

KULTURA

ZA ZAMKNIĘTYMI DRZWIAMI



ODSŁONA 1

Mój styl
komunikacji

AKT 1

Odkryj siebie



FUNDACJA

Projekt finansowany ze środków Fundacji PZU



FUNDACJA AKTYWNI RAZEM
KU JEDNOŚCI

Wszyscy się komunikują a tylko nieliczni potrafią się porozumieć. Komunikacja, czyli wymiana informacji, dyskusja, argumentacja pomiędzy minimum dwiema osobami. Zachodzi na różnych poziomach i wykorzystuje różnorodne nośniki informacji. Należy zwrócić uwagę na fakt, że milczeniem, mimiką twarzy oraz postawą ciała również nawiązujemy komunikację. Niezależnie od używanych nośników, technik czy stylów, najważniejszy jest przekaz nadawcy i odbiór odbiorcy. Aby komunikacja stała się skuteczna odbiorca powinien zrozumieć sytuację zgodnie z zamierzeniami nadawcy.

Z pozoru wydaje się to proste, dlaczego więc najczęściej staje się bardzo skomplikowane? Przyczyn należy szukać u podłoża naszych emocji, przekonań, spostrzeżeń, pragnień, potrzeb i wielu innych czynników, które wpływają na styl naszej prowadzonej rozmowy. Każdy z nas jest indywidualny i niepowtarzalny, a do tego zmienia się w zależności od sytuacji, odbiorcy, naszego rozwoju, ilości przeczytanych książek, obejrzanych filmów, wysłuchanych utworów muzycznych, kontaktów interpersonalnych, itd.

ZADANIE

Przeprowadź rozmowę z mężem/żoną na temat wspólnie spędzonej niedzieli. Wsłuchaj się w to, co do Ciebie mówi. Na kartce wypisz słowa, które wypowiada. Opisz emocje, które odczuwasz u współmałżonka. Określ czas jego wypowiedzi. Na koniec napisz, co zrozumiałaś z jego komunikacji. Jak się czujesz po tej rozmowie. Co było powodem, że tak się czujesz. Jakie słowa najbardziej wpłynęły na Twoje odczucia. Jaki był efekt końcowy Waszej rozmowy? Jesteś zadowolony/a? Jeśli nie, napisz dlaczego.

Kolejne podobne zadanie wykonaj w trakcie, lub po rozmowie z dzieckiem. Czy dostrzegasz podobieństwa komunikacji między dzieckiem a małżonkiem.

W komunikacji zawarte są słowa, powtórzenia, gestykulacje, gesty twarzy, ton, prędkość wypowiedzianych słów, uczucia, emocje, intencje, koncentracja, wartości, obrazy, opowieść, historia, porównania, milczenie, decyzje, myśli, przekonania, prośby, groźby, manipulacje, przekonywanie, pytania i wiele innych elementów. Czasem kopiujemy style komunikacji od osób, które uznajemy za autorytet i w podobny sposób gestykulujemy, czy intonujemy przekaz. Najczęściej taki styl komunikacji dostrzeżemy u dzieci, które naśladowują jednego rodzica, aktora, kolegę lub koleżankę, która mu imponuje.

Aby rozpoznać własny styl komunikacji należy zbadać siebie, poznać swoje przekonania, sposób wyrażania myśli, przyjrzeć się własnym gestom, zaobserwować emocje, wsłuchać się w ton głosu, usłyszeć słowa, które wychodzą z naszych ust, schematy poznawcze, myśli, które w danym momencie nami kierują, prędkość wypowiedzianych słów na minutę, itp.

ZADANIE

Przeprowadź rozmowę ze współmałżonkiem na temat bieżących spraw związanych z dziećmi. Wcześniej miej przygotowany notes i poproś aby współmałżonek zanotował: słowa, które będziesz wypowiadać, ton jakim będziesz się posługiwać, obraz Twojej twarzy, emocje, które według niego towarzyszą Ci podczas rozmowy, ilość wypowiedzianych przez Ciebie słów, intencje, które chciałeś przekazać. W dalszej części ćwiczenia, zapytaj współmałżonka co zrozumiał z Twojego komunikatu. Jak się czuje? Czy podziela Twoje zdanie? Sprawdź ile użyłeś powtórzeń. Odpowiedz sobie na pytanie - *jakie kierowały mną myśli?* Co chciałeś osiągnąć i czy osiągnąłeś swój cel?

