



# MIĘDZY SŁOWAMI

*skuteczna komunikacja  
na co dzień*

*#międzysłowami*

Copyright © 2020 by Agata Hemmerling

Copyright © 2020 for electronic edition by Fundacja Praesterno

Projekt okładki: Zofia Zawadzka

Skład: Zofia Zawadzka

Zdjęcia: Dominika Kościńska

ISBN 978-83-958265-0-4

orbisacademy

# MIĘDZY SŁOWAMI

skuteczna komunikacja  
na co dzień

Agata Hemmerling



Moje życie, zarówno prywatne, jak i zawodowe,  
to niekończąca się rozmowa.

Słucham i mówię. Wspieram i rozumiem. Szczerze ciekawię  
się ludźmi i światem. Mam otwarty umysł.

Na co dzień pochłaniają mnie obserwacje otaczającej  
rzeczywistości oraz analiza własnych myśli i emocji.

Czasem dobrych, czasem trudnych.

Idę przez życie z wdzięcznością i życzliwością.

Wraca to do mnie ze zdwojoną siłą.

Dzięki temu wiem, że największą wartością w moim życiu  
są otaczający mnie ludzie.

Dlatego każdego dnia robię wszystko, żeby rodzaj naszych  
relacji, w tym sposób komunikacji, był dla nas jak najlepszy.

Szczerze przyznaję, że nie zawsze mi to wychodzi.

Jestem jednak głęboko przekonana o tym, że każdego dnia  
warto ponownie podejmować ten wysiłek.

*Agata Hemmerling*

# Spis treści

Wstęp

## Część I

- 1 Rola komunikacji
- 2 Aktywne słuchanie
- 3 Szumy komunikacyjne
- 4 Komunikat Ja
- 5 Kwadrat komunikacyjny
- 6 Analiza Transakcyjna

Zakończenie

## Część II

- 1 Słucham?
- 2 Ja czy Ty?
- 3 Ile boków ma kwadrat?
- 4 Rodzic, dziecko czy dorosły?

Bibliografia

# Wstęp

Komunikacja odgrywa niezwykle ważną rolę w naszym codziennym życiu - zarówno prywatnym, jak i zawodowym. Jej główną funkcją jest nadawanie i odbieranie informacji. Jednak zdecydowanie ciekawsze, przynajmniej dla mnie, są treści ukryte między naszymi słowami.

Każdy komunikat, poza elementami werbalnymi, zawiera wiele przekazów pozawerbalnych. To właśnie one nadają naszej wypowiedzi ostatecznego znaczenia.

Wszystkie te drobne niuanse kształtują między rozmówcami różnego rodzaju więzi. Jednak niedopowiedzenia mogą także generować konflikty, które nierzadko przepełnione są licznymi domysłami czy wyobrażeniami. To z kolei w znaczący sposób przekłada się na relacje, jakie budujemy z innymi ludźmi. Dlatego rozwijanie umiejętności efektywnej komunikacji jest niezwykle ważne.

O nasz emocjonalny rozwój musimy zadbać sami. Nauka wyrażania myśli i emocji, rozmowy z drugim człowiekiem, rozwoju empatii czy akceptacji i otwartości na różnorodność spychana jest w naszym szkolnictwie na dalszy plan. To powoduje, że czasem trudno otwarcie mówić nam o uczuciach. Bywa, że ich nie rozumiemy lub traktujemy jako niepotrzebny element naszego życia. Czasem rezygnujemy z mówienia o tym co myślimy i czujemy z obawy przed odrzuceniem lub oceną innych. Może to doprowadzić do licznych frustracji. Zdobywanie umiejętności wyrażania własnych myśli i emocji sprawia, że nasze życie staje się pełniejsze. Poprawie ulega jego jakość oraz stan naszego zdrowia psychicznego.

Wiedza stanowi jedynie punkt wyjścia do zmiany zachowań i postaw. Dlatego w poniższych treściach znajdziesz zdecydowanie więcej praktycznych wskazówek, niż teoretycznych rozważań. Pokażę Ci narzędzia, dzięki którym możesz pracować nad relacjami, w których obecnie się znajdujesz. Umożliwią Ci one również naukę bezpiecznego wyrażania myśli i emocji. Opowiem także o pewnych psychologicznych mechanizmach, które potrafią mocno namieszać w naszych codziennych rozmowach. Mam ogromną nadzieję, że moje refleksje i życiowe przykłady będą dla Ciebie pewną inspiracją.

Kilka lat temu nauka tych zagadnień pomogła mi spojrzeć na siebie i swoich rozmówców z innej perspektywy. Dzięki temu zdecydowałam się wprowadzić do życia drobne, ale niezwykle istotne i wartościowe, zmiany. Teraz chcę podzielić się tą wiedzą z Tobą. Znajdziesz tu najważniejsze treści dotyczące komunikacji - pewnego rodzaju esencję. Dzięki temu będziesz w stanie szybko zaimplementować zdobytą wiedzę w praktyce.

Jeśli temat Cię zacieka i zechcesz go pogłębić, zapraszam Cię do zapoznania się z pozycjami wskazanymi przeze mnie w bibliografii.

Mówi się, że najtrudniejsza praca to ta nad sobą. Myślę, że dużo w tym prawdy. Dlatego zachęcam Cię do eksperymentowania. Sprawdzania tego, co u Ciebie działa. A jak już to odnajdziesz, do praktykowania tego częściej.

Zapraszam do świata komunikacji!

Ściskam,  
Agata







Część

1



## Rola komunikacji

Domyśl się - rzuciłam ozieble na odchodne.

To jedno krótkie zdanie, choć przyznam, że nieszczególnie konstruktywne, doskonale pokazuje, że komunikacja to niesamowicie złożony proces porozumiewania się ludzi między sobą. Za jego pomocą przekazujemy innym zarówno suche informacje, jak i dzielimy się swoimi emocjami czy potrzebami.

Na proces komunikacji składają się trzy główne elementy: nadawca, odbiorca i komunikat. Na początku u nadawcy powstaje określona intencja, czyli cel nadania komunikatu. Intencja zostaje przekazana odbiorcy określonym kanałem informacyjnym - bezpośrednim lub pośrednim. Następnie informacja zostaje odebrana i poddana interpretacji. Mamy zatem sporo momentów, podczas których jakiś element komunikacji może pójść inaczej, niż to zaplanowaliśmy.

