



Trening zarządzania
emocjami w sytuacjach
komunikacyjnych –
materiały
uzupełniające

Wojciech Grad

Warszawa 2009

Komunikacja

Rozbiegówka, czyli tytułem wstępu parę luźnych uwag ogólnych

Tekst, który w tej chwili czytasz pozwoli Ci spojrzeć na pewne zagadnienia inaczej niż do tej pory. Da Ci więcej opcji i spowoduje, że Twoje podejście do tematów tu poruszanych będzie bardziej elastyczne.

Często, kiedy coś sobie wyjaśniamy, szczególnie, gdy dotyczy to niektórych, naturalnych a jakże ważnych przecież dla przetrwania rodzaju ludzkiego kwestii, odwołujemy się do porównań i metafor przeróżnych. Najchętniej inspirację czerpiemy ze świata naszych braci mniejszych. Tłumaczymy na przykładach pszczołek, muszek i innych.

Tak masz rację, może również chodzić o genetykę.

Pozwól się więc poprowadzić tym, przez pokolenia z sukcesem przecieranym szlakiem.

Wydaje mi się, że niejednokrotnie miałeś okazję widzieć psy, które do zapoznawania się używają klasycznej dupy strony. Taki widok wśród ludzkich obserwatorów wzbudza różne i przeważnie niezbyt miłe odczucia a czasami odruchy. Jak często zastanawiałeś się, co one robią i przypomnij sobie teraz zgodnie z najszczerzą wobec siebie uczciwością, jaka była Twoja odpowiedź!!!!

Tyłki sobie obwąchują! Lub coś w tym stylu. Odrażające! Z ludzkiego punktu widzenia rzeczywiście.

Zastanawiam się ile razy przyszło Ci do głowy, że właśnie jesteś świadkiem początku pewnego, bardzo rozpowszechnionego w przyrodzie, procesu. One właśnie zaczęły psie rytuały związane z komunikacją.

Nasze ludzkie, więc bardziej wyewoluowane rytuały są trochę inne. I to chyba dobrze (oczywiście Ty możesz mieć inne zdanie a ja obiecuję, że polemizowałem z tym akurat nigdy nie będę). Jasne, że wężykiem o ile wiesz, co mam na myśli☺!

Rytuały są inne, ale czynnik inicjujący komunikowanie się jest ten sam.

Trzeba się z potencjalnym interlokutorem (uwielbiam to słowo), zetknąć. Może prościej byłoby powiedzieć skontaktować. Chcę jednak abyś na razie zachował słowo kontakt jako

nieużywane. Przyda Ci się później. Wiemy wszyscy, czym są wieloznaczności, ale nie miejsce i czas na nie. Bo jeżeli będziesz uważnie kontynuował lekturę to już niedługo na własne oczy przekonasz się jak fundamentalne jest to pojęcie dla lepszego zrozumienia procesu efektywnej komunikacji. Będziesz po prostu czuł jego wagę. O tym jednak później.

Na czym polega komunikacja? Zatrzymaj się na chwilę nad tym zagadnieniem i sformułuj własną odpowiedź. To ważne, żebyś był aktywnym czytelnikiem i współpracował. Będzie efektywniej!

Choć zadawałem to pytanie wiele razy to nie chcę zakładać, że znam Twoją odpowiedź. Najczęściej możesz usłyszeć, że komunikowanie się polega na rozmowie. I to jest część prawdy. Mała część. Siedmio procentowa.

Pomyśl z iloma ludźmi komunikujesz się codziennie bez żadnego słowa, bo proces zaczyna się w chwili napotkania, dostrzeżenia, innej osoby. I nie tylko osoby.

Wróćmy do naszych piesków. Idziesz ulicą. Na chodniku spostrzegasz psa, który Ciebie widzi. I zaczyna się komunikacja pomiędzy wami. Twój gadzi umysł (nie jest to określenie pejoratywne i możesz sprawdzić, co to takiego) szybko ocenia czy i jakie zagrożenie stanowi to zwierze dla Ciebie i na bazie tego Twój nieświadomy umysł podejmuje działania.

Jeżeli nie jesteś jedną z osób, które panicznie boją się psów, to w zasadzie ignorujesz jego obecność. Rzadko na szczęście zdarzają się sytuacje, gdy psy atakują ludzi, jednak jakaś część Twojej uwagi jest zaprogramowana na psa. Dokonujesz ciągłej aktualizacji potencjalnego zagrożenia. A pies zaczyna się do Ciebie zbliżać.