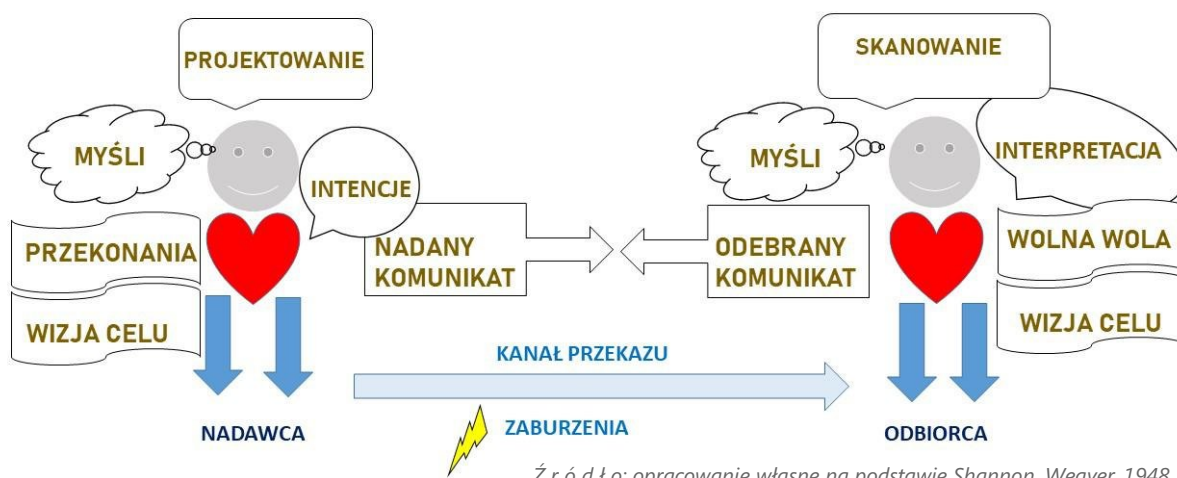
Podobne ćwiczenie przeprowadź z dzieckiem. Na koniec zapytaj się go, jak się czuje. Co odebrało po rozmowie z Tobą. I niech odpowie Ci na pytanie; **„rozmawiałam z tobą, czy ci narzucałam swoje myśli?”**. Jeśli usłyszysz odpowiedź **„narzucałaś mi swoje myśli”**, przyjmij to jako sygnał ostrzegawczy i zastanów się, czy nie warto zmienić sposób rozmowy z dzieckiem, na taki, aby nie narzucać swoich myśli i przekonań, ale rozmawiać pytając, słuchając, dopytując, parafrazując, uwzględniając jego potrzeby, uczucia, emocje, itd. Tylko wtedy zbudujesz z nim ogromną więź i zdrowe, ciepłe relacje. Dziecko poczuje Twoją bezwarunkową miłość, pełną akceptację tego jaki jest i odwzajemni Ci szczerym zaufaniem, uczciwością, lojalnością, pomocną dłońią i wsparciem w wielu dziedzinach. Podczas rozmowy z dziećmi najczęściej przyjmujemy postawę tzw. góry. Będąc we własnych oczach autorytetem nie schodzimy do pozycji – równy z równym, tylko wyższy – niższy. Ta postawa obrazuje komunikację z pozycji „nad”. „Ja wiem lepiej, jestem bardziej doświadczony, a co ty możesz wiedzieć, jak osiągniesz pełnoletność to będziesz miał prawo głosu, itd.” Te sygnały powinny być dla Ciebie znakami ostrzegawczymi. Jeśli zaczniesz kontrolować swoje słowa i postawę podczas komunikacji, jeśli zaczniesz stosować parafrazy i klaryfikację, poprawi się nie tylko jakość Twojej komunikacji, ale wzrośnie zaufanie dziecka do Ciebie.