Skuteczna komunikacja zachodzi wtedy, gdy odbiorca interpretuje przekaz zgodnie z intencją nadawcy. Jednak, gdy do naszych wypowiedzi dołączają emocje, sprawy zaczynają się nieco komplikować. Bywa, że nasze przekazy wymykają się spod kontroli. Niesie to za sobą wiele konsekwencji. Komunikat nadawany bądź odbierany w silnych emocjach często powoduje jego błędną interpretację. Obarczony jest licznymi domysłami czy wyobrażeniami. Pułapką jest założenie, że nie dyskutuje się o oczywistościach. Mówiąc „domyśl się” zakładam, że intencja mojej wypowiedzi jest jasna. Z kolei odbiorca tej informacji może nie widzieć znaku równości pomiędzy „domyśl się” a „znowu zostawiłeś bałagan w kuchni”. Przekonanie o tym, że druga osoba umie czytać nam w myślach, to doskonałe podłoże do nieporozumień.

Proces komunikacji zawodzi również dlatego, że nie ogranicza się on wyłącznie do nadawania bądź odbierania komunikatu słownego - wypowiedzianego lub napisanego. Oprócz komunikacji werbalnej (słownej) istnieje również komunikacja niewerbalna. Zaliczamy do niej mimikę, ton głosu, postawę ciała itp. Te drobne, choć niezwykle ważne szczegóły sygnalizują nam stosunek nadawcy komunikatu do jego treści oraz znacząco wpływają na relację pomiędzy rozmówcami.

Emocje mogą wiele namieszać w procesie komunikacji. Stanowią jednak nieodłączną część naszego codziennego życia. Wpływają na motywację, ukierunkowują uwagę oraz determinują sposób myślenia czy zachowania. Mają zatem ogromny wpływ na relacje międzyludzkie.

Nieokiełznane emocje będą stanowić dla Ciebie zagrożenie. Jeśli jednak je oswoisz, staną się Twoimi sprzymierzeńcami.

To temat na tyle ciekawy i złożony, że poruszymy go razem z Patrycją Stacherą w osobnym opracowaniu.

Freud twierdził, że „niewyrażone emocje nigdy nie umierają. Zostają zakopane żywcem, aby powrócić później w znacznie gorszej postaci.” Trudno byłoby mi się z nim nie zgodzić.

Tłumienie emocji często doprowadza do utraty kontroli i całkowicie nieadekwatnego do sytuacji zachowania. Niejednokrotnie tego doświadczyłam. Pewnego razu wybuchnęłam płaczem, gdy po trudnym dniu w pracy zbiłam szklankę. Uwierz mi, że do tego typu materialnych rzeczy nie jestem szczególnie przywiązana. Moja histeryczna rozpacz dotyczyła zalegających przez cały dzień emocji. Zdarzyło mi się również, niejednokrotnie, zrobić domową awanturę o jakąś totalną bzdurę. Za moją spektakularną sceną rozpacz kryły się wówczas liczne frustracje z minionego tygodnia. Czasem zdarza mi się także krzyknąć na psa, który cały dzień testuje moją cierpliwość i w pewnym momencie coś we mnie pęka. Bardzo podobne zachowania obserwuję u rodziców, których dzieci sprawdzają ich granice wytrzymałości. To naturalne, że w pewnym momencie nie wytrzymujemy. Dlatego tak ważne jest regularne zarządzanie własnymi emocjami. Inaczej ryzykujemy tym, że w momencie przelania się szali goryczy nasz komunikat zrani kogoś nam bliskiego. Jakby tego było mało, sami wówczas będziemy cierpieć z powodu poczucia winy czy wstydu.

Praca nad umiejętnością wyrażania emocji, dzięki efektywnej komunikacji, nigdy się nie kończy. To proces, który wymaga ciągłego doskonalenia.

Komunikacja to ważna umiejętność społeczna, którą warto rozwijać. Zaniedbanie jej prowadzi do licznych konfliktów, poczucia bezradności, braku pewności siebie, niskiego poczucia własnej wartości czy samotności. Doskonaląc ją dajemy sobie przestrzeń na rozmowy o potrzebach, uczuciach czy troskach, co w konsekwencji dobrze wpływa na nasze zdrowie psychiczne.

Warto, choć to zazwyczaj trudne wyzwanie, traktować różnego rodzaju stany emocjonalne (swoje lub rozmówcy), jako pewnego rodzaju wskazówki, za którymi kryją się realne potrzeby. Opowiem Ci o tym w kolejnych podrozdziałach. Zacznijmy jednak od nauki lepszego rozumienia intencji nadanego komunikatu.



## Aktywne słuchanie

W sztuce porozumiewania się dużą rolę odgrywa umiejętność słuchania. Ważne jest, aby sprawdzać, czy komunikat rozumiany jest zgodnie z intencją jego nadania. Pozwala to uniknąć niepotrzebnych nieporozumień i w razie potrzeby umożliwia sprostowanie lub doprecyzowanie niektórych kwestii.

Wystarczy słuchać. Tylko tyle. Wbrew pozorom bywa to bardzo trudne. Niestety nie zawsze potrafimy wejść w perspektywę drugiej osoby. Czasem udzielamy sobie nachalnych rad. Z góry zakładamy, że dla kogoś innego będzie dobre to, co nam pomaga w podobnych sytuacjach. Skupiamy się także na tym, że to zaraz my będziemy mówić, więc komunikaty naszego rozmówcy gdzieś nam się rozmywają. Wówczas, zamiast zareagować na wypowiedź drugiej osoby, zaczynamy mówić o sobie.

Aktywne słuchanie jest niezwykle przydatną umiejętnością. Pokażę Ci kilka prostych technik, dzięki którym łatwiej będzie Ci utrzymać uwagę na wypowiedziach nadawcy. Omówmy je w odniesieniu do konkretnej sytuacji.

Wyobraź sobie, że jest wieczór. Leżysz z drugą połówką na kanapie przy odpalonym Netflixie. Oglądacie, po raz setny, jeden z odcinków Przyjaciół. Ten, gdzie Rachel i Ross dyskutują o tym, że przecież nie byli wtedy parą. Twój partner zaczyna odpowiadać Ci o minionym dniu w pracy. Mówi: Mam dość. Zastanawiam się czy nie zmienić pracy. Nasz szef ostatnio ostro przegina. Ciągłe wyżywa się na nas wszystkich. Wiem, że sytuacja panująca w firmie jest trudna, ale to nie znaczy, że może nas tak traktować.



Jak możemy zareagować na taką wypowiedź, aby lepiej przyjrzeć się emocjom i potrzebom naszego rozmówcy? Możemy użyć parafrazy, klaryfikacji, zadać pytanie otwarte, odzwierciedlić jego uczucia lub podzielić się z nim naszym własnym stanem emocjonalnym.