Postanawiasz, więc przekazać mu wiadomość, że nie masz ochoty na bliższy kontakt. I teraz wyłącznie od poziomu Twojej inteligencji socjalnej zależy jak to zrobisz. Większość obserwowanych przez mnie osób robi to w typowy ludzki sposób. Zaczyna w sposób werbalny, poprzez wydawanie mniej lub bardziej dosadnych poleceń przekazywać Reksiowi jak bardzo nie życzy sobie przenoszenia tej przygodnej przecież znajomości na wyższe poziomy. Informują go również, że nie mają ochoty na dalsze inwestowanie czasu i emocji w budowanie wzajemnych relacji. I wygląda na to, że właśnie od psa zależy jak się do apeli ustosunkuje. Niektóre psy, to są te mądre, rozumieją. Te głupsze sprawiają wrażenie, że po ludzku ni w ząb nie pojmują.

Niezależnie od tego czy jesteś kobietą czy mężczyzną, teraz przypomnij sobie, jak wiele razy zamykałeś drogę do dalszej komunikacji innym ludziom, nic do nich nie mówiąc. Robiłeś lub robiłaś coś takiego, że druga osoba czuła, że nie życzysz sobie mieć z nią przyjemności.

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Przypomnij sobie, co w takiej sytuacji robisz ze swoim ciałem, że wyraża i przekazuje ono jedną myśl.

--Ja nie chcę!!!!!!!!!!!!!--

Oczywiście, to działa także w drugą stronę. Ile razy przyciągałeś lub przyciągałaś uwagę innych, tak żeby komunikacja mogła się rozwijać? Co robiłeś lub robiłaś zanim padły pierwsze słowa?

Dawałeś do zrozumienia, że nie masz nic przeciwko??

No właśnie to może i z Reksiem trzeba tak samo. Dać mu do zrozumienia w języku, który rozumie, że nie chcesz by się zbliżał. Psy w oczywisty sposób się komunikują. Jednak ze sobą nie rozmawiają. Komunikują się ciałem oraz modulacją głosu. I to jest płaszczyzna porozumienia. Bo ludzie robią to samo, jednak nie tak samo. Pełno jest w nas atawizmów, dzięki stosowaniu których Reksio, bez słowa z Twojej strony zrozumie o Ci chodzi. Tak jak rozumieją Cię ludzie, z którymi nie chcesz się komunikować. No i oczywiście nie musisz wcale czekać.☺

W ten sposób doszedłeś do kolejnych kanałów komunikacyjnych. Do mowy ciała i głosu. Jak wiele zależy od sposobu, w jaki go modelujesz, tempa w jakim mówisz, sposobu artykulacji słów i długości pauz pomiędzy nimi.

Teraz odpowiedz sobie na pytanie jak najlepiej komunikować się ze zwierzętami i proszę pozostaw na chwilę na boku, opuszczając strefę komfortu, ewolucyjny humanocentryzm. Już jesteś świadomy. Bądź więc realistą i udowodnij sobie, że rozumiesz.

Jak z tego jasno wynika podstawą efektywnej komunikacji jest pełne uświadomienie sobie i zrozumienie, że komunikacja jest jak promień światła. Wydaje się oczywisty i znajomy do momentu zakrzywienia go w pryzmacie. Teraz masz już pełen obraz jak lepiej budować swoje strategie komunikacyjne by były spójne z Tobą a przy tym czytelne dla odbiorcy. Jak korzystnie pokazywać tę komunikacyjną tęczę.

Wieszcz napisał kiedyś „ aby język giętki powiedział wszystko co pomyśli głowa”. I to jest część prawdy o komunikacji. Przypomnij sobie ilu znasz ludzi, którzy nie chcą lub nie potrafią, dobrze i mądrze, wykorzystać nawet tego. Komunikacyjny dramat!

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Znasz już strukturę komunikacji, więc najwyższy czas żebyś dowiedział się, na czym ona polega. Otóż nie ma znaczenia, jaki komunikat i na jak bardzo wyrafinowanych poziomach przekazujesz. Najważniejsze jest to, jak druga strona Twój komunikat zrozumiała.

Efektywna komunikacja ma miejsce tylko i wyłącznie wtedy, gdy masz z drugą stroną kontakt.

