

Beata Kołodziej

Roz mo wa

Jak
rozmawiać,
żeby się
dogadać

RTCK

Roz
mo
wa



Beata Kołodziej

Roz
mo
wa

Jak
rozmawiać,
żeby się
dogadać



RTCK



Roz
mo
wa

Część I

Dlaczego ludziom
tak trudno się
dogadać?

Mam świadomość, że trudno jest budować dobre relacje w środowiskach pracy i w społecznościach, skoro nie jesteśmy w stanie porozumieć się nawet z tymi ludźmi, których kochamy. Skąd w ogóle biorą się te problemy? Czy ludzie zawsze mieli trudności w komunikacji? A może to dzisiejsze czasy niosą większe wyzwania w tym zakresie?

Teoretycznie nigdy komunikacja nie była tak prosta, szybka i tania jak dziś. Nie gra już roli odległość ani czas. Mamy mnóstwo komunikatorów! Jednym kliknięciem przesyłamy na cały świat obrazy, linki, teksty, filmiki, emotikonki i zdjęcia. Miliardy komunikatów na sekundę!

Skoro jest tak dobrze, dlaczego nie możemy się ze sobą porozumieć?

Nie możemy się porozumieć, ponieważ się nie rozumiemy. Co więcej, zatraciliśmy umiejętność posługiwania się narzędziami, które umożliwiłyby nam zrozumienie drugiej osoby. Postaram się omówić je w kolejnych rozdziałach.

**Nie możemy się porozumieć,
ponieważ się nie rozumiemy.**



Niestety dobre nawyki nie są dziedziczne, nie przekazujemy ich w genach potomstwu. Potomstwo trzeba nauczyć, wychować, wyedukować. Dawniej tzw. kindersztuba, znajomość zasad „savoir vivre” oraz zasad logiki używanych w dyskusjach były po prostu elementem wykształcenia. Obecnie takiej edukacji próżno szukać. Tak jakby uznano, że mamy ważniejsze rzeczy do przekazania w szkole i w rodzinie... Doprowadzono więc do sytuacji trudnej do zniesienia dla człowieka, który z natury jest istotą społeczną.

Oto okazuje się, że z „tym społeczeństwem” nie sposób się dogadać! Wiele osób zastanawia się, skąd na świecie wzięły się takie „tabuny idiotów”, „dziwaków”, „prymitywów”, „zdrajców” lub „ciemnogrodzian” (dobór epitetu zależy od opcji światopoglądowej). Nie możemy dojść do siebie, widząc, że takie osoby są w naszym kraju, w naszym mieście, ba... w naszej rodzinie! To przecież może być nawet nasz mąż, żona, dziecko, brat... Jak to możliwe? Czy świat oszalał?! Co poszło nie tak?!

Oczywiście powyższy opis jest mocno przerysowany, jednak samo zjawisko domaga się chwili refleksji. Widać wyraźnie, że niemożność „dogadania się” wywołuje w nas skrajne emocje, wypada więc zastanowić się, gdzie jest ich źródło. I tu właśnie wkracza na scenę moja autorska koncepcja „Bańkologii stosowanej”. I choć tytuł może się komuś wydać żartobliwy, to jednak problem, jaki się pod nim kryje, jest boleśnie poważny. Bo konflikty z ludźmi zawsze nas dotyczą i ranią.



Część II

—

Czas zacząć
rozmawiać

W pierwszej części książki staraliśmy się zrozumieć przyczyny konfliktów oraz określić warunki, które są potrzebne, abyśmy mogli porozumieć się z drugą osobą. Wiemy już, jak ważne jest opuszczenie swoich baniek BIES oraz BOSS, aby rzeczywiście móc spotkać się z drugim człowiekiem. Wiemy też, że w sytuacji konfliktu nie warto ani uciekać, ani stawać do walki, bo drugi człowiek nie jest naszym wrogiem. Sam konflikt nie jest też zagrożeniem dla naszej relacji, a szansą dla niej. Widzimy także, jak wiele zależy od punktu widzenia i rozumiemy już, że to, co uważamy za „świętą prawdę”, nie zawsze nią jest. Aby porozumieć się z drugą osobą warto nauczyć się przyjmowania w sytuacjach konfliktowych otwartej, życzliwej i przyjaznej postawy, która umożliwia porozumienie. Pomaga w tym rezygnacja z walki o racje na rzecz poszukiwania prawdy.

Teraz czas przejść już do tematu samej komunikacji, dzięki której możliwe jest osiągnięcie porozumienia zarówno w sytuacjach konfliktowych, jak i w codziennym życiu.

Jak już wspomniałam, narzędziami skutecznej komunikacji są rozmowa oraz dyskusja. Jednak samo narzędzie nie gwarantuje jeszcze sukcesu – nawet jeśli potrafimy biegle się nim posługiwać. Na to, czy komunikacja pomiędzy ludźmi

rzeczywiście doprowadzi do porozumienia i umocnienia relacji, składa się wiele przeróżnych elementów. O skuteczności i jakości komunikacji decyduje na przykład:

- Nadawca, czyli osoba, która chce coś zakomunikować, a dokładniej postawa, osobowość i charakter tej osoby, w tym zawartość jej bańki BOSS.
- Komunikat, czyli wypowiedź w taki sposób zbudowana i tak wypowiedziana, żeby poprzez swoją formę oddawała treść, którą zamierza przekazać nadawca.
- Odbiorca, czyli osoba, do której adresowany jest komunikat, jej postawa, osobowość i charakter.
- Kontekst pozawerbalny, czyli emocje, intencje i założenia, które pojawiają się u nadawcy oraz odbiorcy. Choć nie są wypowiedziane na głos, mają niebagatelne znaczenie.
- Kontekst kulturowy, który – jak już wiemy – wpływa i na nadawcę, i na odbiorcę – na ich wzajemne oczekiwania, ocenę sytuacji oraz treść, formę, a nawet interpretację samego komunikatu.