### Parafraza

Polega na powtarzaniu własnymi słowami części wypowiedzi rozmówcy, w celu upewnienia się, czy dobrze odczytaliśmy jego intencje. Ważne, by tego typu wypowiedzi były pozbawione ocen. Parafraza umożliwia nam również porządkowanie emocji - zarówno u siebie, jak i nadawcy komunikatu.

Przykład:

„Dobrze rozumiem, że zależy Ci na tym, żeby szef szanował Cię w taki sposób, jak to było kiedyś?”

### Klaryfikacja

To prośba o doprecyzowanie kwestii, która nie jest dla nas wystarczająco jasna lub została według nas poruszona zbyt ogólnie.

Przykład:

„Mógłbyś podać mi jakiś przykład sytuacji, w której Twój szef zachował się według Ciebie nieodpowiednio?”

## Zadawanie pytań

Polega na pogłębianiu wypowiedzi rozmówcy poprzez zadawanie pytań o interesujące nas kwestie. Pytania otwarte są skuteczniejszą metodą, niż formułowanie gotowych odpowiedzi lub kierowanie pytań zamkniętych, ponieważ dzięki temu możemy dowiedzieć się więcej o naszym rozmówcy i jego perspektywie.

Przykład:

„Czego byś potrzebował w takich sytuacjach od szefa?”

## Odzwierciedlanie uczuć

Polega na nazywaniu emocji i uczuć, które według nas pojawiły się w tej sytuacji u naszego rozmówcy.

Przykład:

„Musi być Ci ciężko, z jednej strony kochasz tę pracę, z drugiej - masz już tego wszystkiego dość”.

## Dzielenie się własnymi uczuciami

Polega na wyrażaniu własnych emocji, jakie odczuwamy w stosunku do naszego rozmówcy w tej sytuacji.

Przykład:

„Martwię się o Ciebie, ostatnio często wracasz z pracy przygnębiony.”

Spróbuj i sprawdź, czy wykorzystywanie technik aktywnego słuchania będzie dla Ciebie dobre.

Ja najbardziej lubię parafrazę. Niby nic, a jak ją stosuję, to od razu wiem, że działa. Szczególnie sprawdza mi się w rozmowach z dziećmi. Bardzo często okazują się, że nasz sposób myślenia czy postrzegania rzeczywistości zdecydowanie się różni.

Ostatnio wtargnął do mojego gabinetu mały pacjent mówiąc: Pani Agato, mam już tego wszystkiego dość, chcę już wyjść z tego szpitala. Odpowiedziałam zatem spokojnie: Rozumiem, że może być Ci trudno i jesteś tym wszystkim zmęczony. Pacjent spojrzął się na mnie z grymasem i rzekł: Niiieeee, jest okej, ale wszystkie dzieci tak mówią. Nasza rozmowa potoczyła się w kierunku potrzeby akceptacji przez rówieśników, a zapowiadało się, że będzie całkowicie inaczej.

Mam dla Ciebie jedną bardzo ważną informację.

Ta technika zacznie działać dopiero wtedy, kiedy nauczysz się jej na pamięć, kilkadziesiąt razy zastosujesz ją w praktyce, a następnie (najważniejsze!) totalnie o niej zapomnisz.

Dopiero wtedy Twoje wypowiedzi zaczną być naturalne i autentyczne. Nauczysz się okazywać szczerze zainteresowanie oraz poczujesz się swobodnie podczas towarzyszenia rozmówcy w jego wypowiedziach.

Dlatego jeśli na początku Twoje słowa będą brzmieć sztucznie i dziwnie, nie zrażaj się. Daj sobie czas. Tyle, ile będzie trzeba.



## Szumy komunikacyjne

Nadawane i otrzymywane treści bywają zniekształcane przez różnego rodzaju przeszkody, tzw. szumy komunikacyjne. Są to wszelkie zakłócenia, jakie pojawiają się na linii nadawca - odbiorca. Powodują, że komunikat zostaje zrozumiany inaczej, niż wynikało to z intencji nadawcy.

W dzisiejszych czasach szumy komunikacyjne czyhają na nas dosłownie wszędzie. Żyjemy coraz szybciej, pracujemy coraz więcej, oczekiwania otoczenia wzrastają, a liczba oddziałujących na nas bodźców nieustannie rośnie. Świat pędzi. Zdając sobie sprawę z tego jak wiele stymulacji dostarcza nam codzienne życie, możemy wychwytywać te drobne aspekty, które sprawiają, że czasami nasza komunikacja zawodzi. Daje nam to możliwość spojrzenia na to z innej perspektywy.

Do najczęstszych szumów komunikacyjnych należą:

- hałas,
- zbyt duża odległość między rozmówcami,
- złe samopoczucie,
- stereotypy, uprzedzenia i założenia,
- wykonywanie innych czynności w trakcie rozmowy,
- emocje, wynikające z przeżyć w ciągu dnia (pamiętasz historię ze szklanką?),
- wybiórczość uwagi, czyli skupianie się na wybranych elementach komunikatu,
- komunikacja równoległa, czyli poruszanie kilku wątków jednocześnie lub prowadzenie w tym samym czasie innych rozmów.

W przypadku szumów komunikacyjnych - mniej, znaczy więcej.



## Komunikat Ja

W sytuacjach dla nas trudnych mamy tendencję do nadawania komunikatów typu Ty. Stwierdzamy: „Nigdy mnie nie słuchasz”, „Znowu się spóźniasz”, „Cały dzień siedzisz na kanapie i nic nie robisz”. Skupiamy się na tym co złe, oskarżamy i oceniamy. To prosta droga do rozwoju kłótni. Tego typu komunikaty są dla odbiorcy krzywdzące, w związku z czym wzbudzają u niego chęć obrony lub ataku.

Inaczej dzieje się, gdy swoje niezadowolenie wyrażamy wobec konkretnego zachowania danej osoby oraz wskazujemy, czego innego potrzebujemy w tego typu sytuacjach.

Umożliwia nam to stosowanie komunikatu typu Ja, który sprawia, że rozwiązywanie codziennych problemów staje się o wiele łatwiejsze. Doskonale sprawdza się on również w sytuacjach, w których chcemy kogoś docenić.

Komunikacja jest zdecydowanie bardziej skuteczna, gdy subiektywną ocenę zamieniamy na konkretny opis sytuacji.

Zamiast powiedzieć „Jesteś bezczelny” lepiej jest stwierdzić „Mówię do Ciebie coś ważnego, a Ty na mnie nie patrzysz”. Pierwsza wypowiedź jest oceniająca i może doprowadzić do konfliktu, z kolei druga daje nam szansę na wyjaśnienie sytuacji.

