KOMUNIKACJA W PIGUŁCE

EBOOK

CENTRUM DOBREGO WYCHOWANIA

Spis treści

Spis treści 1
Co to znaczy, że komunikacja jest dobra? 3
Dobra komunikacja w 7 punktach 5
Istota dobrych relacji 8
Udzielanie informacji zwrotnej 17
Udzielanie informacji zwrotnej, zacznij od pytania 18
Jakie są podstawowe błędy w komunikacji? 20
Jak spisać normy grupowe, żeby ułatwić komunikację w grupie? 24
Mowa ciała 28
Bibliografia 29

Każdy z nas chce komunikować się z innymi ludźmi w taki sposób, by być zrozumianym i rozumieć, co druga osoba ma do przekazania. Relacje, które tworzymy z innymi ludźmi wpływają na nasze zadowolenie z życia. Bez innych ludzi, możemy osiągać nasze cele, tylko na krótką metę. Nie można pominąć tutaj dobrych stosunków z grupą czy klasą. Komunikacja jest bardzo istotna w pracy każdego trenera czy nauczyciela.

DZIĘKI TEMU SZKOLENIU

DOWIESZ SIĘ

1. czym jest dobra komunikacja
2. dlaczego dobre relacje są ważne w komunikacji
3. czym jest informacja zwrotna
4. jakie są podstawowe błędy w komunikacji
5. do czego przydają się normy grupowe w komunikacji

POZNASZ

1. pomysły, w jaki sposób budować dobrą komunikację
2. cechy dobrych relacji
3. sposoby na udzielanie informacji zwrotnej
4. sposoby na unikanie błędów komunikacyjnych
5. ciekawe pomysły, na to, jak stworzyć normy grupowe, by ułatwić komunikację

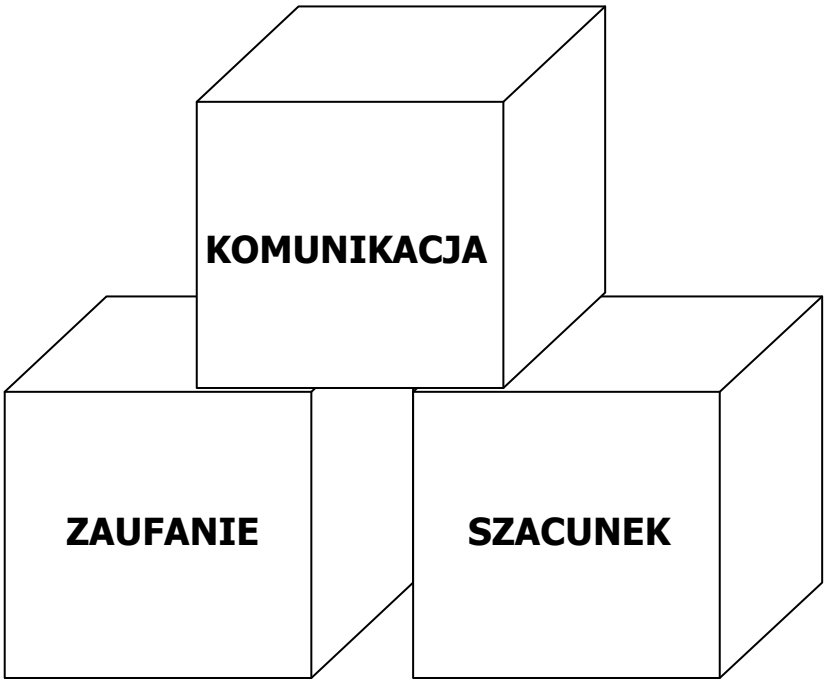
Co to znaczy, że komunikacja jest dobra?

Komunikacja jest podstawą do budowania dobrego zespołu – grupy warsztatowej, czy klasy szkolnej. To, co jest tak naprawdę efektem dobrej komunikacji, określa się jako realizacja wspólnego celu. Właśnie dzięki otwartej wymianie zdań, opinii, poglądów i pomysłów, rodzi się porozumienie między ludźmi, co w rezultacie daje możliwość, aby osiągnąć postawiony cel.

Co zatem wpływa na dobrą komunikację?

Jedna z odpowiedzi na to pytanie, brzmi – **zaufanie**!
To właśnie zaufanie sprawia, że komunikacja jest owocna. Jest ona wyznacznikiem porozumiewania się między ludźmi, jak również efektem tego procesu. To znaczy, gdy budujemy zaufanie do osób z którymi rozmawiamy, możemy osiągnąć cel do którego dążymy. Podobnie działa to w drugą stronę. Efektem komunikacji jest właśnie zaufanie. Kształtuje się je dzięki rozmowom, słuchaniu drugiej osoby, skupianiu się na tym, co ona przeżywa i czego doświadcza.

Jak ma się zatem budowanie zaufana do grupy warsztatowej czy klasy szkolnej? Podobnie jak do każdej innej grupy czy organizacji. Bez wzajemnego zaufania nie ma dobrej komunikacji. Istotą jest zatem stworzenie takich warunków dla uczestników czy uczniów i takie pokierowanie grupą, by uczyć komunikacji i pokazywać, jak należy ze sobą rozmawiać, by osiągnąć postawiony cel.



Dobra komunikacja jest wtedy, gdy drugi człowiek, z którym rozmawiamy, czuje się słuchany, szanowany i ważny.

Tworzenie bezpiecznej atmosfery, która umożliwia budowanie zaufania oraz okazywanie szacunku i uwagi rozmówcy, są jedynie wybranymi elementami dobrej komunikacji. Podczas komunikowania się, wymieniamy informacje, wyrażamy emocje, razem coś tworzymy i oczywiście budujemy między sobą relacje.

Budując dobrą komunikację, warto przyjrzeć się bliżej tworzeniu dobrych relacji z innymi, ponieważ dobra komunikacja opiera się na relacji.

Dobra komunikacja w 7 punktach

1. Zainteresowanie rozmówcą, polegające na **aktywnym słuchaniu**, czyli maksymalne skupienie na tym, co mówi. Koncentracja tylko i wyłącznie na nim. W tym czasie nie myślmy o tym co zjemy za chwile, czy może napijemy się kawy, nie myślmy o tym, co odpowiemy rozmówcy. Mamy w tym momencie za zadanie, aby skupić się na słowach rozmówcy – tylko tyle, a może aż tyle (Skibińska, 2016)?

2. Trzymanie emocji na wodzy oraz cierpliwość. Dajmy czas rozmówcy, na przedstawienie jego punktu widzenia. Nie krytykujmy, nie oceniajmy (o błędach w komunikacji napisaliśmy poniżej – str. 18).