Na początku ery informatycznej, czyli jakieś 12 lat temu, mówiło się o kompatybilności komputerów i różnych urządzeń peryferyjnych, oraz o tak zwanych emulatorach. Były to programy umożliwiające współpracę, czyli przekazywanie i odbieranie informacji pomiędzy systemami lub urządzeniami posługującymi się innymi standardami. Pozwalały na nawiązanie kontaktu, tworząc wspólną platformę, dzięki której możliwa była komunikacja pomiędzy urządzeniami o, nazwijmy to dla naszych potrzeb, różnych osobowościach.

Proponuję Ci teraz zbudowanie własnego emulatora. Tak żebyś już teraz zawsze potrafił się efektywnie komunikować. Zdajesz sobie zapewne, równie dobrze jak ja, sprawę z tego, jak bardzo fundamentalne jest to zagadnienie w życiu każdego człowieka.

Pierwsze i najważniejsze zagadnienie to odpowiedzialność. Gdy tylko w pełni uzmysłowisz sobie, jak ważne jest zrozumienie tego, że to Ty jesteś odpowiedzialny za swój proces komunikacji z otaczającym Ciebie światem, szybko zauważysz, jakie nowe daje to możliwości w Twoim życiu.

Niedawno zamawiałem pieczętkę. Z wielu względów zależało mi na tym, aby była zielona i w ten właśnie sposób poprosiłem o jej wykonanie. Dostałem odpowiedź, że oczywiście będzie. Lekko byłem zdziwiony, gdy po jej odebraniu okazało się, że mimo wcześniejszych zapewnień tusz jest czarny jak sumienie faszysty. Gdy zacząłem nieśmiało oponować, przecież miała być zielona, dostałem odpowiedź, że jest.

Obudowa.

I była!

Tylko nie o to chodziło.

To znaczy -- mi nie o to chodziło.

Pomyśl jak często jesteś uwikłany w takie komunikacyjne nieporozumienia. Ale gdy tylko przejmiesz odpowiedzialność za proces dużo łatwiej Ci będzie omijać takie rafy. Sytuacja z pieczętką jest humorystyczna. Myślę jednak, że we własnym doświadczeniu masz wiele

przykładów podobnych nieporozumień i to nie zawsze takich, które możesz traktować z przymrużeniem oka.

Odpowiedzialność to podstawa emulatora, który możesz, jeśli taka Twoja, wola nazwać generatorem kontaktu.

Generator, to takie urządzenie, w tym przypadku program komputerowy, po zainstalowaniu którego, będziesz mógł szybko, najpierw świadomie, przetwarzać pewien rodzaj energii jaki zawsze między ludźmi istnieje, w taki sposób by łatwo budować kontakt z innymi. Oczywiście zainstalujesz go w swoim najbardziej osobistym komputerze, jakim jest twój umysł. Do czego jest on potrzebny? Jakie partykularne korzyści dzięki niemu osiągniesz? Oddaję pole Twojej inwencji i pamiętaj, że cokolwiek teraz powiesz to będzie prawda i się spełni właśnie tak, jak o tym pomyślałeś.

Relacje i antyrelacje, czyli o przemianie materii

Kiedy generator kontaktu będzie już hulał w twoim umyśle, gdy tylko zechcesz, będziesz mógł dołożyć do niego akcelerator. W ten sposób korzystanie z generatora kontaktu zamienisz w odruch taki sam jak oddychanie i już zawsze będziesz z niego korzystał na poziomie nieświadomej kompetencji, czyli nie myśląc o tym, co robisz. To będzie nawyk.

Zanim jednak to zrobisz ważne jest, żebyś uświadomił sobie, że każdy człowiek mówi zupełnie innym językiem niż Ty. I wcale nie dotyczy to obcokrajowców. W sumie, podejźmy do tego na chwilę w taki sposób, że każdy człowiek reprezentuje odrębne państwo, ba odrębny świat nawet.

Dlatego właśnie umiejętne generowanie kontaktu, a co za tym idzie tworzenie relacji jest tak bardzo kluczowe.

Być może nie wierzyłeś do tej pory w istnienie równoległych rzeczywistości, pomyśl jednak o spotykanych ludziach jako o przedstawicielach obcych cywilizacji lub właśnie równoległych rzeczywistości.

Spotykasz ich dziesiątkami, setkami i tysiącami, idąc przez swoje życie. Od poziomu twojej komunikacyjnej świadomości zależy jak z tego skorzystasz. Gdy budujesz relacje, to otwierasz sobie drzwi do równoległych rzeczywistości, bo napotkany przez ciebie człowiek jest skłonny wpuścić Cię, ba zaprosić nawet do swojego świata. Podzielić się dostępem do zasobów tak swoich jak i tych wszystkich ludzi, którzy w jego rzeczywistości funkcjonują a o których istnieniu nie miałeś jeszcze przed chwilą pojęcia.