Warto zrezygnować także ze słów „zawsze”, „ciągle” oraz „nigdy”. Nie odnoszą się one do faktów. Zamykają nam też drogę do konstruktywnej dyskusji, bo po ich usłyszeniu, aż prosi się o odpowiedź typu „nie prawda, nie zawsze”.



Komunikat JA zbudowany jest z czterech kluczowych elementów:

Czuję ...

(wyrażenie emocji, jakie wywołuje u nas dane zachowanie)

Kiedy Ty ....

(opis zachowania, które wywołuje u nas te emocje - unikamy tu oceny)

Ponieważ ...

(wyjaśnienie, dlaczego jest to dla mnie ważne)

Chcę, żebyś ...

(opisanie czego oczekuję w przyszłości w podobnej sytuacji)

Jak używać go w praktyce?

Zamiast „Ciągłe mi przerywasz” możesz powiedzieć „Czuję się ignorowana, kiedy wchodzisz mi w słowo. Trudno mi się wtedy skupić, dlatego daj mi proszę wypowiedzieć się do końca”.

Zamiast „Znowu się spóźniasz” możesz powiedzieć „Złoszczę się, kiedy nie przychodzisz na umówione spotkanie o czasie, ponieważ wpływa to na moje inne plany. Czy możesz w przyszłości umawiać się ze mną na realną dla Ciebie godzinę?”.

Zamiast „Nie możesz się tak zachowywać” możesz powiedzieć „Martwię się, kiedy podczas rozmowy wychodzisz do innego pokoju. Nie wiem co z Tobą się wtedy dzieje. Chciałabym, żebyśmy rozmawiali o tego typu ważnych kwestiach otwarcie”.

Stosowanie schematu „czuję (emocja),  
kiedy Ty (zachowanie), ponieważ  
(potrzeba), dlatego chcę (prośba)” może  
na początku wydawać się dość  
nienaturalne. Jednak to praktyka czyni  
mistrza.

Regularne używanie komunikatu JA w różnych sytuacjach społecznych sprawi, że z czasem będziesz go stosować intuicyjnie. Przełoży się to także na Twoją asertywność, czyli umiejętność wyrażania swoich uczuć i potrzeb w sposób dobry dla siebie oraz zapewniający szacunek innym. Dla mnie nieocenioną wartością wynikającą z używania komunikatu JA jest znacząca poprawa relacji z ludźmi wokół. Bardzo pomaga mi również w sytuacjach biznesowych, gdy wiem, jakie mam oczekiwania co do danej sytuacji, ale wyrażenie ich jest w tym momencie dla mnie niezwykle trudne. Sprawdź, może też okaże się on dla Ciebie przydatny.



## Kwadrat komunikacyjny

W tym miejscu opowiem Ci o mojej ulubionej teorii odnoszącej się do procesu komunikacji. Lubię ją, bo jestem w stanie zaobserwować jej teoretyczne założenia w codziennym życiu.

W 1977 r. Friedman Shultz Von Thune przedstawił czteropoziomowy model komunikacji, który nazwał kwadratem wypowiedzi. Według niego nadawca komunikuje na wszystkich czterech płaszczyznach jednocześnie. To sprawia, że nasze wypowiedzi niosą wiele, nie zawsze spójnych, informacji.

Friedman Shultz Von Thune wyróżnił następujące płaszczyzny:

**Rzeczową** – gdzie głównym zadaniem wypowiedzi jest przekazanie informacji i faktów.

**Wzajemnych relacji** – dzięki której możemy zaobserwować stosunek nadawcy do odbiorcy.

**Ujawniania siebie** – za pomocą której nadawca pokazuje nam część samego siebie (emocje, myśli czy opinie).

**Apelu** – która ujawnia, jaką korzyść nadawca chce osiągnąć lub jakie są jego potrzeby, oczekiwania czy prośby.

Przyjrzyjmy się powyższemu schematowi. Wyobraź sobie sytuację, w której wracasz do swojego domu, gdzie widzisz przepełniony śmieciami kosz. Mówisz do osoby, która z Tobą mieszka „Kosz jest pełny”.

W zależności od płaszczyzny wypowiedzi może to oznaczać różne rzeczy.

**Płaszczyzna rzeczowa** - Mamy w domu pełny kosz na śmieci.

**Płaszczyzna wzajemnych relacji** - W ogóle mi nie pomagasz.

Płaszczyzna ujawniania siebie - Wszystko w tym domu jest na mojej głowie.

Płaszczyzna apelu - Wyrzuć śmieci.

Chęć usłyszenia i zareagowania na każdą z płaszczyzn wypowiedzi, a do tego na każdy sygnał (werbalny czy niewerbalny), może powodować duże zagubienie. Ciekawie robi się, gdy odbiorca podejmuje wybór odnośnie tego, na który poziom wypowiedzi odpowie. Wyobraź sobie co dzieje się, gdy odbiorca reaguje na płaszczyznę aktualnie najmniej istotną dla jego rozmówcy lub gdy odpowiada tylko na jedną z tych płaszczyzn wypowiedzi, świadomie ignorując pozostałe. Może to być sytuacja, w której mówiąc „Kosz jest pełny” nadajemy komunikat z płaszczyzny ujawniania siebie („Wszystko w tym domu jest na mojej głowie”), a w odpowiedzi zwrotnej słyszymy - „To go opróżnij”. Konflikt gwarantowany. Dlatego, poza intencją wypowiedzi, istotny jest również sposób jej odbioru i ustosunkowania się.

Friedman Shultz Von Thune stwierdził, że efektywna komunikacja możliwa jest wyłącznie wtedy, gdy poza doskonaleniem rozpoznawania komunikatów rozwijamy również umiejętność słuchania czworgiem uszu.

**Ucho rzeczowe** – odbiorca komunikatu koncentruje się na faktach, zadając konkretne pytania. Jednak bardzo często zaniedbuje pozostałe płaszczyzny, co generuje różnego rodzaju konflikty.

**Ucho relacji** – odbiorca koncentruje się na stosunku, jaki ma wobec niego nadawca komunikatu. Duża wrażliwość ucha relacji niesie niebezpieczeństwo odczytywania nawet naturalnych komunikatów jako atakujące.

**Ucho ujawniania siebie** – odbiorca koncentruje się na emocjach i potrzebach swojego rozmówcy, starając się odkryć motywy kryjące się za poszczególnymi słowami. Dzięki temu pomaga nadawcy przyjrzeć się jego uczuciom oraz zmierzyć się z ewentualnymi trudnościami.