3. Określenie **celu** rozmowy. „Jaki jest cel naszej rozmowy?”

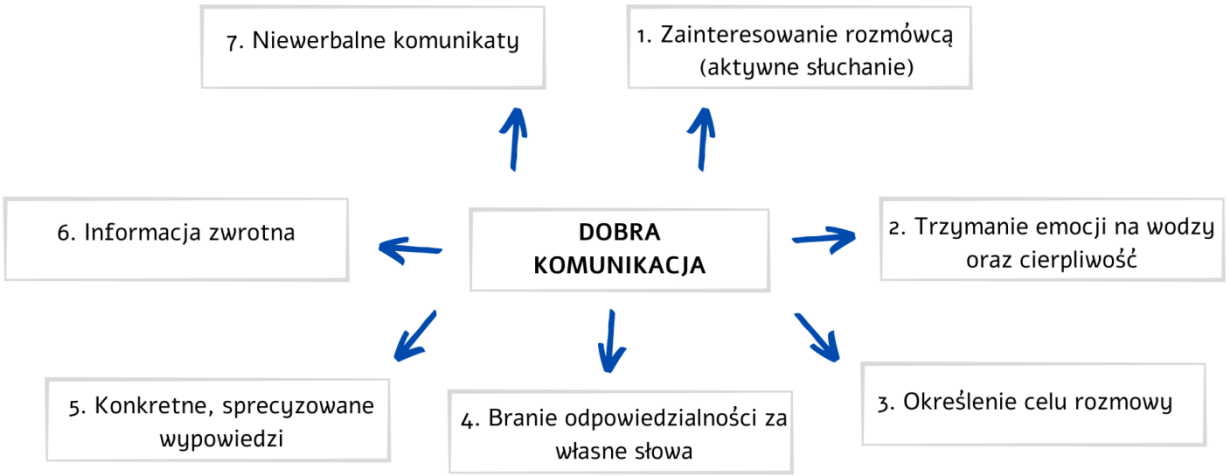
CEL

4. Branie **odpowiedzialności** za własne słowa. Zamiast mówić „Czy rozumiecie co powiedziałem?" powiedzmy „Czy to co powiedziałem jest zrozumiałe?". Gdy zobaczymy po twarzach rozmówców, że nasza wypowiedź jest niejasna - doprecyzujmy. Bądźmy otwarci w rozmowie i mówmy szczerze o tym co widzimy (Skibińska, 2016).

5. Konkretne, sprecyzowane wypowiedzi. Mówmy krótko, jasno i (jak to się mówi) na temat. Starajmy się powstrzymywać od długich monologów, pozbawionych celu i konkretów. Niech nasze komunikaty będą jasne i proste. Mówmy także o tym, co jest faktem: „Na dzisiaj zaplanowałem 4 ćwiczenia o dobrej komunikacji".

6. Informacja zwrotna – dzięki niej możemy zweryfikować, czy nasze wypowiedzi są zrozumiałe. Więcej na temat udzielania informacji zwrotnej, opisane zostało poniżej (str. 17).

7. Niewerbalne komunikaty, o których mówi się, że komunikują więcej niż słowa. Warto zatem, być świadomym swojej mowy ciała. Czy nasza mowa **ciała jest** adekwatna do tego, co mówimy? Podczas rozmowy bądźmy wyprostowani, uśmiechnięci. Mówmy odpowiednio wolno i głośno (Skibińska, 2016).



Każdy z nas chciałby mieć dobre relacje z innymi. Oczekujemy od ludzi zrozumienia, miłości, docenienia… a bardzo często zapominamy, że nasze relacje w dużej mierze zależą od nas… Dlatego zapraszam Was do gruntownego przyjrzenia się tej sprawie.

Kwestia budowania dobrych relacji jest bardzo ważna dla naszego życia i w dużej mierze właśnie od dobrych relacji zależy nasze zadowolenie z życia. Uważam, że jest to temat bardzo ważny, aczkolwiek często pomijany(np. w edukacji) lub omawiany dosyć powierzchownie. Zobaczcie, że bardzo często np. w różnych poradnikach, czy nawet swobodnych rozmowach temat budowania dobrych relacji sprowadzamy do prostych porad w stylu „to rób, a tego nie rób", do technik komunikacyjnych „to mów, a tego nie mów", czy sztucznych zachowań. Nie chodzi tutaj o to, że takim stwierdzeniem chcę kogoś krytykować – to raczej chodzi o to, że my po prostu szukamy takich łatwych i prostych rozwiązań, jakby z myślą bardziej o sobie (moim samopoczuciu, samoocenie, dobrych emocjach, itp.), a mniej o tej drugiej osobie lub nawet o czymś większym niż ja i Ty (Czakon, 2020).

A tak naprawdę **nasze życie ma sens tylko wtedy kiedy żyjemy z innymi i dla innych, i dobrze wiemy, że to wcale nie jest takie proste**.

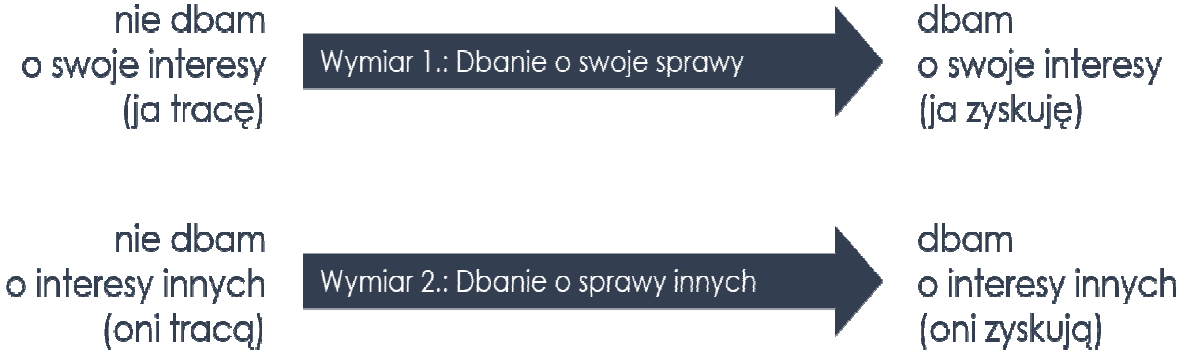
Istota dobrych relacji

Bardzo często nasze relacje z innymi postrzegamy jakby w jednym wymiarze:

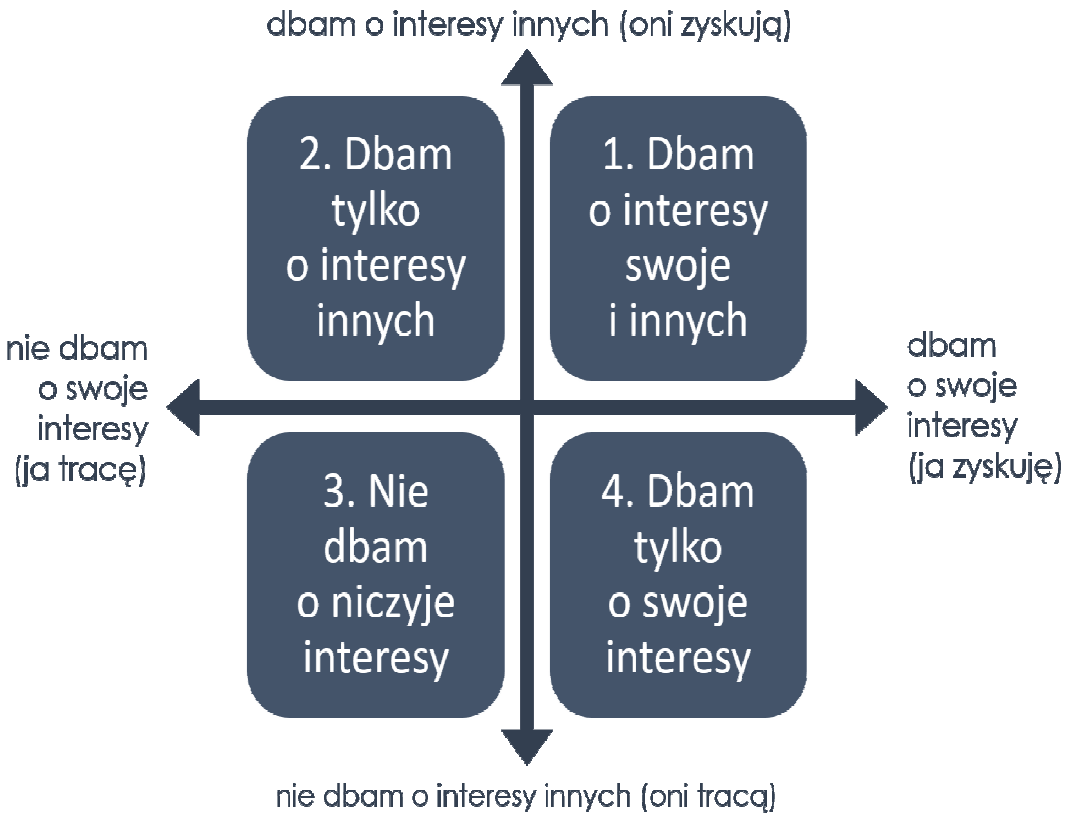
I w związku z tym na siebie, innych, a nawet na swój czas i swoje działania patrzymy tak:

A stąd już krok do prostej konkluzji: albo żyję, pracuję i staram się dla siebie, albo robię to dla innych. **Nic bardziej mylnego!** Jeśli tak będziemy postrzegać świat, to w każdym będziemy widzieć konkurenta i wroga – nawet w swoich najbliższych (Czakon, 2020)!

Rzeczywistość naszych relacji jest bardziej skomplikowana i o wiele lepiej patrzeć na nią przez pryzmat dwóch wymiarów (Grant, 2014):



I teraz umieśćmy te wymiary na takim wykresie:



A zatem, wyróżniamy cztery rodzaje osób (albo raczej nastawień, ponieważ w różnych sytuacjach możemy zachowywać się różnie):

- ✓ osoby dbające o interesy swoje oraz innych, np. rewelacyjny sprzedawca, który sprzedaje bardzo dobre produkty i któremu ludzie za to dobrze płacą,
- ✓ osoby dbające tylko o interesy innych, np. ktoś, kto poświęca całe życie dla innych, ale nie troszczy się o siebie,
- ✓ osoby niedbające o niczyje interesy, nawet swoje,
- ✓ osoby dbające tylko o swoje interesy, np. ktoś bardzo egoistyczny.

Oczywiście, ten podział nieco upraszcza rzeczywistość, ponieważ w różnych sytuacjach możemy się różnie zachowywać, ale dzięki niemu chcę Wam pokazać pewną ważną rzecz. **Jak myślicie: która z tych czterech grup osób jest najbardziej skuteczna?**

Może osoby z grupy czwartej, czyli takie, które dbają tylko o swoje interesy i nie zważają na innych? A powiedz: czy chciałbyś żyć w związku małżeńskim z takim samolubem? Albo czy kupiłbyś produkt od kogoś, o kim wiesz, że dba jedynie o swoje zyski, a nie o dobro klienta (Czakon, 2020)?

To może osoby z grupy drugiej, czyli takie, które dbają tylko o interesy innych? Czy znasz jakąś firmę, która rozdaje swoje produkty za darmo, nie prosząc i nie dbając o nic? Nawet organizacja charytatywna, która rozdaje innym pomoc za darmo, musi się troszczyć o to, skąd wziąć środki na pomaganie innym, lub przynajmniej je przyjmować, kiedy ktoś chce je dawać.

Może osoby z grupy trzeciej, czyli takie, które o nic nie dbają? Może niekiedy coś im się uda, ale chyba nie na tym polega skuteczność.

A więc najskuteczniejsze są osoby z grupy pierwszej, czyli takie, które dbają zarówno o swoje interesy, jak i interesy innych. Pokazują to nie tylko wyniki badań (Grant, 2014), ale także po prostu zdrowy rozsądek:

– jak dasz komuś prezent, to możesz się spodziewać, że on da też Tobie,

– jak kogoś lubisz, to możesz się spodziewać, że on także lubi Ciebie,

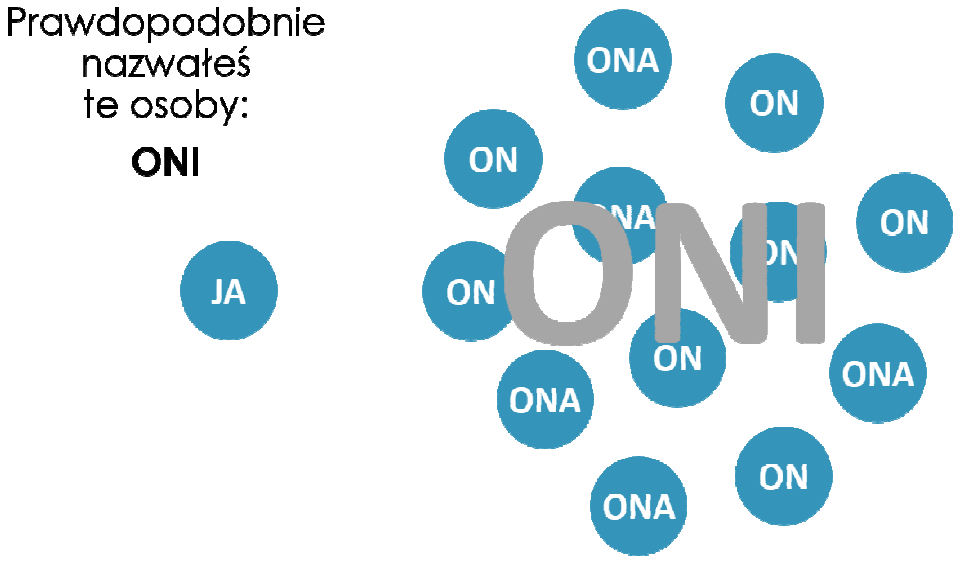
– jak sprzedajesz komuś dobry produkt, który odpowiada na jego potrzeby, to możesz się spodziewać, że ta osoba dobrze Ci zapłaci itd.

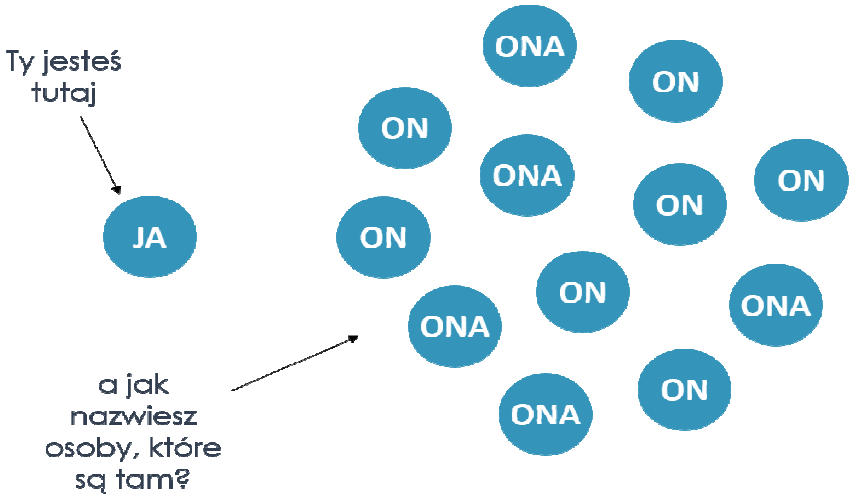
Nie ma żadnej sprzeczności w tym, że w naszej relacji ja odnoszę korzyść i Ty odnosisz korzyść!

Zarówno handel jak i budowanie relacji czy tych bliskich, czy tych w grupach podczas warsztatów, czy w klasie, warto opierać **na zasadzie wygrana – wygrana.**

Czyli takim podejściu, które zakłada maksymalizację korzyści (szeroko rozumianych) wszystkich zainteresowanych stron.

Dostrzeganie możliwości budowania swoich relacji na zasadzie wygrana – wygrana, jest łatwiejsze kiedy uświadamiamy sobie, że tak naprawdę mamy ze sobą bardzo wiele wspólnego.


Prawdopodobnie nazwałeś te osoby:
ONI
JA
ONA
ON
ONI


Ty jesteś tutaj
JA
ONA
ON
a jak nazwiesz osoby, które są tam?

A teraz przyjrzyjmy się temu obrazkowi

to ON ma problem,

to ONA nie potrafi się dogadać,

to ON nie chce pracować,

to ONA jest winna

więc

to ON powinien coś z tym zrobić,

to ONA jest za to odpowiedzialna,

NIE JA!

Powyższa ilustracja pokazuje nam **pułapkę, w którą często sami wpadamy** – stawiamy się poza MY i wchodzimy w relację JA–ONI.

Zauważmy jednak, że skoro chcemy z kimś budować dobrą komunikację, to na pewno coś nas z tą osobą łączy, mamy coś wspólnego, w jakimś sensie możemy powiedzieć o sobie „MY", np. jesteśmy w związku, pracujemy razem, chodzimy razem do szkoły, a może tylko (albo aż) lubimy ten sam rodzaj muzyki, czekamy razem na przystanku lub po prostu tu jesteśmy…

to MY mamy problem,

to MY nie potrafimy się dogadać,

to MY mamy wyzwanie w pracy,

to MY jesteśmy odpowiedzialni

więc

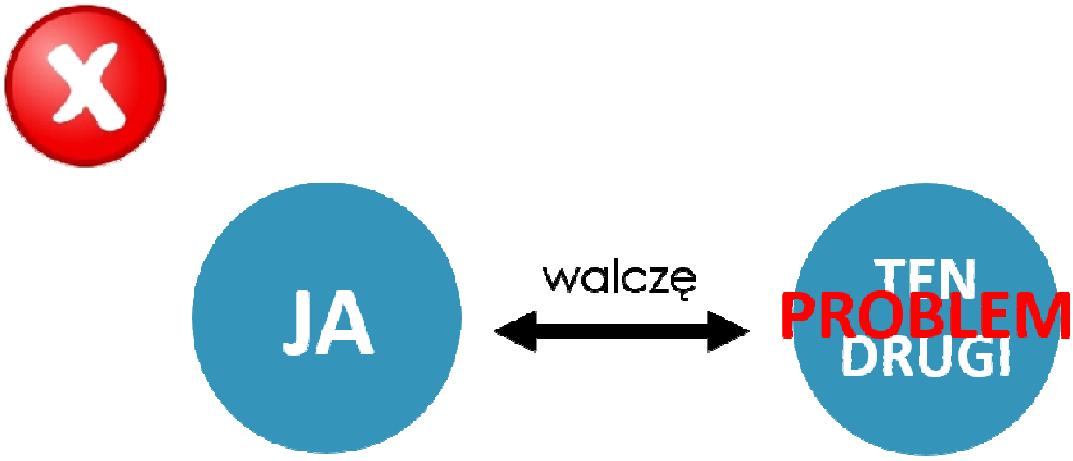
to MY powinniśmy coś z tym zrobić (również JA)

to MY jesteśmy za to odpowiedzialni (w tym JA)

Ktoś może powiedzieć, że to uproszczenie i że nie z każdym tworzymy wspólnotę MY. Zgadza się, nie z każdym. Ale z każdym (nawet przypadkowym przechodniem) możemy tworzyć wspólnotę wspólnego celu, a wspólnota ta będzie tym ważniejsza, im bliżej z kimś żyjemy i im ważniejszy będzie dla nas cel.