Fakt, że chciałabym zakomunikować ważną rzecz bliskiej osobie, nie gwarantuje – jak widać – osiągnięcia porozumienia. Aby przewidzieć skutki rozmowy, jeszcze zanim otworzę usta, warto, bym zastanowiła się, czy moją intencją jest umocnienie relacji, czy może kierują mną jakieś inne (niekoniecznie widoczne od razu) pobudki. Czy uda mi się dokładnie przekazać treść, którą zamierzam skierować do odbiorcy? Czy

zdołam właściwie dobrać formę komunikatu? Nie powinnam też zapomnieć o tym, co zapewne zostanie przekazane przeze mnie poza słowami. Jeśli sprawa jest błaha, nie muszę przykładać się do analizowania i kontrolowania wszystkiego, co mówię. Byłoby to niepotrzebne i bardzo męczące. Jeśli jednak znajduję się w sytuacji konfliktowej, wtedy warto starannie przygotować się do rozmowy.

Aby uniknąć nieporozumień, eskalacji konfliktów i destrukcji w naszych relacjach, warto poznać ogólne, uniwersalne reguły dobrej komunikacji. Ich znajomość skutecznie poprawi jakość naszych relacji. Zacznijmy jednak od tego, że... komunikatem może być właściwie wszystko.

f



Komunikatem
może być
wszystko

*Co mówimy, kiedy nic nie mówimy?
Dlaczego domyślanie się nie zawsze wychodzi na dobre?
Czy zawsze trzeba mówić to, co się myśli?*

Poza słowami sporo się dzieje

Zanim omówimy strukturę i rodzaje komunikatów werbalnych, zobaczmy, co może dziać się w komunikacji między ludźmi poza słowami.



Przykład

– Wcale nie jestem wściekła! I o nic mi nie chodzi – mówi Basia do męża podniesionym głosem, a następnie wychodzi z pokoju, trzaskając drzwiami.

Dla Roberta, męża Basi, jest to sygnał, że żona ma jakiś problem, jednak on nie ma pojęcia, o co jej chodzi... Być może sama nie wie albo nie chce o tym rozmawiać? Robert dochodzi więc do wniosku, że żona zachowuje się irracjonalnie i być może do wieczora jej przejdzie. Jest to jednak tylko pobożne życzenie, ponieważ Robert przegapił rocznicę ślubu (z czego jeszcze nie zdaje sobie sprawy), a Basia spodziewała się, że – podobnie jak rok temu – mąż zaprosi ją na kolację...



Przykład

– Jak było w szkole? – pyta Klaudia swojego nastoletniego syna.

– Normalnie... Jak zawsze... – odpowiada Marek, jednak nie patrzy przy tym мамie w oczy, ma spuszczoną głowę, a ton jego głosu zdradza irytację.

Klaudia wie, że dzisiaj miały być wyniki sprawdzianu z matematyki. Uznaje, że syn prawdopodobnie dostał słabą ocenę i nie chce się do tego przyznać. Zaczyna mu robić wymówki podniesionym głosem.

Marek wychodzi z domu, trzaskając drzwiami. Dziś rzuciła go dziewczyna, a teraz w dodatku mama robi awantury o nic...

Przykład

Radek zapamiętał, że siostra była na niego wściekła, chociaż ona tylko zadała pytanie: „Dlaczego nie przekazałeś rodzicom wiadomości ode mnie?”. Kasia, od strony formalnej, rzeczywiście tylko zapytała! On jednak usłyszał podniesiony ton głosu i widział jej minę. Zareagował złością i powiedział kilka cierpkich słów. Uważa, że „musiał się bronić, bo został zaatakowany”. Kasia twierdzi, że brat nie tylko ją zawiódł, ale jeszcze agresywnie zaatakował ją obraźliwymi słowami. Obydwoje niezbyt dokładnie pamiętają, jakie słowa padły, ale są całkowicie pewni, że zostali źle potraktowani przez drugą stronę i że się jedynie bronili.

Bardzo często zdarza się, że – tak jak doświadczyli tego bohaterowie powyższych przykładów – ktoś coś do nas mówi, a swoim zachowaniem przekazuje nam zupełnie co innego. Ten przekaz pozawerbalny stanowi dla nas bardzo konkretną informację, jednak interpretacja tej informacji jest niezwykle

trudna. Mamy nawet problem z oceną, czy ta osoba chce nam dać coś do zrozumienia, czy też przeżywa silne emocje, które nie mają związku z rozmową. Bez względu na przyczynę tak dziwnego zachowania odczuwamy w takich sytuacjach dyskomfort, wręcz irytację, a emocje zostają postawione w stan alarmowy. Nasza reakcja zazwyczaj odzwierciedla ten stan emocji, co z kolei często prowadzi do ostrej wymiany zdań.

Nie zdajemy sobie sprawy z faktu, że sami również często jesteśmy źródłem takich sprzecznych komunikatów. Na przykład zakładamy, że przekazaliśmy konkretną informację w kilku prostych, żołnierskich słowach, a tymczasem nasz rozmówca zachowuje się irracjonalnie, przypisując nam intencje lub emocje rodem z księżycy. Nie bierzemy pod uwagę, że słowa wypowiedzieliśmy podniesionym głosem, z miną taką, że „bez kija nie przystąp”. W niektórych sytuacjach przeciwnie, ukrywamy nasze prawdziwe myśli, przekazując jedynie zdawkowy komunikat, ale dajemy swoim zachowaniem do zrozumienia rozmówcy, że mamy do niego o coś pretensje. Zakładamy, że ten przekaz jest jasny, chociaż jest przecież sprzeczny z treścią naszej wypowiedzi. Co więcej, oczekujemy, że nasz rozmówca domyśli się, o co nam chodzi, i zareaguje właściwie – czyli nie na same słowa, ale odpowie na nasz ukryty przekaz (i to zgodnie z naszymi wyobrażeniami). Tak się jednak zazwyczaj nie dzieje, stąd nieporozumienia i kłótnie oraz wzajemne obwinianie się, a nawet podejrzenia o złe intencje.