**Ucho apelu** – odbiorca koncentruje się na życzeniach innych oraz stara się czytać sygnały wypowiedziane między wierszami. Niestety chcąc zaspokoić potrzeby nadawcy, często zaniedbuje swoje własne.

Wróćmy do poprzedniej sytuacji. Odbiorca komunikatu „Kosz jest pełny” może usłyszeć różne komunikaty w zależności od ucha, którym w danej chwili odbiera komunikat najwyraźniej.

**Ucho rzeczowe** - Kosz jest pełny.

**Ucho wzajemnych relacji** - Nie mogę na Ciebie liczyć.

**Ucho ujawniania siebie** - Mam dość tego bałaganu.

**Ucho apelu** - Zaczynij wyrzucać regularnie śmieci.

Dana wypowiedź może być spójna lub niespójna. Jest to zależne od tego, czy sygnały werbalne oraz niewerbalne są ze sobą zgodne czy sprzeczne. Wypowiedzi niespójne wywołują spore zamieszanie. Często są jednak niezwykle istotne. Umożliwiają nam, między innymi, przekazanie trudnych informacji oraz dają możliwość uniknięcia konfrontacji czy odpowiedzialności za komunikaty, które przekazaliśmy na poziomie innym niż słowny.

Typowym komunikatem niespójnym jest odpowiedź „O nic” na pytanie „O co Ci chodzi?”. Na poziomie sygnałów werbalnych i płaszczyzny rzeczowej możemy wówczas stwierdzić, że nadawca komunikatu nie ma obecnie żadnego problemu. Patrząc na tę samą wypowiedź z perspektywy komunikatu pozawerbalnego np. towarzyszącej jemu wrogiej mimice, możemy się domyślać, że o coś jednak naszemu rozmówcy chodzi. Niestety nie zawsze jesteśmy w stanie trafnie wychwycić te drobne szczegóły. Każdy z nas ma rozwiniętą inteligencję emocjonalną na odmiennym poziomie, dlatego często się poróżniamy.

Więcej informacji na temat inteligencji emocjonalnej znajdziesz w eBook'u napisanym przez Patrycję Stacherę.

U wielu odbiorców, niezależnie od sytuacji, jedno ucho jest lepiej wykształcone od pozostałych.

W domu posiadam prywatnego specjalistę od odbioru komunikatów uchem rzeczowym. Rzekłabym - mistrza. Jeśli poproszę go o powkładanie naczyń do zmywarki, to prawdopodobieństwo, że także ją włączy jest równe zero. Z kolei jedna z moich koleżanek większość komunikatów odbiera za pomocą ucha wzajemnych relacji. Wskutek tego każdy trudny stan emocjonalny innego człowieka powoduje u niej poczucie winy. Nadużywanie ucha ujawniania siebie w codziennych sytuacjach również może być dla rozmówcy niezwykle męczące. Wyjątkową wrażliwość ucha apelowego prezentuje z kolei moja babcia. Gdy tylko zauważy, że spojrzę w jej domu w stronę lodówki, zaczyna podtykać mi pod nos tonę jedzenia. Moje komunikaty werbalne nie mają wówczas najmniejszego znaczenia. Jak widzisz, równowaga jest niezwykle ważna. Dominacja jednego ze sposobów interpretacji komunikatów bywa uciążliwa - zarówno dla nadawcy, jak i odbiorcy.



Nasza wypowiedź niesie wiele, nieraz niejednoznacznych, informacji.

Konflikty wynikają zazwyczaj z powodu trudności związanych z rozszyfrowaniem znaczenia danego komunikatu, a w konsekwencji jego błędną interpretacją. Każda sytuacja wymaga zatem rozstrzygnięcia, na którą z płaszczyzn wypowiedzi należy zareagować.

W przypadku niejasności z pomocą przychodzą znane już Tobie techniki aktywnego słuchania.

Mówiąc, przekazujemy odbiorcy cztery rodzaje komunikatów. Słuchając, możemy je odebrać na cztery różne sposoby.

Umiejętność nadawania i odbierania komunikatów za pomocą czterech płaszczyzn równocześnie powoduje, że nasze reakcje są adekwatne do sytuacji, a relacje mniej narażone na konflikty. Korzystając na co dzień z założeń kwadratu komunikacyjnego możemy zatem budować głębsze i trwalsze relacje.



## Analiza transakcyjna

Kolejne ciekawe założenia związane z procesem komunikacji prezentuje analiza transakcyjna. To metoda analizy uczuć, myśli i zachowań oparta na koncepcji stanów Ja. Została ona opisana na początku lat 60-tych XX wieku przez Eric'a Berne. Według jego teorii, każdy z nas komunikuje się używając trzech różnych form - stanów Ja. Berne tłumaczy je jako pewnego rodzaju wewnętrzne role, które przyjmujemy w danych sytuacjach. Wyróżnia rolę rodzica (krytycznego lub wspierającego), dorosłego oraz dziecka (spontanicznego lub dostosowanego). Zakłada również, że w naszym codziennym życiu używamy ich wszystkich.

Nie ma dobrych czy złych stanów Ja. Każdy z nich ma zarówno swoje zalety, jak i wady. Kluczowe jest jednak odpowiednie dostosowanie się do sytuacji. Dopóki nadawca i odbiorca komunikują się z tego samego stanu Ja, komunikacja może przebiegać bez nieporozumień. Jeżeli jednak komunikują się ze sobą dwa stany niedorośle, relacji może grozić konflikt. Dla efektywnej komunikacji kluczowa jest zatem umiejętność rozpoznawania i w razie potrzeby, zmieniania komunikatów naszego wewnętrznego rodzica, dziecka czy dorosłego.

Przyjrzyjmy się krótkiej charakterystyce poszczególnych stanów Ja.

**Rodziec** – to nasz wewnętrzny zbiór zasad oraz nakazów i zakazów, które nadają naszemu życiu strukturę.

**Rodziec wspierający** - słuca, okazuje zrozumienie oraz otacza troską. Jednak w niektórych sytuacjach może odbierać odwagę do samodzielnego stawiania czoła trudnościom, co uniemożliwia rozwój i naukę.

**Rodziec krytyczny** - ocenia, kontroluje, nakazuje, zakazuje i karze. Jego ważną rolą jest stawianie bezpiecznych granic oraz przekazywanie kluczowych norm i wartości.

**Dziecko** – to nasze wewnętrzne potrzeby doświadczania nowych rzeczy.

**Dziecko spontaniczne** - naturalnie wyraża emocje (zarówno pozytywne, jak i negatywne), korzysta ze wszystkich swoich zmysłów oraz z intuicji. Jest autentyczne, otwarte i twórcze. Czasem prowokuje swojego rozmówcę, przeciwstawia mu się oraz dobitnie wyraża swoje niezadowolenie.

