

## „KOMUNIKACJA A RELACJA, CZYLI...O CO CHODZI”



### **CZY WIESZ JAK KOMUNIKUJESZ?**

Każdy człowiek porozumiewa się z innymi, to fakt. Zaczynamy się porozumiewać z innymi ludźmi od pierwszego tygodnia życia i robimy to aż do śmierci. Komunikujemy się z ludźmi, aby wymienić informacje, wydać polecenia, wyrazić swoje myśli, przekonania, czy pragnienia. Ale warto także pamiętać, że jedną z ważniejszych funkcji komunikacji jest tworzenie i utrzymywanie więzi międzyludzkich, zarówno w pracy i życiu osobistym. Porozumiewanie się nie tylko pomaga nam wymienić informacje, określić kim jesteśmy (*nasze poczucie tożsamości rodzi się w interakcjach z innymi ludźmi: jestem ładna czy brzydka?*), ale dzięki komunikowaniu się powstają wszelkie relacje. Trudno sobie wyobrazić, że mogłyby one istnieć bez porozumiewania się. W rzeczywistości jednak, porozumiewanie się - tak jak taniec, zależy od umiejętności i zaangażowania partnerów, dlatego warto ćwiczyć swoje umiejętności komunikacyjne. Nie ma jednej żelaznej listy zasad i wskazówek, gwarantujących sukces w sferze komunikowania się ludzi ze sobą. Większość ludzi zakłada, że porozumiewanie się to umiejętność, która sama się rozwija i nie wymaga ćwiczeń. Sprawność w komunikowaniu może przypominać sprawność fizyczną, nawet najbardziej niekompetentni mogą wiele osiągnąć dzięki ćwiczeniom.

### **Czy wiesz jakie tworzysz relacje z innymi ludźmi i dlaczego warto je rozwijać?**

Średniowieczny historyk, tak oto opisał okrutny, wręcz nieludzki eksperyment Cezarza Fryderyka II „*Nakazał on matkom i mamkom karmić niemowlęta, myć je i pielęgnować, lecz zabronił im odzywać się do dzieci, ponieważ był ciekaw, w jakim języku zaczną mówić samoistnie, czy będzie to najstarszy język – hebrajski, czy też grecki, czy łacina, czy arabski, a*

*może język rodziców? Cały trud na nic się zdał, gdyż wszystkie dzieci umarły. Nie mogły przeżyć, nie mając pieczy, nie widząc radosnych twarzy i nie słysząc słów miłości od swoich matek*

(Ross i McLaughlin, 1949)

- budowanie i trwanie w relacji z drugą osobą jest podstawową potrzebą ludzką
- budowanie relacji, jest podstawową umiejętnością społeczną, dzięki której dobrze funkcjonujemy w społeczeństwie
- dzięki nim czerpiemy większą przyjemność z życia. Ludzie, którzy nie mają silnych więzi społecznych, są bardziej narażeni na choroby, a nawet śmierć
- stajemy się przez to szczęśliwsi, odczuwamy satysfakcję ze związków z innymi ludźmi