Możesz uniknąć takich sytuacji, jeśli zdasz sobie sprawę z tego, że **wszystko, co mówisz i robisz, stanowi rodzaj**

komunikatu. Także to, jak się zachowujesz w konkretnych sytuacjach: twoje miny, gesty, ton głosu, decyzje i działania.

Elementy pozawerbalne mają ogromne znaczenie w komunikacji i ich niezrozumienie bądź ignorowanie wielokrotnie staje się przyczyną nieporozumień i konfliktów między ludźmi – szczególnie bliskimi sobie. Informacja kryjąca się poza słowami może być czasem znacznie ważniejsza i bardziej prawdziwa niż treść wypowiedziana za pomocą słów. Niestety prawidłowa interpretacja jej graniczy z cudem. Dlatego ryzykowne jest zmuszanie rozmówcy do samodzielnej analizy twoich intencji.

Kiedy coś mówisz, cała twoja osoba (wraz z długą historią znajomości) jest uważnie obserwowana. Jesteś źródłem tysięcy komunikatów pozawerbalnych. **Bezpośrednio lub pośrednio dostarczasz informacji o tym, kim jesteś, jakie masz intencje, uczucia i zamiary, jaki jest stan twojego umysłu i emocji.** Niestety wiele z tych informacji to efekt twoich przypadkowych, nieprzemyślanych reakcji i zachowań. Wcale nie oddają one twojej osobowości, a mogą być wręcz źródłem fałszywego obrazu twojej osoby w oczach drugiego człowieka. Analogicznie warto uświadomić sobie, że wiedza i opinie zgromadzone w naszych głowach na temat bliskich nam osób, chociaż stanowią pokaźny zbiór,

mogą także być bardzo dalekie od rzeczywistości. Mimo to mamy tendencję bardziej ufać im niż deklaracjom ubranym w słowa. Co więcej, treść komunikatu werbalnego, który został do nas skierowany, próbujemy dopasować do tej naszej wiedzy o rozmówcy, a nie odwrotnie (czyli nie staramy się na podstawie wypowiedzi korygować opinii o rozmówcy).

Komunikaty niewerbalne podnoszą nam ciśnienie i rozpalają emocje. Dlaczego tak się dzieje? Nastawienie na odbiór informacji pozawerbalnych jest u nas bardziej pierwotne i silniejsze niż percepcja mowy. Niewypowiedziane, emocjonalne treści mają zatem decydujący wpływ na sposób przyjęcia i interpretację komunikatu przez odbiorcę. Działają one w pierwszej kolejności na emocje rozmówcy i dopiero po przejściu przez ten filtr docierają do racjonalnej części mózgu.

Nastawienie na odbiór informacji pozawerbalnych jest bardziej pierwotne i silniejsze niż percepcja mowy.

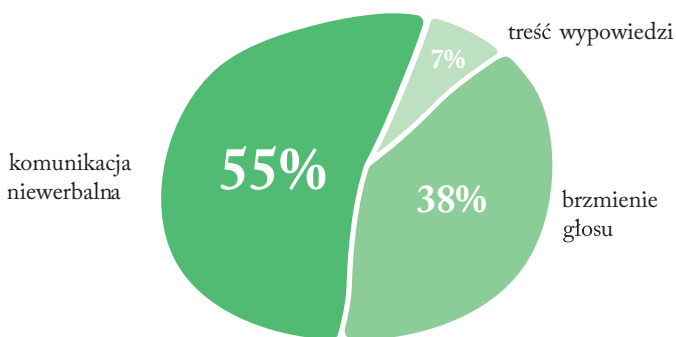


Profesor Albert Mehrabian twierdzi, że słowa stanowią jedynie 7% komunikatu, komunikacja niewerbalna – aż 55%, a reszta to brzmienie głosu. Oczywiście nie zawsze i nie we wszystkich okolicznościach te proporcje rozkładają się tak samo. Inaczej przecież ludzie rozmawiają podczas rodzinnych spotkań, inaczej w pracy, a jeszcze inaczej przy stole negocyjnym w świecie wielkiej polityki. Trudno byłoby

wiarygodnie policzyć procentowy udział poszczególnych elementów wypowiedzi w danej rozmowie, jednak prawda, że to, co kryje się poza słowami, decyduje niejednokrotnie o skuteczności i jakości komunikacji, jest niepodważalna. Treści, które nigdy nie zostały ubrane w słowa, mają ogromne znaczenie dla rozmówcy. Zazwyczaj nie zdajemy sobie z tego sprawy, podobnie jak i z tego, że jesteśmy dziećmi naszej epoki, co wpływa na nasz sposób myślenia, oceniania rzeczywistości i interpretacji komunikatów.

To, co kryje się poza słowami, decyduje niejednokrotnie o skuteczności i jakości komunikacji.

Tak można zilustrować regułę 7-38-55 autorstwa A. Mehrabiana



W tym miejscu należy się Czytelnikowi słowo wyjaśnienia. Otóż kiedy mówię w tej książce o komunikacie, mam na myśli szersze znaczenie tego słowa, niż to, które zwykle pojawia się w literaturze naukowej. Moja książka nie ma na celu wyłącznie relacjonowania prac naukowych z dziedziny komunikacji. Badania naukowe zmierzają do pewnej standaryzacji, natomiast życie jest znacznie bardziej skomplikowane i „zniuansowane”. Zupełnie nie daje się zmierzyć, zważyć i przewidzieć. Potrzebujemy więc spojrzeć na nie z szerszej perspektywy.

Gdy mówi się o komunikacie, najczęściej bierze się pod uwagę sytuację, gdy jedna osoba w sposób świadomy przekazuje drugiej osobie jakąś treść, dobierając do niej konkretną formę (kod). Treści tej towarzyszy komunikacja niewerbalna. Ja natomiast słowem „komunikat” określam wszystko, co stanowi informację odbieraną przez drugą osobę – bez względu na to, czy nadawca świadomie coś chce zakomunikować, czy też nie.

