

Wyobraźmy sobie taką sytuację. Mąż i żona jadą samochodem. Ona prowadzi, on siedzi obok. Znajdują się na skrzyżowaniu ze światłami. Zapala się zielone. Mąż mówi: „Zielone światło”. Na co żona odpowiada: „Kieruję ja czy ty?”. W tym bardzo krótkim dialogu ujawnia się niezwykle bogactwo informacji zawartych w wypowiedzi jednej i drugiej strony. I przynajmniej kilka powodów, dla których wspomniane małżeństwo może w nienajlepszym humorze dojechać do celu.

Mówienie i słuchanie na cztery sposoby

Według Friedemanna Schulza von Thuna, psychologa zajmującego się meandrami komunikacji, w każdej wypowiedzi możemy wyróżnić aż cztery jej aspekty, tzw. płaszczyzny komunikacji. Są to:

Dyrygent

Puść swoją ulubioną muzykę i zacznij sam dyrygować w takt znanej ci melodii. Wiesz, które tony są głośniejsze i bardziej dramatyczne, a które subtelniejsze i cichsze.

Możesz też słyszeć muzykę tylko w swojej wyobraźni. Ponownie zacznij dyrygować, ale tym razem spróbuj wpleść w melodię swoje własne akcenty. Muzykę dopasowujesz więc do swojego nastroju i życzeń, czyli – dyrygując szybciej lub wolniej – nadajesz jej więcej dynamiki, elegancji albo subtelności. To ćwiczenie poprawia samopoczucie zarówno psychiczne, jak i fizyczne.

Kwadratura wypowiedzi

czyli o tym, dlaczego czasami trudno nam się porozumieć

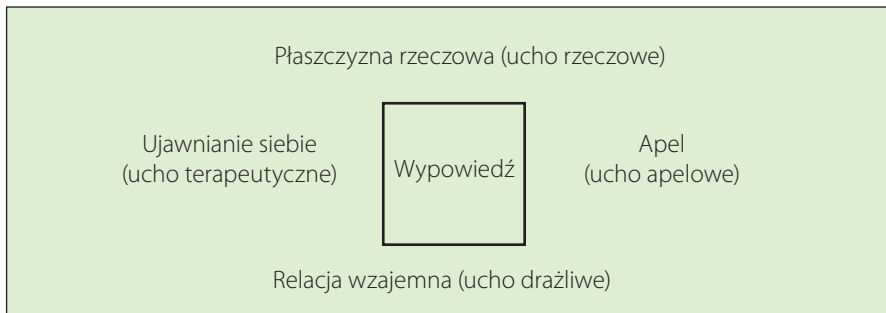


Fot. Ewa Świątorzecka

- Płaszczyzna rzeczowa – czyli to, co chcę zakomunikować – zawiera informacje, określoną treść, fakty, konkrety.
- Płaszczyzna ujawniania siebie – czyli co mówię o sobie – jak myślę, jak się czuję, co jest dla mnie ważne.
- Płaszczyzna relacyjna – czyli co myślę o tobie, za kogo cię uważam i jaki jest nasz wzajemny stosunek, jaka jest moja postawa wobec ciebie; ważny jest tu dobór słów, ton głosu.
- Płaszczyzna apelowa – czyli do czego chcę cię na-

kłonić – do zrobienia lub zaniechania czegoś, do myślenia lub czucia w określony sposób.

Oznacza to, że kiedy mówimy, robimy to na cztery sposoby jednocześnie. Czasami akcentujemy silniej któryś z aspektów. Podobnie rzecz ma się po stronie słuchającego. Dysponuje on odpowiednio czworgiem uszu: rzeczowym, ujawniania siebie, relacyjnym i apelowym. I podobnie, może mieć jedno z tych uszu bardziej pracowite, wyczulone. Na przykład częściej słyszy w wypowiedzi apel, sygnał do działania, a rzadziej inne treści. Schematycznie można potraktować różne aspekty wypowiedzi jako boki kwadratu:



Kłopoty z porozumieniem zaczynają się wtedy, gdy co innego mówi nadawca, a co innego słyszy odbiorca. Do nieporozumienia może dojść na każdej z czterech płaszczyzn komunikatu lub gdy nadawca akcentuje jeden aspekt wypowiedzi, np. przekazuje informacje, a odbiorca słucha go uchem relacyjnym i zastanawia się, co też złego nadawca o nim myśli.

Co powiedział mąż, a co usłyszała żona?