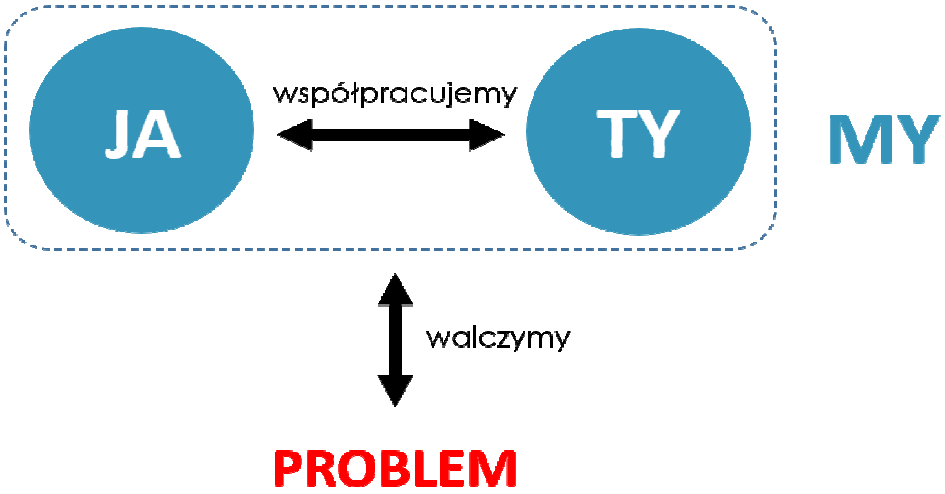
Podczas warsztatów, grupy mają wspólny cel. Jest nim na przykład wypracowanie sposobu dobrej komunikacji między uczestnikami (Czakon, 2020).

Zauważenie wspólnoty MY ważne jest również dlatego, że wtedy inaczej patrzymy na nasze problemy, w tym na problemy w komunikacji oraz konflikty. Takie podejście **stawia problem niejako na zewnątrz nas**. To nie uczestnicy czy uczniowie mają problem, problem jest na zewnątrz nas.



On/ona ma problem → problem jest w nim/niej → on/ona jest problemem

Problem nie jest w nim/niej, ale **jest to nasz wspólny problem**, który trzeba wspólnie rozwiązać, ponieważ stanowimy wspólnotę MY:



Nie walczymy z osobą, tylko z problemem. Problem jest bezbronny, ludzie natomiast, jeśli zaczniemy z nimi walczyć, na pewno zaczną się bronić… Jeśli na przykład podczas pracy z grupą zmienisz perspektywę i dojdziesz stanu zobrazowanego na powyższej grafice, to można powiedzieć, że **już mamy 50% sukcesu** (a może nawet więcej). Jeśli będą razem współpracować przeciwko problemowi na pewno go pokonają ale jeśli zaczną walczyć przeciwko sobie, to nic z tego nie będzie.

Warto stosować tą metodę w pracy z grupami. Nie mówiąc, że to w ludziach jest problem. Należy skupić się na tym, aby zdefiniować i określić problem, by podjąć działania wspólnej pracy nad nim.

Budowanie relacji MY wcale nie oznacza, że mamy się z wszystkimi kolegować. Takie podejście pokazuje tylko, że **z każdym człowiekiem jesteśmy w stanie znaleźć jakąś przestrzeń do porozumienia**. Oczywiście ta przestrzeń w relacji małżeńskiej będzie dotyczyła ważniejszych spraw i tematów niż w relacji koleżeńskiej, ale też nie ze wszystkimi chcemy budować relację i komunikację na tym samym poziomie. Z każdym będziemy budować inny rodzaj relacji w zależności od tego, jaki jest cel naszej relacji – inny jest cel małżeństwa, inny zespołu w pracy, a jeszcze inny cel łączy nas z przypadkowo napotkanym człowiekiem.

Pytania do przemyślenia

1. Po co budujesz relację?

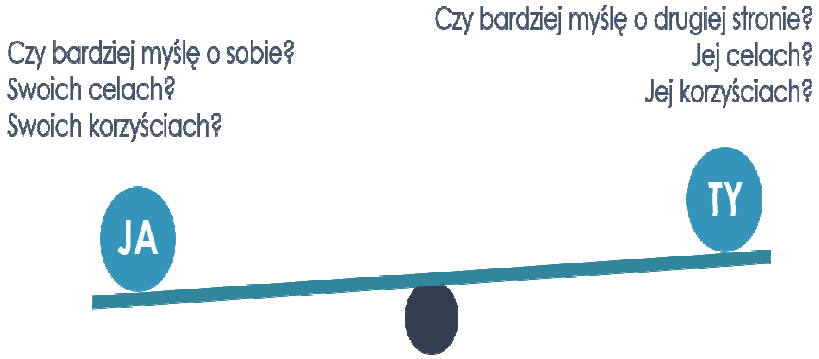
2. Czemu ma służyć Twoja relacja?

3. Czemu ma służyć Twoja komunikacja?

4. Czy chcesz osiągnąć cele swoje czy wspólne?

5. Czy chcesz być pomocny, czy podziwiany?

Czy myślisz o tym, komunikując się z innymi? Czy myślisz o tym, budując relacje? W uproszczeniu wszystkie te pytania w różnych sytuacjach międzyludzkich, zwłaszcza w tych trudnych, czyli takich, w których nie możemy się dogadać, możemy sprowadzić do jednej kwestii…



Sprawdź, ile zapamiętałeś?

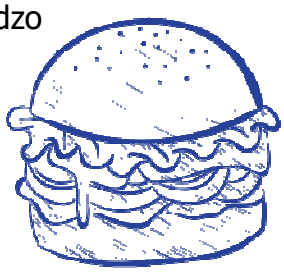
1. Kiedy można mówić, że komunikacja jest dobra?

2. Jaka jest istota dobrych relacji?

3. Czym jest wspólnota „MY”?

Udzielanie informacji zwrotnej

Na wstępie zaznaczmy, że w procesie edukacji oraz pracy trenera, bardzo ważne jest **podsumowywanie tego co zrobiliśmy**, tj. np. danego ćwiczenia, zakresu wiedzy, wydarzenia, czy nawet lekcji. W ogóle praktyka skutecznego działania mówi o tym, że podsumowywanie swojego działania jest bardzo korzystne dla ciągłego poprawiania jego jakości.