**Dziecko dostosowane** - jest posłuszne i uprzejme, podporządkowuje się autorytetom i akceptuje kompromisy. Brak mu jednak pewności siebie, własnego zdania i inicjatywy. Łatwo ulega, przez co jego potrzeby często pozostają niezaspokojone.

**Dorosły** – to wewnętrzna część nas samych, która znajduje równowagę pomiędzy potrzebami oraz emocjami dziecka a zasadami rodzica. Dorosły obiektywnie obserwuje świat, zbiera różnorodne informacje i analizuje dane. Dzięki temu potrafi wyciągać logiczne wnioski oraz podejmować racjonalne decyzje.

Załóżmy, że z pozycji dorosłego słyszymy pytanie „Czy wiesz, gdzie są moje klucze?”. Możemy na nie zareagować w różny sposób, w zależności od stanu Ja, który przyjmujemy.

Rodzic wspierający - Nie wiem, ale pomogę Ci szukać.

Rodzic krytyczny - Znowu je zgubiłeś?

Dziecko spontaniczne - Kiedyś się znajdą.

Dziecko dostosowane - Bardzo mi przykro, nie wiem.

Dorośli - Leżą na komodzie.

Do nieporozumień dochodzi w sytuacji, gdy porozumiewają się ze sobą dwa różne stany Ja lub gdy nadawca przekazuje komunikat do innego stanu Ja, niż ten, z którego sam się komunikuje.

Wyróżniamy trzy rodzaje transakcji - równoległe, krzyżowe i ukryte.

Transakcja równoległa zachodzi wtedy, gdy Ja jednego z rozmówców znajduje się w stanie oczekiwanym przez drugiego rozmówcę, który odpowiada zgodnie z tym schematem.

Dorośli do Dorosłego - O której godzinie będziesz dziś w domu?

Dorośli do Dorosłego - Planuję być około siedemnastej.

Rodzic do Dziecka - Dasz radę, zostało nam tylko 10 minut treningu.

Dziecko do Rodzica - Nie chcę mi się już, odpuść mi proszę i chodźmy na lody.

Transakcja krzyżowa występuje, gdy co najmniej jeden rozmówca znajduje się w stanie Ja, który nie jest oczekiwany przez drugiego z nich.

Dziecko do Dziecka - Chodź, zerwiemy się dzisiaj wcześniej z pracy, dokończymy to zadanie jutro.

Rodzik do Dziecka - Jesteś niepoważna, nie można na Ciebie liczyć.

Dorośli do Dorosłego - Pójdziemy na spacer?

Rodzik do Dziecka - Taki bałagan w domu, a Ty mi o spacerze mówisz.

Transakcja ukryta przebiega na dwóch płaszczyznach - społecznej (jawnej) oraz psychologicznej (ukrytej). Poniższy przykład, na poziomie jawnym, przedstawia komunikację dorosłego z dorosłym, jednak na poziomie ukrytym to dyskusja między dwojgiem dzieci.

Podczas nudnej imprezy:

Mąż: Chyba musimy już iść (mrużąc okiem do żony).

Żona: To prawda, jest już późno (uśmiechając się do męża).

Głównym celem stosowania analizy transakcyjnej we własnym życiu jest wzmocnienie stanu Ja dorosłego, który bywa dominowany przez rodzica lub dziecko. Dzięki niej możemy również lepiej zrozumieć relacje panujące między ludźmi oraz poznać główne przyczyny nieporozumień. Umożliwi to wychwycenie własnych zachowań, które nam utrudniają bądź ułatwiają podejmowanie decyzji oraz sprawniejsze mierzenie się z trudnościami.

Nasze nieuświadomione tendencje bardzo często decydują o tym, jak traktujemy innych ludzi. Dostrzeżenie ich może okazać się niezwykle przydatne.

# Zakończenie

Efektywne komunikowanie się jest umiejętnością nabytą. Na każdym etapie naszego życia wymaga praktyki, która niekiedy przeplatana jest drobnymi niepowodzeniami. Warto ją doskonalić, ponieważ rodzaj komunikacji w znaczący sposób przekłada się na relacje jakie budujemy z innymi ludźmi. Pomaga nam również zredukować stres i lęk towarzyszący w codziennym życiu. Możliwość swobodnej rozmowy o emocjach i potrzebach korzystnie wpływa także na nasze, niezwykle cenne, zdrowie psychiczne.

Wykorzystywanie w codziennym życiu opisanych wcześniej technik komunikacji pomoże Ci również w rozwiązywaniu konfliktów. Co prawda, za jakość komunikacji odpowiadają obie strony (nadawca i odbiorca), jednak nawet najmniejsza zmiana w naszym własnym postępowaniu oddziałuje na całe otoczenie.



Warto jednak pamiętać, że konflikt, rozumiany jako sprzeczność dążeń, jest czymś naturalnym i nieuchronnym. Niezwykle ważne jest jednak to, aby przebiegał on w atmosferze szacunku i życzliwości. Taki rodzaj dyskusji pomogą Ci osiągnąć poznane tu metody. Dzięki ich wykorzystywaniu konflikt będzie mógł wiele Cię nauczyć. Zdobędziesz wiedzę zarówno o sobie, jak i o swoim rozmówcy, co w konsekwencji wzbogaci Waszą relację.

Implementacja powyższych treści pozwoli Ci także na uzyskanie lepszego wglądu w mechanizmy własnego zachowania oraz pomoże zdefiniować rzeczywiste przyczyny konfliktu czy złego samopoczucia. Wzmocni się również Twoja asertywność, czyli postawa życiowa pozwalająca na otwarte wyrażanie swoich myśli, uczuć, potrzeb i przekonań, z jednoczesnym brakiem lekceważenia emocji i poglądów innych ludzi.

Ruth Cohn powiedziała kiedyś pewne bardzo ważne zdanie.

„Kiedy komunikacja staje się trudna, powiedz po prostu, co się z tobą dzieje – to jest najlepsza recepta, jaką znam.”

Zachęcam Cię zatem do eksperymentowania i trenowania umiejętności skutecznej komunikacji oraz dzielenia się z rozmówcami własnymi emocjami i potrzebami.

Każdy trening wymaga jednak pewnej rozgrzewki, dlatego poniżej znajdziesz kilka ćwiczeń, które pomogą Ci nabrać wprawy. Korzystając z nich, miej na uwadze, że równie istotne są aspekty pojawiające się między słowami. Niestety trudno przećwiczyć ten element komunikacji mając wyłącznie kartkę i długopis. Dlatego razem z Patrycją Stacherą intensywnie myślimy nad organizacją szkoleń psychoedukacyjnych, poświęconych między innymi tematyce doskonalenia umiejętności komunikowania się. Jeśli masz ochotę, podziel się ze mną refleksją na temat tego pomysłu oraz treści, które tutaj opisałam. Będzie mi niezwykle miło poznać Twoją perspektywę.