Wracając do wspomnianego przykładu zastanówmy się najpierw, co mógł

powiedzieć mąż (nadawca) w każdym z czterech aspektów:

- Zawartość rzeczowa: Zapaliło się zielone światło.
- Ujawnianie siebie: np. Spieszę się. Obawiam się, że się spóźnię. Jestem zdenerwowany. Jestem doświadczonym kierowcą. Jestem dobrym obserwatorem. Itd.
- Relacja wzajemna: Uważam cię za niedoświadczonego kierowcę. Gdyby nie ja nie poradziłabyś sobie. Nie wierzę w twoje umiejętności. Potrzebujesz mojej troski. Jesteś słabszym kierowcą ode mnie. Jesteś rozkojarzona.
- Apel: Jedź! Ruszaj! Dodaj gazu!

Co tak naprawdę powiedział mąż, a co usłyszała żona? Na podstawie jej reakcji można wnioskować, że nie była zachwycona stwierdzeniem męża. Zareagowała nie tylko na informację o sytuacji na drodze (zmiana światła), ale usłyszała również inne aspekty jego wypowiedzi. Na przykład to, że mąż czuje się upoważniony do udzielania jej rad. Zatem usłyszała go nie tylko uchem rzeczowym, ale także relacyjnym.

Czy mąż rzeczywiście chciał się krytycznie odnieść do jej umiejętności, trudno powiedzieć, nie słysząc np. tonu jego głosu. Być może tak było w istocie. Co by to oznaczało? Że w dość zawaolowany sposób oboje

powiedzieli sobie, co sądzą o sobie nawzajem. To prawda, że prowadząc takie dialogi możemy dużo sobie powiedzieć, ale raczej nie osiągniemy porozumienia opartego na wzajemnym szacunku. Pozostanie zamęt w uczuciach. W takiej sytuacji warto upewnić się, czy dobrze odczytaliśmy intencje naszego rozmówcy, na przykład:

Mąż: Zielone światło.

Żona: Widzę. Kiedy mówisz mi, co się dzieje na drodze, podczas gdy ja prowadzę, mam wrażenie, że mi nie ufasz. To jak jest: nie ufasz mi?

Mąż: Ależ skąd. Uważam, że sprawnie prowadzisz. Po prostu spieszę się, bo chciałbym jeszcze spotkać Janka zanim wyjdzie z pracy. Ostatnio trudno się do niego dodzwonić. Wiesz, projektujemy razem osiedle i boję się, że nie zdążymy skończyć na czas. A to dla mnie ważne, żeby dotrzymywać słowa.

To oczywiście tylko jedna z wersji dialogu, tu akurat prowadzącego do porozumienia. W innej, żona mogłaby, zamiast o wrażeniach, powiedzieć np. o swoich uczuciach i oczekiwaniach:

Żona: Denerwuję się, kiedy komentujesz sytuację na drodze, podczas gdy ja prowadzę. Spodziewałam się raczej uznania i zaufania.

A mąż na to mógłby powiedzieć: Lubię prowadzić i czasami trudno mi wyjść z roli kierowcy, kiedy jestem pasażerem. Rozumiem, że chciałabyś, żebym powstrzymał się od komentarzy. Czy tak?

Żona: Tak!

O różnicach między rozmówcami

Kobiety w większym stopniu niż mężczyźni posługują się uchem nastawionym na relacje, czyli tzw. uchem drażliwym. W praktyce oznacza to, że częściej niż mężczyźni zastanawiają się, co złego ktoś o nich myśli. Panowie natomiast łatwiej posługują się

Pukanie energii

Działanie układu krwionośnego i limfatycznego możesz usprawnić, gdy lekko zaciśniętymi pięściami opukasz od góry do dołu całe ciało – najpierw lewą, a potem prawą stronę. Czujesz już, jak każda komórka ciała budzi się i rozgrzewa?

Chwila wytchnienia

Położ ręce na brzuchu i poczuj, jak oddech wpływa do twojego wnętrza, do samego środka ciała. Podczas wdechu i wydechu przepona naprzemiennie unosi się i opada. Obserwuj jej spokojne ruchy – nie napinaj brzucha, pozwól, by wszystko działało się w sposób naturalny, bez twojej pomocy. Gdy podczas nabierania oddechu wypełnia cię powietrze, wczuj się głęboko w swoje wnętrze, a uwagę postaraj się skupić na czubku nosa.



uchem rzeczowym, być może dlatego trudniej im usłyszeć, że czasami problem nie tkwi w konkretach, faktach, liczbach, ale bardziej dotyczy relacji z rozmówcą lub tego, co on aktualnie przeżywa. Rozwinięte ucho rzeczowe to także domena inżynierów, naukowców, prawników, żołnierzy oraz innych osób wykonujących zawody, których specyficznie pojmowany „etos profesjonalny” nakazuje obracać się w sferze faktów, przepisów, zakazów, nakazów, powinności, procedur i nie zaleca zwracania uwagi na uczucia i potrzeby.