Zacznijmy więc najpierw od informacji zwrotnej. Zapewne znacie bardzo popularny model tzw. **kanapki (hamburgera)**, która składa się z bułki na górze, mięska oraz bułki na dole. Bułka to coś miłego i smacznego, a więc informacja o tym, co Ci poszło uczniowi, bądź uczestnikowi dobrze i z czego jest zadowolony zarówno on, jak i nauczyciel, natomiast mięsko w środku, to właśnie „mięso" informacji zwrotnej, czyli to, o co rzekomo w niej chodzi: wskazanie tzw. „obszarów rozwojowych", czyli obszarów, które wykonane były źle. W trakcie trwania warsztatów, możemy uczyć udzielania informacji zwrotnej. Jak we właściwy sposób komunikować się, także na trudne tematy (Czakon, 2020).

Niestety ludzie, którzy słyszą tak sformułowaną informację zwrotną **zapamiętują jedynie właśnie to, co poszło źle**, no bo w gruncie rzeczy w tym modelu troszkę o to chodzi: żeby naprawiać to co poszło nie tak. Ale jednak, **czy wytykanie błędów (bo niestety do tego może się sprowadzić używanie takiego modelu informacji zwrotnej, a zwłaszcza w odbiorze ucznia, nawet jeśli nasze intencje są inne), sprawi, że następnym razem nie będą one popełniane? Czy w edukacji chodzi tylko i wyłącznie o to, żeby popełniać coraz mniej błędów w swoim działaniu? Czy nie chodzi tutaj jednak o coś innego?**Oczywiście model kanapki ma też swoje zastosowanie i dobrze go wykorzystując może spełnić swoją rolę, jednak warto dodać do niego coś jeszcze: **SAMOOCENĘ** (a może nawet od tego rozpocząć).

Udzielanie informacji zwrotnej, zacznij od pytania

Najczęściej uczeń, uczestnik warsztatu (czy nawet pracownik) **doskonale zdaje sobie sprawę z tego co mu poszło dobrze, a co źle.** A nawet jeśli tak nie jest, to przez umiejętne zadawanie pytań, możemy go do tego naprowadzić. I zobaczcie, że przecież wtedy **efekt motywacyjny** do poprawy swoich działań lub kontynuowania działań dobrych będzie o wiele skuteczniejszy, kiedy człowiek dojdzie do niego sam.**Zadawanie pytań docenia pytanych**, bo trener, czy nauczyciel, zadając pytanie daje informację, że wierzy w to, że pytany zna na nie odpowiedź. Samooceny wykorzystywane są bardzo często również w środowisku pracy, np. jako element składający się na ocenę pracownika w tzw. Modelu 360.

Jakich pytań możemy użyć:

– Jak Ci poszło zadanie?

– Co sprawiło Ci największą radość/frajdę w wykonywaniu tego zadania?

– Jak wyglądała współpraca z Twoim zespołem?

– Czy wykonując zadanie jeszcze raz coś byś poprawił, zmienił?

– Który aspekt zadania był dla Ciebie najtrudniejszy?

– Czego się nauczyłeś/aś wykonując zadanie?

– Czego jeszcze potrzebował(a)byś się nauczyć, żeby następnym razem zadanie wykonać jeszcze lepiej?

– Co jeszcze chcesz powiedzieć na ten temat? (Pytanie: Co jeszcze? ma w ogóle bardzo duże znaczenie, bo czasami nam się wydaje, że już porozmawialiśmy o wszystkim, a okazuje się, że pytanemu coś „coś leży" na sercu, ale nie wiedział, jak ma to wyrazić).

Czyli tak jak wspomnieliśmy, rozpoczynamy od pytania. Następnie przekazujemy informację **wprost**: „moim zdaniem to było ok, a to nie" (Czakon, 2020).

Ważne są jednak trzy sprawy:

– **dobra intencja udzielania tej informacji** – to np. sprowadza się to tego, żeby nie udzielać informacji zwrotnej w gniewie, bo wtedy nasza intencja może nie być zbyt „czysta"

– **szczerość** – mówmy to co naprawdę myślimy, ale przecież, że szczerość może ranić, dlatego zawsze pamiętajmy o dobrej intencji

– **konkretność** – tzn. nie wypominajmy innym zgeneralizowanych wad, ale konkretne zachowania, które są przedmiotem informacji

Pytanie do przemyślenia

1. Do czego przyda mi się umiejętność udzielania informacji zwrotnej?

Sprawdź, ile zapamiętałeś?

1. Od czego zacząć udzielanie informacji zwrotnej?

2. O czym nie można zapomnieć używając modelu hamburgera?

3. Czy osoba, której udziela się informacji zwrotnej zdaje sobie sprawę z tego, co poszło jej źle?

Jakie są podstawowe błędy w komunikacji?

Znana jest na rynku książka Thomasa Gordona „Wychowanie bez porażek". Autor opracował w niej błędy i blokady w komunikacji. Przyjrzyjmy się bliżej każdemu z nich (Lebda Extra, 2020).

KRYTYKOWANIE

Polega na nieprzychylnym wyrażaniu się o drugiej osobie. Używaniu oceniających określeń typu - "Przez swoje gadulstwo, cała grupa straciła".

Często myślimy, że krytykowanie innych jest ważne, aby mogli wyciągnąć oni lekcję ze swojego niewłaściwego zachowania i poprawić się. Jednak, to właśnie krytyka zamyka chęć komunikacji z drugą osobą.

ETYKIETOWANIE

Używanie etykiet w stosunku do drugiej osoby, nie należy do cech dobrej komunikacji. Zarówno określenia negatywne typu: „gaduła", „mądrala", jak i pozytywne: „elokwentny", „błyskotliwy", „odważny" zamykają drogę do lepszego poznania drugiej strony i budowania postawy otwartości oraz zaufania. Osoba, która ma przyklejoną etykietę, bardzo często zachowuje się w sposób zgodny z tą właśnie etykietą, zamiast reagować naturalnie (Lebda Extra, 2020).

DIAGNOZOWANIE

Polega na stawianiu się w roli psychoterapeuty – amatora, czyli mówienie, dlaczego osoba zachowała się właśnie w taki, a nie inny sposób: „zareagował tak, ponieważ miał niewłaściwą relację z ojcem". Takie zachowanie zamyka komunikację, ponieważ nie daje drugiej stronie możliwości, by się wypowiedzieć. Wypowiedź taka, z góry zakłada co kieruje zachowaniem osoby.