Niemal wszystko, co robimy (a także to, czego nie robimy), może być i w istocie jest rodzajem komunikatu: nasze zachowanie wobec innych, decyzje, jakie podejmujemy, styl odnoszenia się do ludzi, sposób mówienia, to, co mówimy, a także to, czego nie mówimy.

Podsumowując:

- Nawet jeśli nie masz intencji przekazywania innemu człowiekowi żadnych informacji na swój temat,

to i tak pewne informacje nieustannie są przez ciebie przekazywane, a przez osoby z twojego otoczenia odbierane i interpretowane.

- Ta wiedza (często nie do końca świadomie przyswojona przez odbiorcę) wpływa na odbiór twoich komunikatów werbalnych.

Znajomość powyższych faktów ma kluczowe znaczenie w budowaniu dobrych relacji z ludźmi. Odtąd, zamiast nieświadomie generować konflikty, możesz w sposób świadomy je przewycięzać albo wręcz im zapobiegać.



Jeśli chcesz coś konkretnego powiedzieć osobie bliskiej, te wszystkie pozawerbalne elementy mają dużo większe znaczenie niż w sytuacjach zawodowych czy w kontaktach z osobami nieznanymi. Dla twoich najbliższych przy interpretacji twojej wypowiedzi liczą się wszystkie elementy składowe kontekstu pozawerbalnego, a więc przede wszystkim:

1.

Kontekst merytoryczny, czyli okoliczności, w jakich powiadasz dane słowa.

2.

Kontekst emocjonalny, czyli emocje, jakie z daną sytuacją się wiążą.



Tłó komunikatu, czyli cała historia relacji, wzajemna wiedza o sobie.

Znając i rozumiejąc kontekst pozawerbalny danej sytuacji, możesz lepiej dobrać komunikat werbalny, z jakim zwracasz się do bliskiej ci osoby. W ten sposób sprawisz, że niekontrolowane i nieuświadomione reakcje rozmówcy zostaną zastąpione przez refleksję, a wiedza, jaką rozmówca zgromadził na twój temat, ma szansę zostać zweryfikowana. Bo przecież w rozmowie z bliską osobą nie chodzi nam tylko o to, żeby coś oznajmić, ale przede wszystkim o to, by się lepiej poznać i porozumieć. Człowiek posiada nie tylko naturalne instynkty, które skłaniają go do odruchowych reakcji. Ma także rozum i zdolność do myślenia. Od tysięcy lat mamy możliwość posługiwania się mową. To także część naszej natury i nie możemy ignorować jej lub nie doceniać. Człowiek sam wymyślił tak niezwykle i skomplikowane narzędzie jak język nie po to, aby poprzestać na komunikacji niewerbalnej. Język służy do tego, aby, dobrze rozumiejąc i szanując nasze pierwotne skłonności, przekroczyć jednak granice biologii i w sposób charakterystyczny tylko dla człowieka użyć intelektu do rozwiązywania problemów między ludźmi oraz budowania trwałych relacji. To nie tylko jest wykonalne, ale również sensowne i potrzebne.

Tak więc czas dobrze przemyśleć, czym właściwie jest komunikat werbalny. Jego konstrukcja ma wielkie znaczenie podczas rozmowy, dlatego warto nauczyć się takiego dobierania

słów, aby uzyskać zamierzony i przewidywalny cel – dobrą komunikację z bliskimi.

Na czym polega dobra komunikacja?

Przykład

– Wiesz, Ewka – mówi Tadeusz do żony – ostatnio utylaś, nie dbasz o siebie i wyglądasz dramatycznie. Obawiam się, że jak tak dalej pójdzie, to będę się wstydził pokazać z tobą na mieście.

Tadeusz przekazał swojej żonie Ewie pewien komunikat. Zrobił to teoretycznie poprawnie – precyzyjnie ubrał w słowa określoną treść. Ale czy zrobił to dobrze? Otóż na początku ustalmy jedno: **Dobra komunikacja to nie to samo, co komunikacja skuteczna albo precyzyjna.** To coś znacznie więcej. Dobra komunikacja nie polega tylko na tym, że zdołamy przekazać dokładnie to, co mamy na myśli. Rzecz w tym, że naszą wypowiedzią możemy przy okazji zranić drugą osobę i doprowadzić do osłabienia relacji – a tego najczęściej nie chcemy!

Komunikat Tadeusza skierowany do żony – choć merytorycznie poprawny – był skandaliczny w swej wymowie. Być może dokładnie odzwierciedla on fakty oraz obawy Tadeusza, jednak nie da się go zaliczyć do kategorii „dobra komunikacja”. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że ta

wypowiedź sama w sobie będzie większym problemem dla małżeństwa, niż obecny wygląd żony.

Nie chodzi o to, żeby sobie nieustannie słodzić i nigdy nie poruszać tematów trudnych. To byłaby droga donikąd. Możemy jednak popatrzeć na sytuację z perspektywy całej, łączącej nas relacji i uwzględnić ten kontekst w wypowiedzi. Pamiętajmy o tym, że dla naszego rozmówcy jest ważne nie tylko to, co mówimy, ale także nasze nastawienie, intencje i rzeczywista (nie tylko deklarowana) troska o łączącą nas więź.

Nie wszystkie myśli, opinie, obawy, emocje i oceny są warte tego, aby ubierać je w słowa. Niektóre z nich to efekt naszych zranień, kompleksów, błędów, słabości, lęków, nadinterpretacji albo pokus. Nie musimy obarczać nimi bliskich nam osób.

Nie wszystkie myśli, opinie, obawy, emocje i oceny są warte tego, aby ubierać je w słowa.



Raczej pomyślmy o tym, na czym nam naprawdę zależy, i o to spróbujmy zawalczyć. Jeśli Tadeuszowi zależy na żonie, a ponadto chciałby, żeby była zdrowa, a przy okazji zgrabna i piękna – to z pewnością jego wypowiedź nie przyniesie oczekiwanego skutku, tylko pogłębi konflikt z Ewką, bo niesie w sobie ryzyko głębokiego zranienia tej kobiety.

