



SPÓJNA
INTEGRACJA
REGIONALNA
EKONOMII
SPOŁECZNEJ II

Komunikacja

jako jeden z elementów budowania
kontaktu, relacji i procesu

Anna Rutkowska



Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarządowych
Warszawa 2022

www.stowarzyszeniestop.pl



Projekt realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Być może słowo „komunikacja” obito ci się o uszy 😊. Może nawet oglądałaś lub oglądałeś film, który nagrałam na ten temat. Materiał zawarty w tym artykule jest poszerzeniem wiedzy z filmu oraz zaproszeniem do zatrzymania się nad swoją komunikacją. Znajdziesz tu kilka ćwiczeń, które stwarzają przestrzeń do refleksji nad własnym sposobem komunikowania.

Zapraszam do lektury i odkrywania siebie!



Film KOMUNIKACJA W PRACY Z LUDŹMI

<https://vimeo.com/stowarzyszeniestop/komunikacja-w-pracy-z-ludzi>

Czy to, jak słucham, ma znaczenie?

Słuchanie to podstawowa umiejętność, kiedy chcemy budować i utrzymywać relacje, więzi z innymi ludźmi. Jeśli jesteś osobą, która wspiera innych, może się okazać, że sztuka słuchania jest twoim podstawowym narzędziem pracy.

Słuchanie oczywiście nie polega jedynie na zachowaniu milczenia, kiedy ktoś do nas mówi. Autentyczne słuchanie ma miejsce wtedy, kiedy jest intencjonalne. By było możliwe, potrzebujesz zaangażować się w przynajmniej jeden z następujących celów:

- chęć zrozumienia perspektywy drugiej osoby/osób,
- zainteresowanie tym, co mówi rozmówca lub rozmówczyni, wynikające z ciekawości lub ważności tej osoby dla ciebie,
- chęć nauczenia się czegoś,
- chęć udzielenia wsparcia, pomocy lub pocieszenia.

W jednej rozmowie mogą nam towarzyszyć wszystkie intencje lub jedna z nich. Poza intencjami znaczenie mają również umiejętności, które możemy rozwijać.

Zapraszam cię do przyjrzenia się swoim kompetencjom komunikacyjnym.

Ćwiczenie 1.

Najlepsza z moich rozmów...

Wróć pamięcią do takiej rozmowy z wspieranym przez ciebie człowiekiem (mogła to być rozmowa z twoją klientką/ przyjacielem/ kimś bliskim), z której jesteś najbardziej zadowolona/zadowolony.