OCENIAJĄCE CHWALENIE

„Jesteś taka inteligentna, że bez problemu wykonasz to zdanie". Takie komunikaty, także nie mają nic wspólnego z dobrą komunikacją. Dzieje się tak, ponieważ osoba, do której tak się mówi, czuje, że musi zachować się w określony sposób. Często zaczyna także zaprzeczać. Cierpi na tym także zaufanie do rozmówcy, a jest ono podstawą komunikacji (Lebda Extra, 2020).

ROZKAZYWANIE

Nikt nie znosi, gdy mu się rozkazuje - „Odłóż w tej chwili telefon!". Choć dużo osób uważa, że komunikacja oparta na sile, jest skuteczna. Jednak nie na dłuższą metę, nie przynosi żadnych pozytywnych skutków. Pokazuje bowiem osobie, której wydaje się rozkaz, że musi być poddana, posłuszna i nie ma prawa mieć własnego zdania – co obniża samoocenę. Prowadzi także do oporu i konfliktów.

MORALIZOWANIE

Czyli mówienie co się „powinno robić", a czego „nie powinno". Taka postawa wzbudza poczucie winy. Prowadzą także do tego, że osoby, do których słowa te są kierowane nie mają ochoty na dalszą rozmowę (Lebda Extra, 2020).

ZBYT WIELE PYTAŃ

Wypytywanie o każdy najdrobniejszy szczegół, używając przy tym zamkniętej formy, czyli takiej, na którą można udzielić odpowiedź tylko „tak" lub „nie". Jest frustrujące i także nie przynosi pozytywnych skutków (Lebda Extra, 2020).

UDZIELANIE RAD

Wydawać by się mogło, że udzielanie rad, to nic złego, przecież każdy lubi jak mówi mu się, co powinien zrobić. Jednak czy aby na pewno? Czy osoba, która udziela rad chce wziąć na siebie odpowiedzialność, za działania innych? Wbrew pozorom, udzielanie rad również nie przyczynia się do budowania dobrej komunikacji. Daje poczucie drugiej stornie, że nie jest ona wystarczająca mądra i odpowiedzialna, by brać odpowiedzialność za siebiei swoje decyzje.

ODWRACANIE UWAGI

Tutaj myślę o stwierdzeniach typu „inni mają gorzej". Takie zdania wypowiadane w czasie rozmowy z drugą osobą są poważną barierą komunikacji. Zamykają usta rozmówcy i umniejszają jej problem(Lebda Extra, 2020).

LOGIKA

Szukanie logicznych argumentów, by odsunąć się od przeżywanych emocji. Czy jednak w dobrej komunikacji chodzi o to, by odciąć się od emocji, zamiast nauczyć się radzenia sobie z nimi?

USPOKAJANIE

„Będzie dobrze" – to stwierdzenie zamyka możliwość swobodnego przeżywania zdarzeń przez rozmówcę. Zamyka komunikację, odcinając od emocji i trosk(Lebda Extra, 2020).

Unikanie błędów w komunikacji, jest niewątpliwie bardzo trudnym zadaniem. Jednak warto ćwiczyć taką komunikację, która pozwala na otwartość drugiej osoby.

To znaczy, jest akceptująca, nie neguje uczuć, nie zamyka ust.

Jak to zrobić?

Mniej mówić, więcej słuchać, starać się własnymi słowami *parafrazować* (swobodnie, przerabiać wypowiedź, rozbudowując ją). Zauważając przy tym emocje rozmówcy.

Przykład:

„Czy czujesz się niezrozumiany i niesłuchany, gdy zabierasz głos?"

„Czy twoja odpowiedź wynika z tego, że niewystarczająco dokładnie wyjaśniłem instrukcję zadania?"

Pytanie do przemyślenia:

1. Jakie najczęstsze błędy w komunikacji zdarza Ci się popełniać?

Sprawdź, ile zapamiętałeś?

1. W jakim celu szuka się logicznych argumentów w rozmowie?

2. Jakie komunikaty sprawiają, że druga osoba chce rozmawiać?

Jak spisać normy grupowe, żeby ułatwić komunikację w grupie?

Dla dobrej komunikacji, niezbędne jest przestrzeganie odpowiednich reguł. Ułatwią one przestrzeganie zasad dobrej komunikacji (str. 5 – *Dobra komunikacja w 7 punktach*) oraz unikanie komunikacyjnych błędów (str. 19 – *Jakie są podstawowe błędy w komunikacji*).

Mając na względzie udaną komunikację, dobrą praktyką na początku pracy z grupą, (na przykład na początku roku szkolnego z nową klasą lub na rozpoczęcie warsztatu) jest wspólne spisanie norm grupowych (zwanych czasami regulaminem lub wspólnymi zasadami).

Przedstawiamy kilka porad jak spisać takie normy, tak żeby były skuteczne, tzn. żeby były przestrzegany przez naszą grupę (M. Czakon, 2020).

1. Pokaż sens zasad

Zanim zaczniemy rozmawiać nad normami, warto grupie (klasie) uświadomić jego sens. Sensem ustalenia zasad, jest uczynienie naszej pracy bardziej efektywną i skuteczniejsze zrealizowanie **naszego wspólnego celu**. Właśnie dlatego warto uświadomić, pokazać, a może ustalić wspólny cel dla grupy, który następnie zostanie zapisany w zasadach, tak, żeby wszyscy o nim pamiętali.

2. Daj wpływ

Ważną zasadą wspólnego ustalania zasad jest to, że naprawdę powinien być on **wspólny**. Nie możemy zrobić go w taki sposób, że niby coś wspólnie ustalamy, ale tak naprawdę narzucamy nasze pomysły. Oczywiście z różnych względów w naszej pracy nie możemy pozwolić na 100% demokrację, ale zawsze wtedy możemy odwołać się do 3 spraw:

- ✓ **cel grupy** – kiedy członkowie grupy zaproponują jakąś zasadę, która może doprowadzić do tego, że cel grupy nie zostanie osiągnięty (np. uczniowie w czasie wyjazdowych warsztatów proponują, żeby nie obowiązywały żadne regulacje odnoście ciszy nocnej), możemy się na taką zasadę nie zgodzić, oczywiście wyjaśniając dlaczego (jak się nie wyśpimy to rano będziecie zmęczeni i nic nie wyniesiecie z warsztatu)

- ✓ **bezpieczeństwo** – jeśli np. nasi uczniowi lub członkowie grupy zaproponują coś co może zagrażać bezpieczeństwu możemy się nie zgodzić na taką zasadę przypominając, że to w końcu lider grupy odpowiada za bezpieczeństwo
- ✓ **obowiązujące prawo i zasady współżycia społecznego** – jeśli ktoś zaproponuje zasadę, która będzie łamać prawo lub zasady współżycia społecznego, również możemy się na to nie zgodzić, odwołując się właśnie do tego, że niektóre sprawy od nas nie zależą.

