardziej efektywnie.

Przekazywanie pełnych komunikatów wymaga praktyki

Dzięki lekturze niniejszego rozdziału nauczyłeś się przekazywać pełne komunikaty osobom, które są ważne w Twoim życiu. Ponieważ wciąż jeszcze doskonalisz tę umiejętność, powinieneś zapisywać pełne komunikaty (zawierające spostrzeżenia wraz z opiniami, uczuciami i potrzebami), zanim przekażesz je Twojemu rozmówcy. To pozwoli zredukować przypadki posługiwania się przez Ciebie niekompletnymi i zanieczyszczonymi komunikatami. Możesz ćwiczyć swoją wypowiedź w myślach albo na głos, przed lustrem, aby upewnić się, że wysyłane przez Ciebie niewerbalne sygnały pasują do Twoich słów. Będzie to od Ciebie wymagało zwrócenia uwagi na to, co dzieje się w Twoim wnętrzu. Ważne jest również, aby być wrażliwym na to, co dzieje się z drugą osobą. Uważaj, aby nie wpaść w którąś z dwunastu powszechnych pułapek związanych z wyrażaniem samego siebie.