Pamiętaj.

Wdrażając w życiu rodzinnym zdrową komunikację zaczniesz osiągać: pozytywne relacje z domownikami, przyjazną atmosferę, szacunek, zaufanie oraz współpracę na wielu płaszczyznach.

Nie czekaj aż współmałżonek, czy któreś dziecko rozpocznie zmianę. Zrób pierwszy krok i bądź tą pierwszą osobą, która uchwyci, zrozumie, zaakceptuje i wprowadzi w swoim życiu zmiany, aby inni mogli pójść w ślad za Tobą.

KOMUNIKACJA



Źródło: opracowanie własne na podstawie Shannon, Weaver, 1948.

Powyższy obrazek przedstawia Ciebie jako Nadawcę i Twojego rozmówcę (małżonka, dziecko) jako Odbiorcę. Zauważ, że nadawca zanim coś zakomunikuje, najpierw spotka się sam ze sobą. Zbada swoje intencje zgodne z własnymi przekonaniem, zaprojektuje w głowie scenariusz i wyda komunikat. Odbiorca uchwyci to, co usłyszy, przefiltruje i przeskanuje w swojej głowie. Skonfrontuje ze swoimi myślami i odczuciami, szybko oszacuje czy jest to zgodne z jego wolą i przekonaniem. Zinterpretuje w zgodzie ze swoim charakterem, temperamentem, osobowością oraz wizją celu i dopiero udzieli Ci odpowiedzi bądź przemilczy, co również należy uznać jako element komunikacji.

ZADANIE

Przeprowadź ze współmałżonkiem rozmowę na temat zakupu choinki do domu. Przykłady (Ty chcesz sztuczną, on żywą; Ty chcesz choinkę, on nie chce w ogóle, Ty chcesz białą, on zieloną, ... Twój przykład). Po rozmowie sprawdź siebie w kategoriach: - co myślałam, że mówię; co naprawdę powiedziałam, czy powiedziałam, to, co zaplanowałam, jakie były moje intencje, czy miałam określoną wizję. Następnie odbiorcę w kategoriach: co myślał, że usłyszał, co

rzeczywiście usłyszał, czy naruszono jego wolną wolę, jakie miał przekonanie na ten temat.

W małżeństwie zarówno mąż i żona, którzy się ze sobą komunikują, chcą być zrozumiani, usłyszani i zaakceptowani. Na różne sposoby wykorzystują wypracowane indywidualne schematy poznawcze, funkcjonujące, jako swoiste sita przepuszczające to, co w danej chwili jest dla nich interesujące. Polegając na takiej informacji, najczęściej dochodzi do nieporozumień a nawet eskalacji konfliktów.

Aby lepiej zrozumieć nadawcę i odbiorcę, dostrzec kanał przekazu i zaburzenia zachęcamy do zapoznania się z materiałami opisującymi poszczególne elementy komunikacji:

Przekonania – Akt 1 Odsłona 5

Co mówią moje myśli (wyobrażenia) – Akt 1 Odsłona 4

Moje intencje – Akt 1 Odsłona 7

Czy ja dobrze słyszę (interpretacja) – Akt 1 Odsłona 10

Moja wizja – Akt 3 Odsłona 4

Najczęstsze zaburzenia w procesie komunikacji

- brak szczerości
- obawa
- strach
- odmienne przekonania
- narzucanie swojej woli na partnera
- zbyt duży potok słów
- wyszukane słownictwo
- emocje
- powtarzanie i ciągłe przypominanie
- brak wizji celu
- odmienne style osobowości
- postawa na „moje, dla mnie, mi”
- rozmowa nad dzieckiem, czy małżonkiem
- różnica poglądów
- zła interpretacja
- oskarżanie i osądzanie
- krytykowanie
- manipulacje
- pouczanie, robienie wykładu
- doradzanie