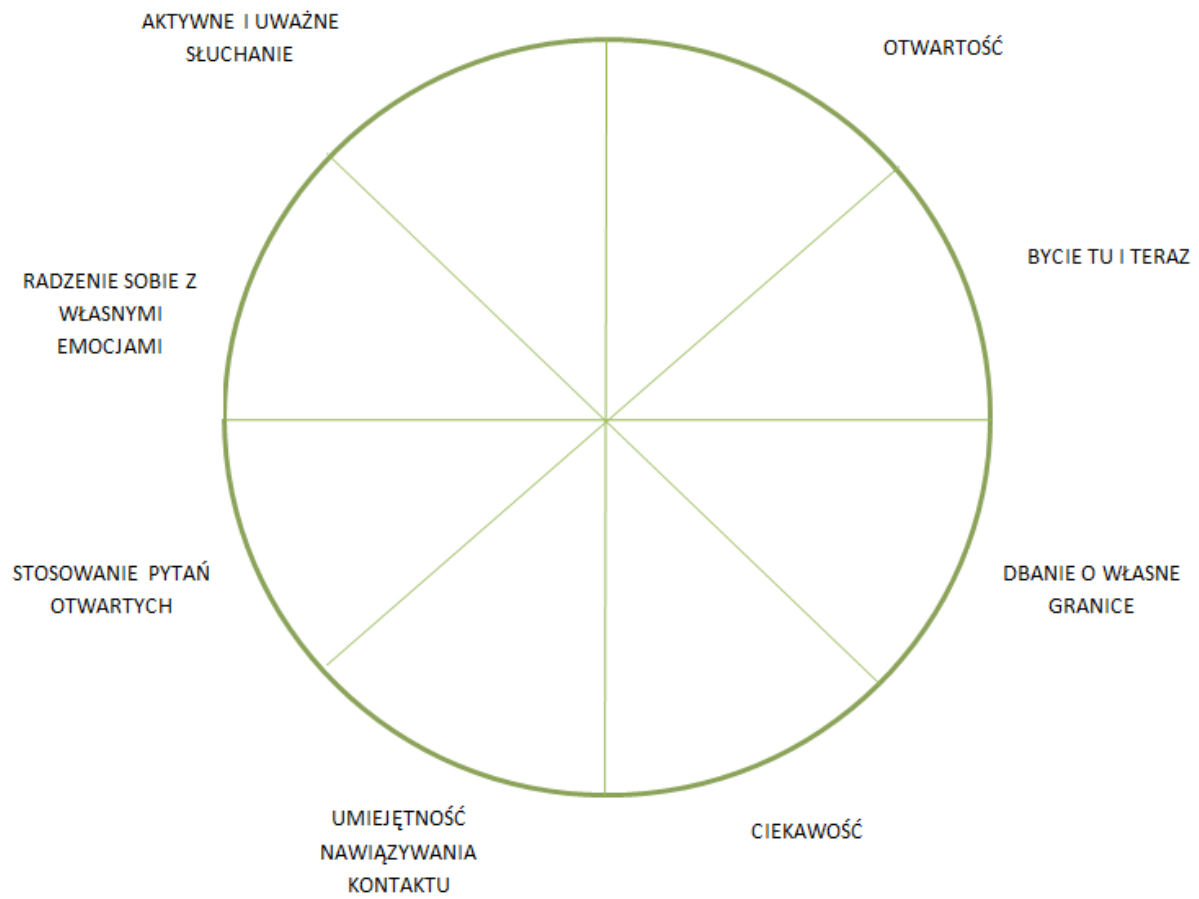
Odpowiedz na kilka pytań:

1. Jakie, twoim zdaniem, twoje mocne strony lub umiejętności zostały wykorzystane? Co najbardziej zadziało?
2. Gdyby zapytać osobę, która była z tobą w tej rozmowie, na jakie twoje mocne strony lub umiejętności zwróciłaby uwagę?
3. Którą ze swoich mocnych stron lub umiejętności uważasz za najbardziej potrzebną, kiedy jesteś w rozmowie z osobami, które wspierasz?
4. Jak możesz rozwijać w sobie te mocne strony lub umiejętności?

Ćwiczenie 2.

Koło komunikacji

Zaznacz w procentach poziom swojej satysfakcji z poszczególnych obszarów koła komunikacji: otwartość, bycie tu i teraz, dbanie o własne granice, ciekawość, umiejętność nawiązywania kontaktu, stosowanie pytań otwartych, radzenie sobie z własnymi emocjami, aktywne i uważne słuchanie. Im bliżej obramowania koła – tym poziom satysfakcji jest wyższy (100%).



Gdyby to koło było kołem od roweru, to czy dałoby się na nim jechać?

Odpowiedz na pytania:

1. Praca nad którym z obszarów umocniłaby twoją umiejętność komunikacji z innymi?
2. Nad którymi obszarami chcesz pracować?
3. W jaki sposób wesprzesz samego lub samą siebie w umacnianiu wybranego obszaru?
4. Pomyśl o trzech działaniach, które możesz podjąć w ciągu najbliższych siedmiu dni, aby podnieść poziom satysfakcji w wybranym przez siebie obszarze.
5. Od czego zaczniesz?

Cztery płaszczyzny słuchania – model komunikacji F. Schulza von Thuna

Friedmann Schulz von Thun, profesor psychologii, w opracowanej przez siebie teorii przekonuje, że komunikacja jest wielofunkcyjna, a komunikat, który nadajemy i słyszymy, może mieć kilka płaszczyzn jednocześnie. Badacz stworzył tzw. model kwadratu komunikacyjnego, nazywany także modelem czworga uszu. Pokazuje on, co stoi za odmiennymi reakcjami innych osób na nasz komunikat (często zupełnie niezrozumiałymi dla nas, a także niezgodnymi z naszymi intencjami).