Z powyższej analizy płynie prosty i logiczny wniosek, że dobra komunikacja to taka, która buduje relacje i rozwiązuje problemy. Zła komunikacja natomiast generuje problemy, rani ludzi i wpływa destrukcyjnie na relacje. Czasami więc dobra komunikacja wymaga, aby ugryźć się w język i milczeć, jeżeli nie mamy pomysłu na wypowiedź, która wnosi do relacji jakąś konstruktywną, budującą treść. Panowanie nad językiem to jedna z najtrudniejszych umiejętności dla człowieka, a jednocześnie niezwykle potrzebna.

Czy jednak samo milczenie na temat realnego problemu pomoże go rozwiązać? Oczywiście, że nie. W przypadku Tadeusza i Ewki także milczenie męża nie wystarczy. Potrzebny jest dobry pomysł na to, by zmotywować żonę do zadbania o siebie. Motywacja to w ogóle trudny temat. A dla kobiety motywacja do dbania o swoje zdrowie, wygląd, odpowiednią dietę itp. to podwójne wyzwanie. Tym, co rzeczywiście motywuje kobietę do działania, jest miłość. Ewka prawdopodobnie zdaje sobie sprawę z tego, że bardzo przytyła, i chciałaby to zmienić. Wie dokładnie, ile kilogramów wskazuje waga i ile centymetrów przybyło w talii. Jest tym przerażona i zdołowana. Być może zastanawia się, czy mąż ją jeszcze kocha. Nie potrzebuje informacji, że jest gruba! Taka informacja – w dodatku z ust męża – to tylko potwierdzenie jej najczarniejszych obaw. Wywołuje stres, osłabia poczucie własnej wartości oraz rodzi żal do męża.

Mężczyźni myślą często, że jeśli będą chwalić żonę albo prawić jej komplementy, to się jej w głowie przewróci.

Osiądzcie na laurach, przestanie się starać. Myśląc „po męsku”, uważają, że krytyka, presja, złość, element rywalizacji lub poczucia zagrożenia da kobiecie większą mobilizację i pomoże jej wziąć się w garść. U mężczyzny takie „zagranie na ambicji” być może czasami zadziała. Ale żona nie jest mężczyzną! Kobieta bierze się w garść wtedy, gdy ma dla kogo!

Ewka myśli sobie teraz prawdopodobnie tak: „Skoro Tadeusz mnie nie kocha i już mu się nie podobam, to pies go wachał! Zjem wiadro lodów i przynajmniej przez chwilę poczuję się szczęśliwa”. Jeśli jednak Ewa zobaczy, że mąż ją kocha, zależy mu na niej, podoba mu się, to zadziała to na nią jak plaster na ranę. Uspokoi ją, odstresuje. Miłość zawsze uskrzydla kobiety. Ewka pomyśli wtedy: „Skoro on mnie kocha i wspiera, to może jednak dam sobie radę!”.

Prawdę mówiąc, w relacjach – i to nie tylko tych damsko-męskich – zawsze miłość, życzliwość i wsparcie jest jedyną skuteczną motywacją. Dla mężczyzn także. Owszem, w okolicznościach, w których liczą się efekty, na przykład w sporcie, w pracy zawodowej albo w wojsku, mężczyźni często mobilizują się wzajemnie poprzez wywieranie presji, krytykę i „jeżdżenie po ambicji”. Efekty szybko się pojawiają, ale najczęściej tylko doraźnie. Na dłuższą metę koszty takiego podejścia są ogromne. Dzisiaj w sporcie każdy zawodnik musi mieć oprócz trenera także psychologa, inaczej jest bez szans na zawodach. Tym bardziej jest to ważne w relacjach. Cóż komu przyjdzie z osiągnięć motywowanych urażoną

ambicją, jeśli związek chwieje się i rozpada? Z tego właśnie powodu w komunikacji, szczególnie tej z osobami bliskimi, tak ważne jest przekazanie poza wszystkimi innymi treściami najistotniejszych elementów: miłości, życzliwości i wsparcia. Pamiętajmy, że **wszystko, co robimy i mówimy, jest rodzajem komunikatu dla drugiej osoby. Ten komunikat może budować relację lub ją niszczyć***.

Reguły dobrej komunikacji

Wiemy już, że dobra komunikacja nie polega na wiernym przekazaniu innym, co aktualnie myślimy i przeżywamy. Jest to taki sposób komunikacji, który pomaga w porozumieniu się z innymi, umożliwia współdziałanie i budowanie dobrych relacji.

**Dobra komunikacja pomaga
w porozumieniu się z drugim
człowiekiem.**



Aby osiągnąć taki cel, potrzebna jest znajomość zasad, które pozwolą nam budować komunikaty jasne, prawdziwe, skuteczne i dobrze wpływające na nasze relacje. Które pomogą



Jest to IV zasada budowania dobrych relacji. Dokładniej opisałam ją w książce *Czas na relacje* (Homo Dei, 2019).

nam także unikać błędów i pułapek, utrudniających komunikację. Potrzebujemy jasnych i prostych reguł, którymi możemy się kierować w codziennych kontaktach z bliskimi. Formułując najważniejsze wnioski z naszych rozważań na temat komunikacji, możemy ująć je w co najmniej sześć uniwersalnych reguł dobrej komunikacji.

Reguła 1. Informacja dla rozmówcy jest konieczna.

Owijanie problemu w bawełnę albo niewerbalne „dawanie do zrozumienia”, że on istnieje, **NIE JEST INFORMACJĄ**. Niestety wiele osób nie zdaje sobie z tego sprawy. Uważają one, że „przecież mówiły”, a następnie mają pretensje, że zostały zlekceważone lub źle zrozumiane. (Wspominałam już o tym przy okazji omawiania różnic między sposobem reagowania kobiet i mężczyzn).