Z całego serca życzę Ci powodzenia. Mam nadzieję, że doskonale o tym wiesz.

Ściskam,

Agata





Część

2

## Stucham?

Wyobraź sobie, że bardzo ważna dla Ciebie osoba opowiada Ci o problemach w jej związku.

Mówi: Jestem już zmęczona tą sytuacją. W ogóle nie spędzamy razem czasu. Każdy z nas funkcjonuje osobno. Nic już nas nie łączy. Nasze dzieci też widzą, że coś złego dzieje się między nami. Nie wiem co robić.

Zareaguj na powyższą wypowiedź w sposób umożliwiający przyjrzenie się emocjom i potrzebom rozmówcy. Wykorzystaj parafrazę, klaryfikację, pytania otwarte oraz technikę odzwierciedlania i dzielenia się uczuciami.

**Parafraza** – polega na powtarzaniu własnymi słowami części wypowiedzi rozmówcy, w celu upewnienia się, czy dobrze odczytaliśmy jego intencje.



**Klaryfikacja** – to prośba o doprecyzowanie kwestii, która nie jest dla nas wystarczająco jasna lub została według nas poruszona zbyt ogólnie.



**Zadawanie pytań** – polega na pogłębianiu wypowiedzi rozmówcy poprzez zadawanie pytań o interesujące nas kwestie.



**Odzwierciedlanie uczuć** – polega na nazywaniu emocji czy uczuć, które według nas pojawiły się w obecnej sytuacji u naszego rozmówcy.



Dzielenie się własnymi uczuciami – polega na wyrażaniu własnych emocji, jakie odczuwamy obecnie w stosunku do naszego rozmówcy w tej sytuacji.



## Ja czy Ty?

Przekształć poniższe wypowiedzi sformułowane za pomocą komunikatu Ty, na zgodne z założeniami komunikatu Ja, tj. „czuję (emocja), kiedy Ty (zachowanie), ponieważ (potrzeba), dlatego chcę (prośba)”.

Jesteś złośliwy, z tym swoim wiecznym głośnym gadaniem przez telefon. Nie widzisz, że próbuję pracować?



Znowu zostawiłeś zlew zavalony brudnymi naczyniami. Czy ja jestem Twoją sprzątaczką?



Ciągle narzekasz. Myślisz, że chce mi się tego notorycznie słuchać?



Jesteś nieodpowiedzialna, znowu spóźniłaś się pół godziny.



Notorycznie odkładasz wszystko na później. Szczyt lenistwa.





Do opisanych poniżej sytuacji utwórz komunikat typu Ja zgodny ze schematem „czuję (emocja), kiedy Ty (zachowanie), ponieważ (potrzeba), dlatego chcę (prośba)”.

Znajomy nie zwraca Ci pożyczonej książki.

Przyjaciel po raz kolejny odwołuje Wasze spotkanie.

Współpracownik przeszkadza Ci w trakcie pracy.

Znajoma krytykuje Twój ubiór.

Szef podnosi na Ciebie głos.

## Ile boków ma kwadrat?


Wyobraź sobie sytuację, w której jesteś pasażerem samochodu. Mówisz do osoby, która prowadzi auto „Możesz jechać po tej drodze z prędkością 70 km na godzinę”. Co może to oznaczać w zależności od płaszczyzny wypowiedzi, którą wykorzystasz?

**Rzeczową** – gdzie głównym zadaniem wypowiedzi jest przekazanie informacji i faktów.

**Wzajemnych relacji** – dzięki której możemy zaobserwować stosunek nadawcy do odbiorcy.

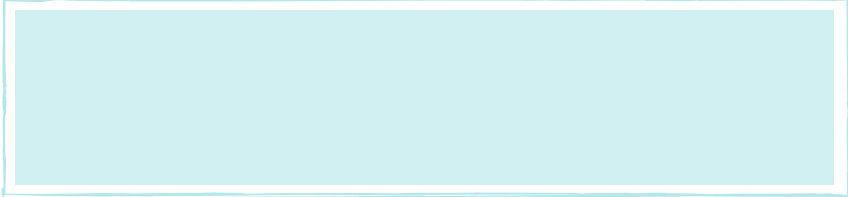
**Ujawniania siebie** – za pomocą której nadawca pokazuje nam część samego siebie (emocje, myśli czy opinie).

**Apelu** – która ujawnia, jaką korzyść nadawca chce osiągnąć lub jakie są jego potrzeby, oczekiwania czy prośby.




Zastanów się teraz, jak Twój rozmówca mógł zrozumieć wypowiedź „Możesz jechać po tej drodze z prędkością 70 km na godzinę” w zależności od tego, którym uchem ją usłyszał.

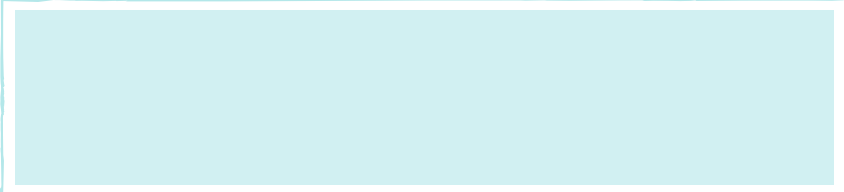
**Ucho rzeczowe** – odbiorca komunikatu koncentruje się na faktach zadając konkretne pytania. Często jednak zaniedbuje pozostałe płaszczyzny, co generuje różnego rodzaju konflikty.



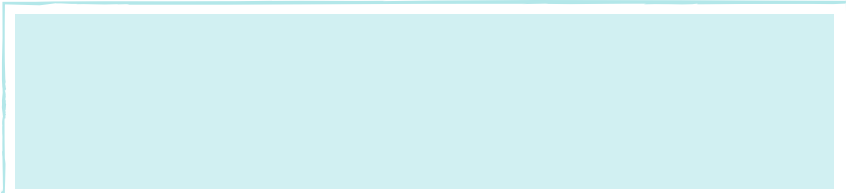
**Ucho relacji** – odbiorca koncentruje się na stosunku, jaki ma wobec niego nadawca komunikatu. Duża wrażliwość ucha relacji niesie niebezpieczeństwo odczytywania nawet naturalnych komunikatów jako atakujące.