Model ten opisuje cztery płaszczyzny wypowiedzi:

1. **Płaszczyzna faktów – ucho rzeczowe** – odbieranie samej treści komunikatu, bez interpretowania go w żaden sposób. Koncentracja na faktach, rozumienie wypowiedzi na poziomie dosłownym.
2. **Płaszczyzna apelu – ucho apelowe** – koncentracja na życzeniach, czytanie między wierszami, doszukiwanie się apelu, prośby.
3. **Płaszczyzna ujawniania siebie – ucho ujawniania siebie (terapeutyczne)** – skupianie się na uczuciach i motywach osoby mówiącej. Sam komunikat schodzi na dalszy plan, jest odbierany jako informacja odnosząca się do nadawcy, mówiąca coś o nim.
4. **Płaszczyzna relacji – ucho relacji (drażliwe)** – koncentracja na sposobie, w jaki nadawca odnosi się do odbiorcy, jak wyraża to, co o niej myśli. Komunikat jest odbierany jako informacja o wzajemnej relacji, o akceptacji lub jej braku.

Jakim uchem słuchasz?



Co słyszysz?



Według von Thuna każda z płaszczyzn wymaga od odbiorcy lub odbiorczynie innej wrażliwości. W zależności od tego, na co mamy „nastawione ucho”, tak odbieramy wypowiedzi innych osób.

Świadomość, jakim uchem słucham i na czym się koncentruję, pozwala na adekwatne reakcje, spójne działania i wewnętrzny spokój. Warto mieć gotowość do korzystania z „ucha samoodkrywania”, by rozumieć, do czego zaprasza mnie moja głowa, moje przekonania itp., kiedy jestem w kontakcie z inną osobą.

Ćwiczenie 3.

Jakim uchem słucham ja, a jakim inni?

Teraz już wiesz, w jaki sposób ludzie mogą słuchać tego, co się do nich mówi. Być może nawet rozpoznasz, jakim uchem słuchasz innych osób w swoim otoczeniu. Zapraszam cię do pracy „badawczej”.

1. Kiedy będziesz słuchaczem lub słuchaczką, zatrzymaj się na chwilę i pomyśl: „Jakim uchem teraz słucham? Co we mnie dominuje – jaka myśl?”.
2. Wybierz się na „środowiskowy” rekonesans. Przysłuchaj się z uważnością kilku rozmowom: w sklepie, w tramwaju, metrze lub w innych sytuacjach. Pomyśl, jakie rodzaje uszu dominują w tych rozmowach. Po czym to rozpoznasz?

Dobrej zabawy!

Model rozmowy skoncentrowanej na rozwiązaniach

Rozmowa skoncentrowana na rozwiązaniach



Rozmowa skoncentrowana na rozwiązaniach opiera się w równej mierze na zadawaniu pytań i na słuchaniu. W zasadzie można postawić tezę, że im uważniej słuchamy, tym ważniejsze dla rozmówcy lub rozmówczynie pytania zadajemy. Słuchanie może przybierać różne formy, a jego jakość zmienia się wraz z ilością wysiłku, jaki kierujemy ku drugiej osobie i temu, co mówi.

Steve de Shazer, twórca terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, twierdził, że rozmowy o problemach tworzą problemy, a rozmowy o rozwiązaniach tworzą rozwiązania.

Jeśli pracujemy z innymi ludźmi w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach, skupiamy się na:

- potrzebach (a nie trudnościach),
- mocnych stronach i możliwościach rozwoju osoby/osób,
- wcześniejszych sukcesach (a nie na porażkach),
- tym, co kiedyś wyglądało inaczej niż obecnie,
- nazywaniu, opisywaniu i tworzeniu wizji przyszłości chcianej.

W modelu skoncentrowanym na rozwiązaniach uwaga kieruje się na osobę lub grupę, z którą pracujesz. Głównym aspektem jest zadawanie pytań.

W tym artykule opisuję ścieżkę rozmowy, kiedy potrzeba coś ustalić lub wypracować z osobą wspieraną. Zadawanie pytań rozmówcy lub rozmówcy pozwala uniknąć doradzania i podawania gotowych recept. Struktura takiej rozmowy ma kilka kroków.

1. Pierwszym krokiem jest zadbanie o warunki do rozmowy. Na pewno rozumiesz, że ważne jest miejsce i czas. Nie chodzi tu o jakieś specjalne warunki, tylko o komfort rozmowy. Warto odpowiedzieć sobie na pytanie: „Co komfortowe warunki znaczą dla mnie, a co dla mojego rozmówcy lub rozmówczynie?”.
2. Drugi krok to przedstawienie sytuacji (jeśli to ty zapraszasz osobę) lub rozpoznanie sytuacji (jeśli to ona przychodzi do ciebie).