Pamiętaj, że nie wszystko, co mówisz, jest dla rozmówcy informacją. **Treść komunikatu powinna zawierać informację wyrażoną jasno i konkretnie.**

Zrozumienie tej zasady i wprowadzenie jej w życie chroni od wielu niepotrzebnych spięć i problemów. Przypomnijmy sobie przykład konfliktu przytoczonego na samym początku części o rozmowie. Pokazywał on sprzeczność pomiędzy komunikatem werbalnym a przekazem niewerbalnym. W wypowiedzi Basi skierowanej do męża („Wcale nie jestem wściekła! I o nic mi nie chodzi!”) charakterystyczny był całkowity brak informacji o istniejącym problemie. Przekaz niewerbalny nie wystarczy. Niestety ważna

informacja do męża po prostu nie dotarła. Usłyszał on tylko to, co Basia powiedziała na głos, czyli że nic się nie dzieje. Zachowanie żony uznał więc za irracjonalne i przypisał je jakimś nieistotnym emocjonalnym problemom, które ona być może przeżywa. Wielu mężów zwyczajowo ignoruje takie stany u swoich żon i usiłuje je przeczekać. Basia musi zrozumieć, że jeśli nie przekaze komunikatu w sposób jasny i precyzyjny, to nie dotrze on do adresata na czas. Problem pozostanie nierozwiązany, co jest niszczące dla relacji.

Bardzo prostym i skutecznym pomysłem na uniknięcie tego rodzaju niebezpieczeństwa jest przyjęcie założenia, że jeśli komunikat nie zawierał jasnej informacji wyrażonej wprost, to oznacza, że informacja nie dotarła do adresata i należy po prostu ponownie ją przekazać (zamiast mnożyć pretensje i eskalować emocje). Dobrze jest w ważnych sprawach upewnić się, prosząc o informację zwrotną.

Reguła 2. Wszystko może być komunikatem.

Kiedy coś mówisz, cała twoja osoba (wraz z długą historią znajomości) jest uważnie obserwowana. Stanowisz ważną informację dla innych ludzi. Próbują oni wywnioskować, czy jesteś dla nich przyjacielem, czy wrogiem. Czy chcesz np. coś wymusić na rozmówcy lub oskarżyć go o coś? Bezpośrednio lub pośrednio dostarczasz tysięcy informacji o sobie. Skoro tak, warto wykorzystać ten fakt. Możesz nauczyć się żyć przytomnie, aby swoją osobą, sposobem bycia i zachowaniem przekazywać spójne, stałe komunikaty o twojej życzliwości wobec innych ludzi oraz o wartościach, w jakie wierzysz. Bądź

chodzącą reklamą tego wszystkiego, co jest dla ciebie drogie. Przekazuj prawdziwy obraz siebie, a nie przypadkowy zlepek frustracji i złości, których wprawdzie wszyscy doświadczamy, ale nie są one przecież integralną częścią naszego serca. Mniej więcej na tym właśnie polega praca nad sobą. Jest to budowanie swojego charakteru, a nie kreowanie wizerunku na pokaz.

Reguła 3. Zgodność słów z komunikacją niewerbalną wzmacnia przekaz.

Gdy coś próbujesz powiedzieć, kosztuje cię to zapewne sporo wysiłku i trudno ci przychodzi akceptacja faktu, że dla rozmówcy jest to czasami tylko kilkuprocentowy element twojego komunikatu. Natomiast na plan pierwszy wysuwa się to wszystko, co próbujesz ukryć albo nawet nie masz świadomości, że istnieje i że ma jakieś znaczenie „dla sprawy”. To, co przekazujesz niewerbalnie, przemawia bezpośrednio do emocji rozmówcy, dlatego mocniej zapisuje się w jego pamięci i wpływa na odbiór twoich słów. Z tego powodu rozmówca zapamiętuje nie tyle rzeczywistą sytuację, ile swoją własną interpretację tej sytuacji wraz z towarzyszącymi jej emocjami. Dobrze pokazują ten problem dwa przykłady zamieszczone na samym początku tego rozdziału.

Konflikt Klaudii z nastoletnim Markiem polegał na tym, że chłopiec nie był w stanie ukryć emocji związanych ze sprawami, o których nie chciał mamie powiedzieć. Mama w rozmowie z synem dostrzegła jednak targające nastolatkiem emocje. Zinterpretowała je niewłaściwie – łącząc je z domniemaną kiepską oceną z matematyki. To wywołało falę niezadowolonych

wymówek i w efekcie uniemożliwiło jakiegokolwiek porozumienie – Marek wyszedł z domu z poczuciem krzywdy. Bardzo trudno byłoby poradzić sobie z taką sytuacją nawet osobie dorosłej. Jedynym rozsądnym wyjściem jest w takich przypadkach przekazanie informacji: „Mam problem osobisty, który sporo mnie kosztuje. Nie chcę o tym rozmawiać, nie ma to jednak związku z naszą relacją”. Taki komunikat zapobiega zwykle fałszywym interpretacjom naszych zachowań. Rozmówca orientuje się, że emocje pochodzą z innego źródła i nawet jeśli jest ciekawski, będzie musiał zaakceptować odmowę rozmowy na temat, który go nie dotyczy.

Połączenie emocji z pozornie neutralną wypowiedzią wydarzyło się także w rozmowie Radka z Kasią. Radek uznał pytanie siostry za krytykę i zareagował złością. Kasia natomiast poczuła się niesprawiedliwie zaatakowana. Oboje powiedzieli sobie wiele cierpkich słów.

Tak właśnie działa nasz emocjonalny filtr. Zniekształca postrzeganie i eskaluje konflikty. Dlatego ważne jest kontrolowanie odruchowych reakcji i unikanie niepotrzebnego włączania emocji do naszych rozmów. Szczególnie wtedy, gdy rozmowy dotyczą tematów trudnych, konfliktowych. Taką samokontrolę można (i warto) wypracować w dużym, a przynajmniej w wystarczającym stopniu. Kiedy jednak nie zdołasz zapanować nad sobą w porę, sama świadomość, że twoje emocje wywołały skok emocji u rozmówcy, pomoże ci nabrać dystansu do rodzącego się konfliktu. Walka na poziomie emocji jest jak obudzenie King Konga. Nikt z nim nie wygra, a zniszczenia

będą widowiskowe. Lepiej poczekać, aż potwór wróci spać do swojej jaskini, i wtedy spokojnie rozwiązać problem.