**Ucho ujawniania siebie** – odbiorca koncentruje się na emocjach i potrzebach swojego rozmówcy, starając się odkryć motywy kryjące się za poszczególnymi słowami. Dzięki temu pomaga nadawcy przyjrzeć się jego uczuciom i pragnieniom oraz zmierzyć się z ewentualnymi trudnościami.



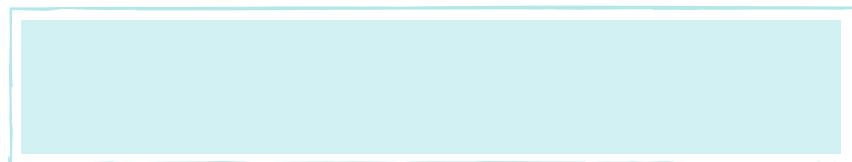
**Ucho apelu** – odbiorca koncentruje się na życzeniach innych oraz stara się czytać sygnały wypowiedziane między wierszami. Niestety chcąc zaspokoić potrzeby nadawcy, często zaniedbuje swoje własne.



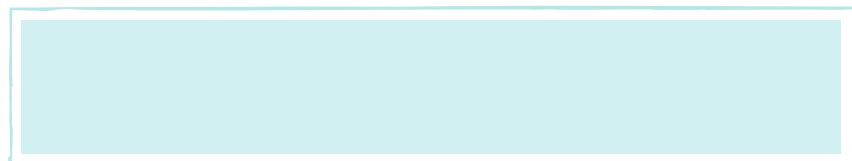
## Rodzic, dziecko czy dorosły?

Odpowiedz na pytanie „Co dziś na obiad?” w sposób zależny od danego stanu Ja.

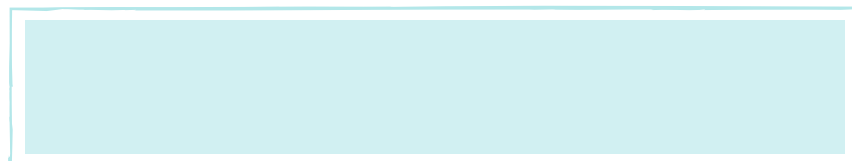
**Rodzic** – to nasz wewnętrzny zbiór zasad oraz nakazów i zakazów, które nadają naszemu życiu strukturę.



**Rodzic wspierający** - słucha, okazuje zrozumienie oraz otacza troską. Jednak w niektórych sytuacjach może odbierać odwagę do samodzielnego stawiania czoła trudnościom, co uniemożliwia rozwój i naukę.



**Rodzic krytyczny** - ocenia, kontroluje, nakazuje, zakazuje i karze. Jego ważną rolą jest stawianie bezpiecznych granic oraz przekazywanie kluczowych norm i wartości.

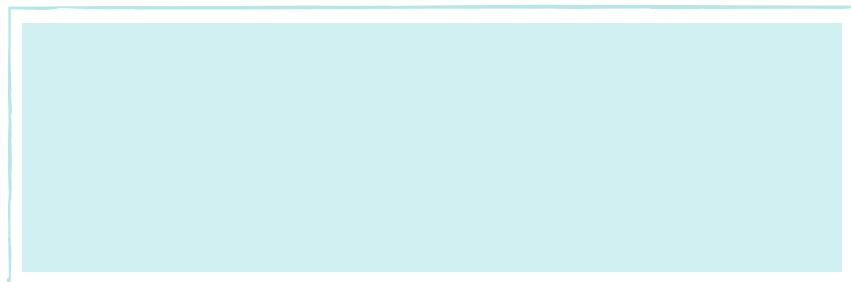


**Dziecko** – to nasze wewnętrzne potrzeby doświadczania nowych rzeczy.

**Dziecko spontaniczne** - naturalnie wyraża emocje (zarówno pozytywne, jak i negatywne), korzysta ze wszystkich swoich zmysłów oraz z intuicji. Jest autentyczne, otwarte i twórcze. Czasem prowokuje swojego rozmówcę, przeciwstawia mu się oraz dobitnie wyraża swoje niezadowolenie.



**Dziecko dostosowane** - jest posłuszne i uprzejme, podporządkowuje się autorytetom i akceptuje kompromisy. Brak mu jednak pewności siebie, własnego zdania i inicjatywy. Łatwo ulega, przez co jego potrzeby często pozostają niezaspokojone.



**Dorosły** – to wewnętrzna część nas samych, która znajduje równowagę pomiędzy potrzebami i emocjami dziecka, a zasadami rodzica. Dorosły obserwuje świat obiektywnie, zbiera informacje i analizuje dane. Dzięki temu potrafi wyciągać logiczne wnioski oraz podejmować racjonalne decyzje.



# Bibliografia

Berne, E. (2012). W co ludzie grają - psychologia stosunków międzyludzkich. Warszawa: PWN

Kozyra, B. (2019). Komunikacja bez barier. Warszawa: MT Biznes.

Rudiger, R. (2013). Aby być sobą. Wprowadzenie do analizy transakcyjnej. Warszawa: PWN.

Schulz von Thun, F. (2009). Sztuka rozmawiania cz. 1 Analiza zaburzeń. Kraków: WAM.

Wojciszke, B. (2011). Psychologia społeczna. Gdańsk: Warszawa Wydawnictwo Naukowe Scholar.



---

Ścisquam,  
Agata



chętnie  
POMOGĘ

[www.psycholabs.pl](http://www.psycholabs.pl)  
[agata@psycholabs.pl](mailto:agata@psycholabs.pl)  
[@psycho.ag](https://www.instagram.com/psycho.ag)

rys.  
MAGDA  
DANA)



**PORADNIA NARKOTYKOWA ON-LINE pomaga w radzeniu sobie z problemami powodowanymi przez narkotyki.** Pomagamy osobom, które ich używają, a także bliskim tych osób. Jeśli masz problem z narkotykami, jeśli coś Cię niepokoi, jeśli chcesz pomóc komuś bliskiemu lub innej osobie z Twojego otoczenia - napisz do nas lub wejdź na czat. Odpowiedzi udzielają eksperci: lekarz, prawnik, psycholog i terapeuta uzależnień.

Rozumiemy różne postawy, wybory, wartości. Nie oceniamy, nie pouczamy - doradzamy. **Pomoc jest w pełni anonimowa i bezpłatna.**

[www.narkomania.org.pl](http://www.narkomania.org.pl)

Internetowa poradnia dla osób zagrożonych uzależnieniem, uzależnionych i ich bliskich działa na zlecenie Krajowego Biura ds. Przeciwdziałania Narkomanii i jest finansowana ze środków Ministerstwa Zdrowia oraz Fundacji Praesterno.