- odwracanie uwagi
- dopytywanie
- ocenianie
- monolog
- kontrola
- brak spójności między przekonaniem, wizją celu, intencjami a nadanym komunikatem. Niezależnie od pojawiających się myśli w naszej głowie, przekonaniach zrodzonych w naszym sercu, wizji, którą wykreowaliśmy w swoim umyśle, często nie komunikujemy tego głośno, z wielu powodów: wiem lepiej, udam naiwniaka, zmanipuluję, to ja tu rządzę, strach przed odbiorcą (wyśmiej, zakpi, oskarży, oceni, nie zgodzi się, zacznij zadawać zbyt wiele pytań, etc.) lepiej powiedzieć mniej niż za dużo i się tłumaczyć, kreowanie alternatywy na wypadek, gdyby

Przykład.

Nastoletni syn przekonał mamę, by puściła go na biwak z kolegami. Mama pozwalająca synowi na wszystko, szybko wyraża zgodę i ustalają, że rozmowę z tatą przeprowadzi właśnie ona. Oboje wiedzą, że tata jest przeciwny tego rodzaju wyjazdom i zakładają, że jednak wpływ mamy i jej argumenty przyczynią się do udzielenia zgody. W tym momencie mama posiada swoje przekonania inne niż jej mąż. Wydaje się jej, że ma dobre intencje (taki wyjazd dobrze mu zrobi, oderwie się na chwilę od komputera, etc.). Myśli mówią „jestem dobrą mamą, syn mnie za to doceni, kiedyś się odwdzięczy”. Idąc na rozmowę z mężem nie przekazuje swoich myśli z obawy, że mąż ją zaatakuje, nie powie o swoich przekonaniach, ponieważ wie, że są odmienne od przekonań męża, nie powie o swoich intencjach, ponieważ ma świadomość, że mąż „zaatakuje” nie tylko ją ale i ich syna, przez co zrodzi się kłótnia i niepotrzebna awantura. Co jej pozostało? Zastosować manipulację, narzucić swoją wolę, wymusić na mężu zgodę, zastraszyć, skrytykować, ocenić jako złego ojca, etc. Może również zastosować komunikat w stylu zagrania naiwniaka.

Komunikacja z powyższego przykładu wskazuje z góry na: walkę, wygrany – przegrany; przegrany – wygrany; brak szacunku, brak jedności, brak relacji pomiędzy małżonkami i ich dzieckiem.

Co zrobić, by wszystkie strony były wygrane?

- przestać przekonywać się o swoich racjach
- przestać żonglować swoimi przekonaniem
- przestać narzucać swoją wolę
- przestać stosować manipulację
- otwarcie mówić o swoich potrzebach argumentując ich realizację

- zadawać pytania odbiorcy: „co o tym sądzisz?”, „jakie masz zdanie na ten temat?”, „czy jest szansa, że zgodzisz się na ...?”,
- szanować odbiorcę i jego odmienne przekonania, poglądy, myśli,
- dopytywać odbiorcę, czy zrozumiał intencję nadawcy
- opowiadać o swoich uczuciach i dlaczego to jest dla nas takie ważne
- śmiało i odważnie mówić o swoich: przekonaniach, myślach, intencjach, celach.

Niech wszystkie elementy przeplatają się spójnie ze sobą. Niech pomiędzy nimi nie pojawi się żaden zgrzyt. Wtedy komunikacja osiągnie zamierzone efekty, a obie strony osiągną satysfakcję nie tylko z wyniku ale przede wszystkim z przebiegu spokojnej, przyjemnej komunikacji. Czasami na win-win trzeba dłużej poczekać i kilka razy spotkać się na rozmowie. Najważniejszy element, to: pokój w sercach, szczerłość wobec partnera i dzieci, uczciwość, lojalność, troska, szacunek. Wartości te są więcej warte niż chwilowe zaspokojenie, jak się później może okazać niepotrzebnych kaprysów.

Zapraszam Cię teraz do zeszytu ćwiczeń, gdzie będziesz miał okazję rozpoznać swój styl komunikacji w małżeństwie (deprecjacja, wsparcie, zaangażowanie).

*Opracowała
Sylwia Koźluk*