Reguła 4. Do rozwiązywania problemów służy rozmowa.

Konflikty, które tak często zdarzają się w naszych relacjach, prawdopodobnie przez dni lub tygodnie pozostawałyby w ukryciu, gdyby nie gwałtowna i emocjonalna wymiana zdań. Dzięki niej do naszej świadomości dociera fakt istnienia problemu oraz potrzeba jego rozwiązania. Tak więc sprzeczka, a nawet umiarkowana kłótnia, same w sobie nie są czymś strasznym. Są naturalne. Oczywiście raczej nie uznamy ich za miły sposób spędzania czasu. Są zdecydowanie nieprzyjemnym przeżyciem i budzą w nas całą gamę emocji, które dzisiejsza psychologia zwykła nazywać trudnymi. Jednak mają one tę zaletę, że mobilizują nas do podjęcia pracy nad sobą i relacją. Rzecz w tym, że owa praca powinna polegać na szukaniu rozwiązania problemu, a do tego celu służy wyłącznie rozmowa. Wiele osób twierdzi, że warto czasami się pokłócić, że ostre kłótnie oczyszczają atmosferę itp. Jest to do pewnego stopnia prawdą, ale jedynie w tym znaczeniu, że dzięki sprzeczce dowiadujemy się o istnieniu problemu. Kiedy jednak chcemy szybko go rozwiązać, stosując przy tym emocjonalne i nieprzyjazne komunikaty charakterystyczne dla kłótni, wtedy popełniamy poważny błąd. Podejmujemy bowiem walkę w sytuacji, gdy do rozwiązania problemu pilnie potrzebna jest współpraca. Z tego powodu wszelkie dyskusje okazują się także mało przydatne, bo szybko przeradzają się w kłótnie. Warto zdawać sobie sprawę z faktu, że każda wojna ma

swoje ofiary. W walce odnosimy obrażenia i zadajemy rany. To nie tylko utrudnia nam współdziałanie, lecz generuje kolejne problemy. Każda minuta kłótni przekłada się na długie godziny tracone na leczenie ran i rozwiązywanie tych zupełnie niepotrzebnych dodatkowych problemów.

Reguła 5. Atmosfera rozmowy musi być bezpieczna dla obu stron.

Aby rozmowa była w ogóle możliwa, trzeba zapewnić atmosferę bezpieczną dla obu stron, a więc życzliwą, spokojną, merytoryczną, pozostawiającą przestrzeń wolności. Bezpieczna atmosfera jest niezbędna w rozmowie i jeśli ją zniweczysz – na przykład ustawiając się w roli osoby wywierającej presję albo w roli sędziego – będzie to dla twojego rozmówcy jasny sygnał: „niebezpieczeństwo, wróg na horyzoncie”. A przypomnę, że w całej przyrodzie (i ludzie nie są tu wyjątkiem) istnieją tylko dwa aktywne wzory reakcji na niebezpieczeństwo: walka lub ucieczka (także wewnętrzna, czyli zamknięcie się na relację). Są to reakcje AUTOMATYCZNE i pozarozumowe. Już sam fakt rozmowy na trudny temat stawia nasze emocje na baczność i wywołuje stan alarmowy. Dlatego tak ważne jest wysyłanie (swoją postawą i sposobem rozmawiania) nieustannie jasnego komunikatu dla rozmówcy: „Nie jestem twoim wrogiem! Jestem przyjacielem, nie wrogiem. Nie stanowią zagrożenia. Jesteśmy po tej samej stronie! Mamy tylko różnicę zdań w jakiejś sprawie!”. Jeśli nie zadbasz o dobrą atmosferę podczas rozmowy, to ktoś nieuchronnie obudzi King Konga emocji i wtedy zarządzenie katastrofie zajmie znacznie więcej czasu.

Reguła 6. Nie należy eskalować emocji.

Oczywiście idealnie by było, gdyby zawsze obie strony stosowały się do reguł komunikacji. Życie jest jednak barwne i nie lubi stanów idealnych. Dlatego popełniamy błędy. Jeśli złapiesz się na błędzie, zawsze możesz zrobić wtedy krok wstecz i naprawić sytuację. A co robić, gdy twój rozmówca w sposób nieświadomy popełnia ewidentne błędy w rozmowie, wywołując w tobie negatywne emocje albo reakcje obronne? Wtedy zawsze można w sposób świadomy dać sobie chwilę na uspokojenie się i spróbować za jakiś czas powrócić w rozmowie do podstawowych założeń. Brzmiały one za każdym razem tak samo: „Nie jesteśmy wrogami, szukamy porozumienia – nie wojny”. Zazwyczaj umożliwia to powrót do meritum sprawy i kontynuację rozmowy. Inaczej rozmowa przerodzi się w dyskusję lub kłótnię, a to praktycznie zniweczy szanse na porozumienie. W sytuacji takiego zagrożenia lepiej odłożyć rozmowę na później. Dla relacji ważniejsze jest porozumienie niż ostateczne rozwiązanie konkretnego problemu.

Dla relacji ważniejsze jest porozumienie niż rozwiązanie problemu.

Znalezienie rozwiązania problemu może wymagać więcej czasu i wielu rozmów. Jeśli jednak obie strony szukają go wspólnie, mając dobrą wolę i rozumiejąc siebie wzajemnie, wtedy cały proces buduje relację.

Warto jeszcze raz przypomnieć sobie w krótkiej, łatwej do zapamiętania formie, wszystkie reguły dobrej komunikacji:

Reguła 1. Informacja dla rozmówcy jest konieczna.