Kłopoty z porozumieniem mogą zdarzyć się także wówczas, gdy spotykają się dwie osoby, które z reguły wykorzystują ten sam, jeden aspekt

Spojrzenie medytacyjne

Usiądź i zetknij palce wskazujące ze sobą w odległości 30 cm od oczu. Powoli zacznij rozsuwać ręce, cały czas patrząc na koniuszki palców. Swoje spojrzenie kierujesz na rozsuwające się palce dopóty, dopóki pozostają widzialne kątem oka.

Uwaga: Podczas ćwiczenia spojrzenie idzie w dal, zaś oddech pozostaje spokojny. Po jego wykonaniu, palce zsuń ze sobą do pozycji wyjściowej. Całość powtórz dwa do trzech razy.

wypowiedzi, np. mówią i słuchają na płaszczyźnie rzeczowej. Gdyby trzeba było ustalić plan konkretnego działania byłby to dobry team, ale wobec problemów w relacji może okazać się nieporadny. Bo jak porozmawiać o trosce, o potrzebach, gdy tylko posługujemy się faktami, jak w poniższym przykładzie:

Syn wybiera się na spotkanie:

Matka (stanowczo): Jest zimno. Załóż czapkę

Syn (kategorycznie): Nie jest zimno. Nie założę.

Matka (z troską): Załóż kochanie! Jest przecież dziesięć stopni mrozu! Sypie śnieg i mocno wieje!

Syn (aroganko): Dziesięć było rano. Jakbyś popatrzyła na termometr, to byś wiedziała, że jest siedem! – i wychodzi z domu bez czapki.

O czym była ta rozmowa? Pozornie tylko o faktach, w rzeczywistości o uczuciach i potrzebach. O tym, że matka martwi się o dziecko, chce o nie zadbać jak najlepiej, ale i o tym, że dziecko czuje się przytłoczone troską matki, którą postrzega jako nadopiekuńczą i potrzebuje więcej swobody w decydowaniu o sobie.

Gdyby oboje usłyszeli się czworgiem uszu i powiedzieli o swoich uczuciach i potrzebach wprost, porozumienie byłoby blisko, a i w uszy prawdopodobnie ciepłej. Słuchanie czworgiem uszu sprzyja porozumieniu. Jeżeli uaktywnimy ucho powiązane z tą płaszczyzną wypowiedzi, którą właśnie akcentuje rozmówca, możliwa jest dobra komunikacja. Zdarza się jednak, że mimo iż potrafimy słuchać na cztery sposoby, pewnych ważnych dla nas osób słuchamy tylko jednym uchem, bez względu na to, co akcentują

w swojej wypowiedzi, jak w przykładzie poniżej. Córka wróciła do domu późno po pracy. Matka, która zapewne z troski o córkę, chce o nią zadbać, za każdym razem gotowa jest coś zrobić (słucha przede wszystkim uchem apelowym i w związku z tym proponuje różne działania):

Córka: Jestem zmęczona

Matka: Przygotuję ci kąpiel.

Córka: Nie dziękuję. Czy jest herbata w dzbanku?

Matka: Zaraz zaparzę więcej.

Córka: Nie, nie. Idę spać.

Matka: Posłać ci łóżko?

Córka: Nie! Mamo, czy musisz tak mi usługiwać?

Matka: Mam sobie pójść?

Opisana gotowość do działania, nawet wynikająca ze szlachetnych pobudek, w dalszej perspektywie może być męcząca dla każdej ze stron i zamiast porozumienia przyniesie rozczarowanie. Warto więc rozwijać umiejętność słuchania każdym uchem. Wtedy mamy szansę dowiedzieć się, co naprawdę ktoś do nas mówi i zareagować adekwatnie do sytuacji.

Poza schematem

Komunikacja to skomplikowana rzeczywistość. Nasz język nie ułatwia nam sprawy. Obfituje w porównania, często błyskotliwe metafory, interpretacje, oceny. Z jednej strony pomaga nam porządkować informacje, szybciej je przetwarzać, z drugiej podsuwa proste schematy, szufladki, rozwiązania na skróty, które, zamiast przybliżać nas do siebie nawzajem, prowadzą czasami na manowce. Świadomość własnego stylu komunikacji, przełamywanie schematów, pozwala unikać pomyłek, nieporozumień i budować dobre relacje z innymi. Dobre, to znaczy oparte na prawdzie, zaufaniu, z poszanowaniem uczuć i potrzeb swoich oraz innych osób.

Jolanta Obidzińska, psycholog