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Możesz więc dzięki temu otworzyć sobie drzwi do nowych możliwości lub je definitywnie zamknąć. Oczywiście zgodzę się z tobą, że istnieją światy, do których za żadne pieniądze nie chcesz mieć dostępu. Niektórych drzwi po prostu nie warto zostawiać otwartych. Co więcej, warto je na cztery spusty zamknąć, klucz wyrzucić a drzwi zamurować i jeszcze ze dwa mitologiczne cerbery przed nimi postawić. Tak na wszelki wypadek.

Z tym, że najpierw warto sprawdzić, co tam było i jest. Decyzje podejmować później zamiast wcześniej. Doświadczyć bardziej niż halucynować.

Gdy pamiętasz, że komunikacja to proces, który zależy od Ciebie, zawsze, zachowując bezpieczeństwo własnego systemu, możesz się za drzwi wycofać, zamknąć je a portal zablokować, gdy już wiesz empirycznie i dokładnie czujesz, że nie chcesz jakiejś relacji kontynuować.

Niektórzy twierdzą, że kosmiczne czarne dziury są niczym innym, jak przejściami pomiędzy równoległymi światami. To takie miejsca w kosmosie, których masa jest tak niewyobrażalnie duża, że wciągają w swoje wnętrze wszystko, nawet światło. Fizycy często mówią, broniąc się przed dysonansem poznawczym wynikającym z braku możliwości zmierzenia lub obliczenia czegoś, że mogą tam obowiązywać odmienne prawa fizyki. I jest to dosyć uczciwe, choć eufemistyczne stwierdzenie, że nie mają o czymś pojęcia.

W komunikacji, innych ludzi można traktować tak samo, jako potencjalnie niebezpieczne czarne dziury, omijając ich z daleka, z tym, że jest to tylko, mówiąc całkowicie otwarcie, usprawiedliwienie własnych niedostatecznych komunikacyjnych kompetencji. Ponieważ zasady „fizyki” relacji są stałe, acz relatywne a niepodejmowanie lub podjęcie działań służących do budowy relacji jest zawsze bardziej lub mniej (z naciskiem na mniej) świadomą decyzją każdego człowieka.

Pamiętajmy też, że nie podejmując relacji, także wbrew pozorom, budujemy relację. Idąc tropem fizycznych porównań, skoro jest materia to musi być antymateria, więc nazwijmy te niezabudowane relacje antyrelacjami.

W Szwajcarii, został uruchomiony największy na świecie akcelerator (przyspieszacz) cząstek elementarnych. Wyobraź sobie dwudziesto siedmio kilometrowy, podziemny tunel biegnący pod kilkoma szwajcarskimi miejscowościami, do którego już niedługo naukowcy z CERN-u (tego samego, o którym w Aniołach i Demonach pisał Dan Brown) wpuszczą cząstki elementarne, aby przyspieszyć je do prędkości bliskiej prędkości światła i je zderzyć. Czego się po tym można spodziewać?

Tu opinie są różne. Projektujący eksperyment naukowcy mówią, że uzyskają antymaterię lub coś do niej zbliżonego. Inni twierdzą, że nastąpi koniec świata, ponieważ antymateria jest

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

najbardziej niszczycielską siłą istniejącą we wszechświecie a uzyskanie jej w warunkach eksperymentalnych nie świadczy o możliwości zapanowania nad nią. Cóż, pożyjemy i zobaczymy czy pożyjemy (humanistą będąc z góry za uproszczenia przepraszam biegłych w fizyce).

Zastanówmy się teraz nad siłą naszej antyrelacji. Żeby uprościć dalsze rozważania, podzielmy antyrelacje na dwie grupy: bierną, gdy po prostu nie podejmujemy działań służących budowaniu relacji (np. jadąc autobusem, widzimy kilka osób, z którymi się nie komunikujemy) i czynną, gdy naszym działaniem doprowadzamy do sytuacji, w której nasza komunikacja z innymi doprowadza do obustronnego zamknięcia się na siebie (ten sam autobus, kilka osób, jedna z nich wpada na nas rozplaszczając nas po raz trzeci od ostatniego przystanku na tylnej szybie i nasza komunikacyjnie werbalna reakcja „sp...aj głupi c...ju” plus może jeszcze parę gestów)

Siła biernej antyrelacji jest tutaj zbliżona do zera, bo spotykając tych samych ludzi w innym miejscu i czasie dalej będziemy mieli szansę na dostanie się do ich świata. Ryzykujemy jedynie, że nie spotykając ich więcej nie dowiemy się niczego o ich świecie i nie skorzystamy z potencjalnie idących za tym możliwości.