Jeśli przekazany przez siebie komunikat nie zawierał jasnej, precyzyjnej informacji, to załóż, że informacja nie dotarła do adresata.

Reguła 2. Wszystko może być komunikatem.

Twoje zachowanie jest dla innych podstawą do wyrobienia sobie opinii na twój temat. Jeżeli więc pracujesz nad sobą systematycznie, możesz stopniowo uzyskać kontrolę nad treścią komunikatów, jakie nieustannie przekazujesz.

Reguła 3. Zgodność słów z komunikacją niewerbalną wzmacnia przekaz.

Komunikaty pozawerbalne zazwyczaj są dla rozmówcy bardziej wiarygodne od tego, co konkretnie mówisz. Dlatego zadbaj o zgodność słów

z formą, w jakiej je wypowiadasz, oraz z codziennym postępowaniem.

Reguła 4. Do rozwiązywania problemów służy rozmowa.

Jeżeli chcesz z kimś dojść do porozumienia, rozwiązać problem, przezwyciężyć sytuację konfliktową, służy do tego rozmowa. Nie dyskusja i nie kłótnia.

Reguła 5. Atmosfera rozmowy musi być bezpieczna dla obu stron.

Poczucie bezpieczeństwa otwiera na relację i współdziałanie. To jest warunek KONIECZNY. Jeżeli nie dbasz o dobrą atmosferę rozmowy, rozmówca zwykle przyjmuje postawę walki lub zamyka się.

Reguła 6. Nie należy eskalować emocji.

Jeśli rozmówca w sposób nieświadomy popełnia błędy w rozmowie, wywołując negatywne emocje, możesz w sposób świadomy, racjonalny, dać sobie czas na uspokojenie i spróbować powrócić w rozmowie do podstawowych założeń: nie jesteśmy wrogami, szukamy porozumienia – nie wojny.

Spis treści

WSTĘP	5
CZEŚĆ I. Dlaczego ludziom tak trudno się dogadać?	13
1. Bańkologia stosowana	17
2. Konflikt – dramat czy okazja	25
3. Kobieta vs mężczyzna – różnice w myśleniu i działaniu	87
CZEŚĆ II. Czas zacząć rozmawiać	113
1. Komunikatem może być wszystko	119
2. Rodzaje komunikatów	143
3. Wymagania, oczekiwania, prośby...	167
4. Komunikaty fałszywe	185
5. Komunikat zwrotny to ważna sprawa	195
6. Seks też jest komunikatem	205

7. Nauka słuchania, czyli jak odbierać komunikaty	229
8. Cztery sposoby rozmawiania	245
9. Podstawowe błędy w rozmowie	257
10. Z igły widły, czyli kilka słów o przesadnych reakcjach	265
DODATEK. O czym my właściwie rozmawiamy?	277
ZAKOŃCZENIE	323



Beata Kotodziej

(ur. 1964)

Pisarka, autorka ponad 80 książek. Dla dzieci tworzy baśnie i powieści; z myślą o dorosłych czytelnikach powstają książki o tematyce budowania dobrych relacji i kobiecości. Jest także autorką wierszy, tekstów piosenek, scenariuszy i artykułów.

Od 2015 roku prowadzi warsztaty poświęcone kobiecości i relacjom.

W 2016 roku ukazała się książka *Czas na kobiecość, czyli podróż do samej siebie* (Homo Dei), rok później powstała audiokonferencja i książka *Królowa czy niewolnica? Dlaczego sposób, w jaki dotąd budowałeś relacje, nie działa* (RTCK), która pomaga kobietom w zbudowaniu dobrej relacji z samą sobą, najbliższym mężczyzną, rodziną i przyjaciółmi. W 2019 roku została wydana kolejna książka: *Czas na relacje, czyli droga od serca do serca* (Homo Dei) – praktyczny poradnik o budowaniu dobrych relacji.

Prywatnie żona, matka, babcia. W wolnych chwilach tańczy tango argentyńskie i flamenco. Należy do wspólnoty oblatów benedyktyńskich w Tyńcu.

A Ty?
Co tak naprawdę
kochasz?

ODKRYJ SWOJE POWOŁANIE

WWW.RTCK.PL

Rozmowa

O tym, że kłótnia, agresja czy szantaż nie są sensownym sposobem, aby się z kimś **dogadać**, wie każdy rozsądny człowiek.

Ale jak to zrobić, żeby się **porozumieć**, gdy każdy z nas jest przekonany o swojej racji, a dodatkowo żyje w **informacyjnej bańce**, czasem nawet nie zdając sobie z tego sprawy?

Jak więc **znaleźć wspólny język** na co dzień, w sprawach codziennych oraz tych najważniejszych, szanując swoje granice, a zarazem dbając o **dobre relacje**?

Jak pokojowo **rozwiązywać konflikty**, te duże i te małe?
Jest na to sposób!

To ROZMOWA.

Nie dyskusja. Nie kłótnia. Rozmowa.

przykłady z życia | sprawdzone metody | cenne wskazówki

Jak ROZMAWIAĆ, aby:

- nie kłócić się z tymi, na których ci zależy
- pielęgnować relacje
- dogadywać się z ludźmi mimo dzielącej was różnicy zdań

Beata Kołodziej – pisarka, autorka ponad 80 książek dla dzieci i dorosłych, m.in. o tematyce budowania relacji i kobiecości: *Czas na kobiecość* (Homo Dei, 2016), *Królowa czy niewolnica?* (RTCK, 2017), *Czas na relacje* (Homo Dei, 2019). Od wielu lat prowadzi w Tyńcu warsztaty poświęcone kobiecości i relacjom. Prywatnie żona, matka i babcia.



RTCK[®]
RÓB TO CO KOCHASZ

KSIĄŻKI,
AUDIOKONFERENCJE,
KONFERENCJE NA ŻYWO

WWW.RTCK.PL

Cena: 39,90 zł

ISBN 978-83-67290-15-9



9 788367 290159 >