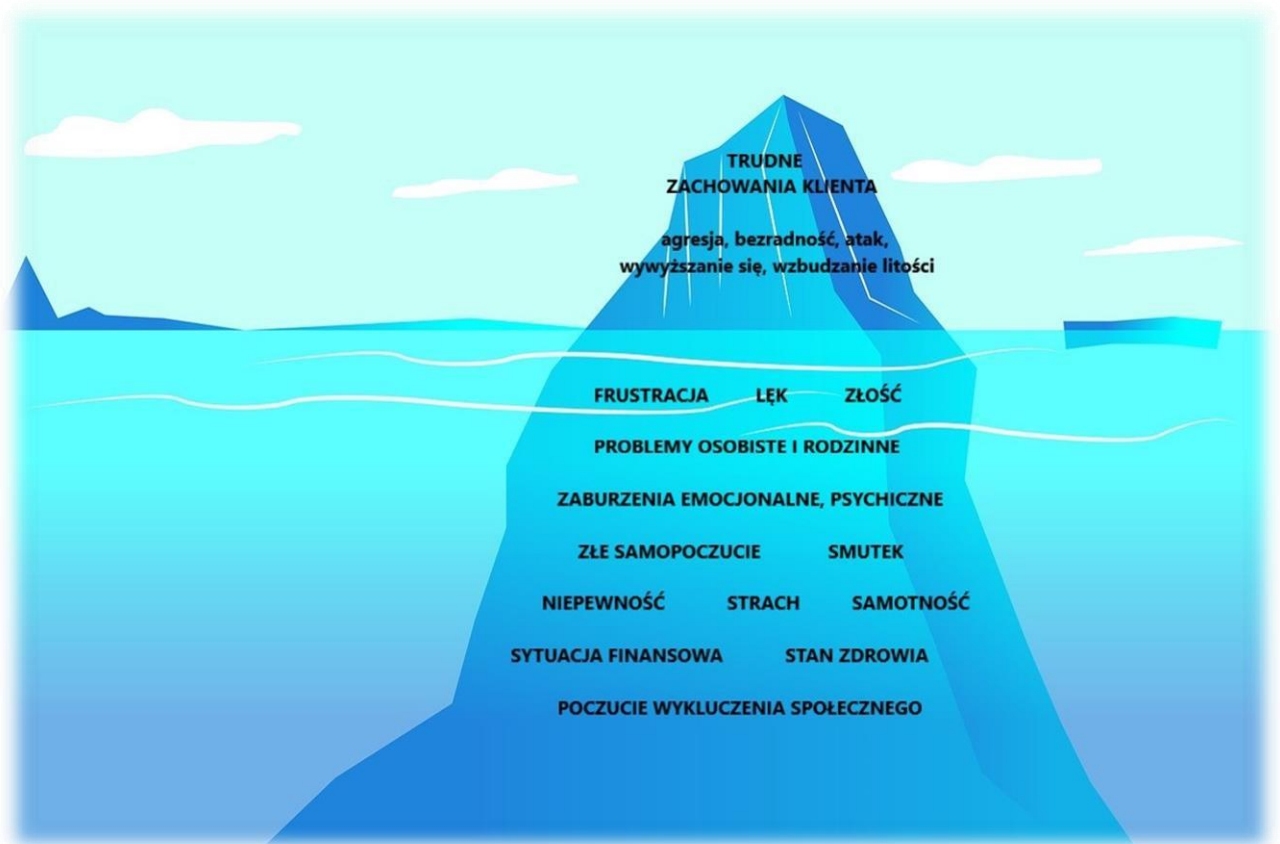


## **BUDUJ RELACJE Z INNYMI! OTO KILKA WSKAZÓWEK**

W kontaktach z innymi unikaj etykietowania osób, ćwicz wyrażanie „czystych” spostrzeżeń. W życiu osobistym oraz zawodowym tworzymy setki etykiet, posługiwanie się nimi pozwala szybciej orientować się w świecie. Najczęściej oceniamy osoby, które różnią się od nas pod względem wyznawanych wartości, innego stylu, zachowania lub temperamentu. Dystansujemy się w stosunku do nich i utwierdzamy się w przekonaniu, że przyklejone etykiety są słuszne. Jednak, gdy zniekształcamy obraz innej osoby, dalecy jesteśmy od jej zrozumienia. Unikanie ocen i wypracowanie bardziej obiektywnego podejścia, ułatwia zrozumienie drugiej osoby.

**„TRUDNY KLIENT, CZY TRUDNA SYTUACJA?”** Osoba może być oburzona, czy zdenerwowana, ale to sytuacja, w której się znalazła jest dla niej trudna, dlatego ważne jest uszanowanie uczuć odbiorcy, a nie etykietowanie "trudny klient", gdyż czasami jako odbiorcy widzimy trudne zachowania klienta, które są tylko wierzchołkiem góry lodowej.

## TRUDNE ZACHOWANIA KLIENTA



### CZY SZAKAL JEST WŚRÓD NAS?

*Jak się czujesz słysząc poniższe stwierdzenia?*

- Ty zawsze, Ty nigdy
- Za dużo, za mało
- Musisz to zrobić
- Dlaczego Ty nigdy
- Powinieneś
- Wszyscy
- Zawsze
- Nigdy



To typowe zwroty szakala, kogoś kto osądza, krytykuje, stosuje kwantyfikatory ogólne, nie respektując przy tym praw innych. Czasami nam może się wydawać, że nasz styl

porozumiewania się, nie ma nic wspólnego z przemocą, jednak nasze słowa często ranią i wywołują ból u odbiorcy albo w nas samych.

Bez względu na to kim jesteśmy, ile mamy lat, wszyscy potrzebujemy empatii i akceptacji, czyli otwartości na nasze potrzeby i gotowości do wysłuchania tego, co chcemy powiedzieć. Dlatego warto uświadomić sobie utrwalone sposoby komunikowania z innymi i kształtowania nowych, efektywnych, które prowadzą do budowania mostów zamiast murów między nami a drugą osobą, czyli tworzenia relacji z innymi.

Przeciwieństwem szakala jest żyrafa, która symbolizuje odmienny styl komunikacji (umiejętność słuchania, szczerość, reagowania na uczucia i potrzeby innych, rozumienia innych punktów widzenia). Komunikując się z innymi, zadbaj o siebie, nie raniąc przy tym drugiej osoby. Rób to bez przemocy stosując komunikat JA, który nie zawiera ocen, nie przykleja etykiet („Jesteś ...” „Ty zawsze...”), ale w rzeczowy sposób informuje o naszych uczuciach i potrzebach i pozwala wyrażać siebie wobec zachowań drugiej osoby, jednocześnie udoskonalając jakość relacji.