3. Zaproponuj kategorię zasad, które znajdą się w normach

Żeby było łatwiej ustalać nasze zasady, warto od razu przygotować kategorię zasad, które do niego wpiszemy. Możemy uprzednio zapisać je na kartce flipczartowej lub na tablicy:

- ✓ **cel grupy** – po co tu w ogóle jesteśmy? – warto to uświadomić naszej grupie, ponieważ nie zawsze jest to takie oczywiste, np. tworzymy naszą klasę, ponieważ chcemy wspólnie uczuć się i przygotować do aktywnego dorosłego życia w społeczeństwie – do takiego celu warto się później odwoływać i przypominać go w czasie wspólnej pracy.
- ✓ **zasady** – co robimy – np. szanujemy się, angażujemy się, jesteśmy punktualni itp.
- ✓ **konsekwencje** – czyli konsekwencja złamania zasad, możemy tutaj ustalić coś niewielkiego, ale ważne, żeby było adekwatne do normy – jeśli osoba używa telefonu, konsekwencją jest np. odłożenie go w określone miejsce – do koszyka i odebranie po warsztacie.

4. Przypominajmy o normach, żyjmy nimi

Normy warto oczywiście podpisać, ponieważ złożenie swojego podpisu jest swoistego rodzaju zobowiązaniem, powiedzeniem sobie i innym: **tak zgadzam się na to**. Następnie umieszczamy je gdzieś w naszej sali w widocznym miejscu i przypominamy o nich. **Żyjemy nimi.** Oczywiście, lepiej robić to w sposób pozytywny, tzn. przypominać grupie, że zależy nam na normach, ponieważ one prowadzą nas do wspólnego celu (Czakon, 2020).

1) Pokaż **sens** kontraktu

↓

2) Daj **wpływ** na jego tworzenie

↓

3) Zaproponuj **kategorie** zasad
- cel grupy
- zasady pozytywne
- zasady negatywne
- sankcje

↓

4) **Przypominaj** o kontrakcie, żyjcie nim

↓

5) Wpisz kontrakt w **systematyczny** program działania

Sprawdź, ile zapamiętałeś?

1. Co ma na celu spisywanie norm grupowych?

2. Czy podczas spisywania zasad, możemy przedstawić grupie wyłącznie swoje pomysły norm?

3. Na jakie przykładowe kategorie można podzielić zasady?

Mowa ciała

Mowa ciała, często zdradza nasze intencje względem rozmówcy. Nie znaczy to, że jest ważniejsza od tego, co mówimy, bo gdyby tak było, wystarczyłoby nauczyć się komunikacji niewerbalnej i od tego dnia, sprawiać na wszystkich dobre wrażenie. Nie jest to jednak takie proste. Komunikacja niewerbalna jest stała, oznacza to, że ciągle, pokazujemy swoją mimiką jaki mamy nastrój, humor, czy nastawienie do danej sytuacji. Podczas wystąpień publicznych, nasza mimika także zdradza wiele. Ważne, aby komunikaty werbalne i niewerbalne były ze sobą spójne. Mamy kilka propozycji, które mogą pomóc usprawnić spójność tych dwóch rodzajów komunikacji (Mańka, 2020).

1. Skupienie się na tym, co mamy do powiedzenia, zamiast koncentrowania na niewerbalnych komunikatach z ciała (Laskowski, 2020).

2.Ważne jest również to, jaką opinię mamy o sobie – czy uważamy się za osoby kompetentne. Istotne jest również to, co myślimy o odbiorcach - jakie jest nasze nastawienie względem nich. Myślenie, że jest to trudna grupa, która nie będzie chciała współpracować, będzie miało wpływ na naszą postawę względem uczestników. Warto „wyprostować" również własne nastawienie względem tego, co będziemy mówić – czy uważamy to za mądre i ciekawe, czy wręcz przeciwnie. Dobrze jest, aby poukładać sobie w głowie te trzy kwestie, przed rozpoczęciem pracy. W przeciwnym wypadku, ciało zdradzi, to, co próbujemy szczętnie ukryć przed odbiorcami.

3. Przed publicznym wystąpieniem, spróbujmy rozluźnić spięte mięśnie (Laskowski, 2020).

4. Podczas mówienia, nie stójmy w jednym miejscu, chodźmy po sali (z umiarem). Starajmy się, aby nasze dłonie nie były opuszczone, tylko znajdowały się na wysokości pępka (Laskowski, 2020).

5. Róbmy również symulacje przed lustrem. Ćwiczmy naszą wypowiedź, abyśmy poczuli się jak najbardziej naturalnie i dobrze z treścią naszej wypowiedzi oraz naszym wyglądem.

Bibliografia

Czakon, M. (2020). *Jak budować dobre relacje. 7 kroków do dobrych relacji.* Pobrane z: https://jakdzialacskutecznie.pl/jak-budowac-dobre-relacje-7-krokow-do-dobrych-relacji/

Czakon, M. Pobrane z: https://cdw.edu.pl/jak-spisac-angazujacy-kontrakt-grupowy/ (24.04.2020 r.)

Czakon, M. Pobrane z: https://cdw.edu.pl/jak-udzielac-informacji-zwrotnej-chwalic-i-doceniac/ (24.04.2020 r.)

Dweck, C. S. (1999). Caution – Praisecan be dangerous. American Educator, 23(1), 4-9.

Grant, A. (2014). Dawaj i bierz. Warszawa: Muza.

Laskowski, W. Pobrane z: https://www.goldenline.pl/grupy/Zainteresowania/mowa-ciala/porady-dla-poczatkujacego-trenera-mowa-ciala,2857664/(05.05.2020 r.)

Lebda Extra, D. (2020). *12 błędów w komunikacji, które utrudniają dogadywanie się z innymi.* Pobrane z: https://www.focus.pl/artykul/12-bledow-w-komunikacji-ktore-utrudniaja-dogadywanie-sie-z-innymi?page=3

Mańka, M. Pobrane z: https://manka-academy.com/komunikacja-niewerbalna/ (06.05.2020 r.)

Skibińska, A. (2016). *7 zasad dobrej komunikacji interpersonalnej.* Pobrane z: https://mojapsychologia.pl/artykuly/3,rozwoj_osobisty/352,zasad_dobrej_komunikacji_interpersonalnej.html

Urban, M. (2007). Komunikacja w organizacji. *Zeszyty Naukowe Ostrołęckiego Towarzystwa Naukowego* (21), 271-280.