Siła czynnej antyrelacji jest za to porażająca. Jeżeli robił ci ktoś kiedyś „koło tyłka”, to wiesz, co mam na myśli.

W kontekście biznesowym, jeden zgeneralizowany statystycznie, zadowolony klient, zarekomenduje cię trzem lub czterem osobom. Jeden klient, z którym ktoś zbudował czynną antyrelację powie o tym 9-11 osobom z własnej woli i przy każdej kontekstualnej sytuacji z zadowoleniem dalej będzie, za każdym razem, psy na nim wieszał.

Inny przykład. Bardzo często w restauracjach widzę jak ludzie czynnie i świadomie brną w budowanie antyrelacji z kelnerem. Obserwuję takie sytuacje z uwagą i jakoś tak się zdarza, że obsługujący kelner, podając dania uśmiecha się, a w jego lub jej oczach, widzę ogromną satysfakcję. I wolę się nawet nie zastanawiać, jakim to specjalnym dodatkiem kelner urozmaicił takiemu klientowi danie, że przyniosło mu to tak ogromną, widoczną behawioralnie radość.

Neurologiczne podstawy komunikacji, czyli co się dzieje głowie

Zanim do treści merytorycznej przejdziemy nadmienię tylko, że tekst jest pisany przez ciekawego zasad rządzących komunikacją humanistę, bez medycznego przygotowania. Oparty jest na dostępnych, lecz wcale nie tak łatwo odnajdywanych źródłach. Potraktuj to

więc proszę, jako wstęp do poszukiwań, a nie prawdę objawioną medycznie, czy też neurologicznie.

Ostatnie kilka lat dla neurologów badających struktury nerwowe w aspekcie ich wpływu na ludzką komunikację i inteligencję społeczną, przyniosły kilka ważnych odkryć.

Po pierwsze empatia stała się zjawiskiem naukowym. Badając mały włoscy naukowcy wyodrębnili nowy rodzaj neuronów. Nazwali je neuronami lustrzanymi. Nasz mózg jest nimi dosłownie nafaszerowany, jak dobry sernik krakowski rodzynkami. W zasadzie pełnią one tylko jedno zadanie. Odpowiadają za powielanie emocji innej osoby, której zachowanie obserwujemy. Gdy w sposób świadomy lub podświadomy odgadniemy jej emocję neurony lustrzane sprawią, że natychmiast możemy przeżywać wspólne z nią doświadczenia.

Najciekawsze jest to, że rozpoznano kilka grup neuronów lustrzanych odpowiedzialnych za powielanie tylko pojedynczych emocji. I tak na przykład pewien rodzaj neuronów lustrzanych odpowiedzialny jest za wykrywanie i powielanie śmiechu i uśmiechu, wywołując jego odwzajemnienie.

Osobiście dzięki swoim „badaniom” dochodzę do wniosku, że tutaj mogą w grę wchodzić różnice kulturowe pomiędzy poszczególnymi narodowościami.

Kiedyś przeprowadzałem w warszawskim metrze eksperyment. Wsiadałem do wagonu nawiązywałem kontakt wzrokowy ze współpasażerami i się do nich uśmiechałem. Tylko 12,5 % ludzi odpowiadało mi uśmiechem. Reszta momentalnie zrywała kontakt wzrokowy, i miałem wrażenie (być może poprzez empatię), że znikali mnie wręcz ze swojej rzeczywistości.

Dużo lepiej podobny eksperyment wypadł na ulicy. Zaczepiałem wzrokiem przechodnia idącego z przeciwnej strony i uśmiechałem się do niego. Miałem 46% pozytywnych odpowiedzi.

Być może decydującą rolę odgrywała tu chwilowość kontaktu.

Pobawiłem się w ten sam sposób w londyńskim metrze i tam dostałem aż 42% pozytywnych odpowiedzi na mój uśmiech a 12% nawiązało nawet ze mną kontakt werbalny mówiąc „cześć, co słyhać”.