Elementy komunikatu JA

1. **Wyrażenie uczuć i emocji** (*uczucie*)
2. **Opis faktów** (*konkretna sytuacja*)
3. **Wyrażenie swoich potrzeb** (*skutek, potrzeba*)
4. **Przekazanie swoich oczekiwań/prośb** (*oczekiwanie, prośba*)

**„Czy wiesz, że ludzie nie zawsze mówią to, co myślą; ale ich ciało, gesty i ruchy mówią prawdę”**

Budując relacje z innymi, pamiętaj także o komunikacji niewerbalnej, która pozwala nam określić, jakie relacje chcemy utrzymywać z innymi, gdyż każde zachowanie niesie przekaz, jest przekaźnikiem emocji. Kiedy kogoś poznajemy, początkowym celem jest zmniejszenie niepewności do drugiej osoby, dlatego zastanawiamy się: „Czy chcę poznać tą osobę, czy nie?” Próbując odpowiedzieć na to pytanie, w pierwszej kolejności obserwujemy niewerbalne sygnały, mówiące o nastawieniu osoby (*ekspresja twarzy, kontakt wzrokowy, postawa, ton głosu i gesty*). Proces ten trwa zaledwie kilka sekund. Ale pamiętajmy – kiedy „obserwujemy” innych, sami wysyłamy innym niewerbalne sygnały mówiące o naszym

nastawieniu. Podczas spotkania z drugą osobą, możesz pomachać do niej ręką, ucisnąć dłoń, uśmiechnąć się, lub wręcz przeciwnie, możesz zachowywać się formalnie, z poważnym wyrazem twarzy.

Pamiętaj jednak, że znaczenie niektórych zachowań niewerbalnych (*symboliczne gesty – emblematy*) jest różne w różnych kulturach (podniesiony do góry kciuk, w USA oznacza „dobrą robotę”, w Niemczech „numer jeden”, a w Japonii cyfrę 5). Ale niektóre zachowania niewerbalne mają charakter uniwersalny, czyli znaczą to samo na całym świecie.

## UŚMIECH – BUDOWANIE RELACJI

Uśmiech niezbędny atrybut przy tworzeniu i budowaniu relacji z innymi osobami.



Uśmiech i śmiech na wszystkich kontynentach wyrażają pozytywne emocje, gdyż według Darwina ten środek przekazu jest rezultatem ewolucji, funkcjonował jako mechanizm przetrwania, dzięki któremu nasi przodkowie wyrażali emocje, zanim wykształciła się mowa. O tym, iż wyrazy mimiczne są powszechne, wiemy stąd, gdyż zbadano zachowania dzieci niewidomych i niesłyszących od urodzenia, które pozbawione możliwości społecznego uczenia się, uśmiechały się, śmiały i płakały w taki sam sposób jak widzące i słyszące niemowlęta (Eibl – Eibensfeldt, 1972).

**Zastanawialiście się, dlaczego przebywanie z dziećmi uśmiechającymi się,  
sprawia że sami uśmiechamy się częściej?**



**Ponieważ, ciężko jest marszczyć brwi patrząc na kogoś, kto się uśmiecha!**

<b>UŚMIECH</b>	<b>BRAK UŚMIECHU</b>
Łatwiejsze nawiązywanie relacji	Trudniejsze nawiązywanie kontaktów interpersonalnych
Szybsza socjalizacja	Utrudniony proces socjalizacji
Większe zaufanie do ludzi	Brak zaufania do ludzi, którzy nie okazują emocji na twarzy

## PIERWSZE WRAŻENIE



Pamiętaj o pierwszym wrażeniu, które kształtuje się niesłychanie szybko, gdyż wystarczy kilka sekund, aby ocenić kogoś jako osobę sympatyczną, wartą dalszego poznania lub osobę zagrażającą, czyli taką, której nie chcemy bliżej poznać

**„Zrób wszystko, aby pierwsze wrażenie było jak najkorzystniejsze –  
powstaje ono tylko raz”**



OBIEKT



POZYTYWNY



ZAGRAŻAJĄCY

Pierwsze wrażenie kształtuje się w oparciu o regułę

**„20 pierwszych słów, 20  
pierwszych gestów,  
20 centymetrów twarzy”.**

Porozumiewanie się z innymi i budowanie relacji jest złożonym procesem, na który wpływa wiele elementów. W niniejszym artykule, który jest pokłosiem szkolenia „*Lepiej się komunikuję, efektywniej pracuję*” poruszyłam tylko niektóre wątki, które mogą ułatwiać ten proces. W Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Zielonej Górze odbywają się warsztaty na których można pogłębić wiedzę z zakresu procesu porozumiewania się. Dla zainteresowanych polecam literaturę (Szarota Piotr. "PSYCHOLOGIA UŚMIECHU. Analiza kulturowa". Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. 2006. Rosenberg B. Marshall. "Porozumienia bez przemocy: o języku życia". Wydawnictwo Czarna Owca. 2016. Mel Silberman. „Aktywne ćwiczenia szkoleniowe”. ABC a Wolters Kluwer business. 2011. Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld, Russell F. Proctor II „Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się. REBIS. 2016.

Karolina Krasowska, doradca zawodowy.