Pomocne na tym etapie pytania:

- Co się wydarzyło?
 - Jak to wygląda z pani/pana strony?
 - Z mojej perspektywy sytuacja wygląda tak... [tutaj twój opis sytuacji/zdarzenia]. Co pani/pan na to?
3. Trzecim krokiem jest ustalenie potrzeb lub rezultatów, które mają być wynikiem rozmowy. Zadawanie pytań na tym etapie pozwala zorientować się, jakie oczekiwania i nadzieje ma nasz rozmówca lub rozmówczynie, a także czy jesteśmy w stanie na nie odpowiedzieć.

Pomocne pytania:

- Co miałyby się zmienić w rezultacie tej rozmowy?
 - Po czym pozna pani/pan, że warto było mi o tym powiedzieć/ przyjść do mnie?
 - Co powinnam wiedzieć, aby lepiej rozumieć pani/pana sytuację?
 - Czego potrzebuje pani/pan z mojej strony?
4. Czwarty krok to poszukiwanie rozwiązań obecnej sytuacji.

Pomocne pytania:

- Jak pani/pana zdaniem można rozwiązać tę sytuację?
- Które rozwiązanie pani/pana zdaniem byłoby najlepsze w tym momencie? (Jeśli osoba, z którą rozmawiasz, potrzebuje twoich wskazówek, pomysłów lub wiedzy, możesz je podać, jednak pytanie oddaje rozmówcy lub rozmówczynie odpowiedzialność za wybór jednej z możliwości).
- Co można zrobić w tej sytuacji?
- Czego pani/pan potrzebuje ode mnie w tym momencie?

Te pytania budują poczucie wewnątrzsterowności i odpowiedzialności za wyjście – rozwiązanie sytuacji.

5. Piąty krok ma na celu wzmocnienie decyzji rozmówcy lub rozmówcy co do wyboru rozwiązania. To także czas na ustalenie warunków, na jakich osoba wspierająca, czyli ty, będzie monitorowała działania podejmowane przez osobę wspieraną.

Pomocne pytania:

- Na co pani/pan decyduje się w tej sprawie?
- Od czego będzie najłatwiej/najszybciej zacząć?
- Jakie działania są po pani/pana stronie, a jakie po mojej stronie?
- Jak/kiedy sprawdzimy, czy ustalony przez nas plan działa?
- Co będzie dowodem/sygnałem, że jest lepiej lub że sytuacja została rozwiązana?

Zaproponowane w każdym kroku pytania stanowią propozycję. To od ciebie zależy, z których skorzystasz, które uznasz za adekwatne do sytuacji rozmowy itp.

Przedstawiony wyżej schemat rozmowy pozwala zadbać o komfort i granice każdej ze stron.

Komunikacja to umiejętność wielopłaszczyznowa. Możliwość jej rozwijania nie ma końca. Zatem życzę wspaniałej przygody. Powodzenia!

Autorka

Anna Rutkowska – trenerka psychologicznego treningu grupowego rekomendowana przez PTP, członkini Stowarzyszenia Trenerów Organizacji Pozarządowych, certyfikowana coach i superwizorka ICC. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji interpersonalnych: komunikacji, efektywnej pracy zespołowej, efektywności w zarządzaniu sobą i innymi poprzez wartości, a także w treningu interpersonalnym. Pracując jako trenerka, pomaga ludziom odkrywać ich indywidualne potrzeby, umiejętności, stwarza warunki do zmian.

Bibliografia

- de Jong P., Kim Berg I., *Rozmowy o rozwiązaniach*, tłum. M. Izdebski, Kraków 2007.
- de Jong P., Kim Berg I., *Rozmowy o rozwiązaniach. Podręcznik dla trenerów*, tłum. M. Izdebski, Kraków 2007.
- Schulz von Thun F., *Sztuka rozmawiania*, tłum. P. Włodyga, Kraków 2007.
- Davis M., Fanning P., McKay M., *Sztuka skutecznego porozumiewania*, tłum. A. Błaż, Gdańsk 2007.