Warto dodać jeszcze, że każdy uśmiech to endorfinowy prezent, który robimy sobie oraz wszystkim tym, którzy za nami podążają odpowiadając na uśmiech. Tak czy inaczej warto podkreślić, że lepiej czujemy się z osobami, które często się uśmiechają niż z ponurakami.

Wracając do neuronów lustrzanych, badając je dalej, część naukowców ukuła tezę, że skoro są one odpowiedzialne za współodczuwanie socjalne i kontakt jednostki z otoczeniem, to być może ich niedobór w mózgu wywołuje autyzm.

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Po drugie intuicja została naukowo udowodniona również. Za tę umiejętność ludzkiego mózgu odpowiada grupa neuronów wrzecionowatych. Są one trzy do czterech razy większe od innych komórek mózgowych, charakteryzują się także dłuższymi wypustkami, dzięki czemu mają łatwiejsze połączenie z innymi komórkami i przez to szybciej przekazują myśli i odczucia, emocje i przekonania. Uaktywniają się one zawsze wtedy, gdy szybko musimy wybrać jedną opcję z wielu. Pomagają również podjąć decyzję czy spotkana osoba jest godna zaufania czy nie. Dzieje się to średnio w ciągu 1/20 sekundy. Na tym między innymi polega prawo pierwszego wrażenia tak często opisywane w różnych tekstach dotyczących komunikacji i psychologii relacji. Niektórzy jednak mówią, że pierwsze wrażenie ma znaczenie tylko wtedy, gdy jest ostatnim, a prawda pewnie, jak zwykle, leży gdzieś po środku.

Warto też wspomnieć o innej jeszcze grupie neuronów nazywanych oscylatorami. Odpowiadają one za koordynację naszych ruchów. Dobrym przykładem tutaj będzie na przykład trio smyczkowe. Muzycy, właśnie dzięki oscylatorom, są w stanie dostroić swoje ruchy w tak perfekcyjny sposób, że w tym samym momencie uderzają smyczkami w strunę i dokładnie w tym samym momencie kończą nutę. Badania wykazały, że prawe półkule skrzypków są ze sobą ściślej zsynchronizowane niż prawa i lewa półkula ich własnych mózgow. Taka sama koordynacja ma miejsce wśród par tańczących ze sobą, że o zakochanych, którzy mają się zamiar właśnie pocałować nie wspomnę.

Wszystko to, co przeczytałeś wyżej, odbywa się na poziomie nieświadomym, tak jak oddychanie. Są to procesy, które po prostu dzieją się w Twoim mózgu i mają odzwierciedlenie w zachowaniu. Nasuwa się pytanie, w jaki sposób możesz z tej wiedzy w sposób świadomy skorzystać, aby podnieść efektywność Twojej komunikacji?

Mechanizm dostrajania i upodobniania, czyli o lustrzanym odbiciu

To podstawa efektywności w komunikacji. Umiejętność dostrojenia się i upodobnienia do rozmówcy. Wiesz już, że czasami osoby komunikujące się robią to nieświadomie. Pytanie jest następujące. Po co i na co czekać?

Możesz od razu chcąc poprawić skuteczność swojej komunikacji zacząć się dostrajać do swojego rozmówcy na wielu poziomach.

Zacznijmy od odwzorowania postawy jego ciała i jego ruchów. Możesz świadomie stanąć lub usiąść dokładnie tak, jak twój rozmówca. Oczywiście na pierwszy rzut oka może to zabrzmieć głupio albo ty mógłbyś poczuć pewien dyskomfort. Na szczęście podczas treningu miałeś

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

okazję zobaczyć, przećwiczyć i poczuć już, w jaki sposób odwzorowanie polepsza komunikację. Dyskomfort jest tylko kwestią czasu i znakiem, że właśnie uczysz się świadomie czegoś nowego, co i tak w sposób podświadomy z naturalnego, bo neurologicznego automatu robisz na co dzień.

Kiedy już odwzorowałeś się na poziomie ciała proponuję pójść dalej i zacząć dopasowywać się do rozmówcy na poziomie mowy. Warto zauważyć jego intonację, szybkość z jaką mówi, jego charakterystyczne zwroty. Dalej można jeszcze dodać podobne tempo i głębokość oddechu.

Dlaczego tak?

Bo lubimy najbardziej ludzi, którzy są do nas podobni i z tymi ludźmi potrafimy automatycznie (neurologicznie) budować dobre relacje. Skoro już wiesz jak pomóc systemowi inteligencji społecznej Twojego rozmówcy, w odpowiedni sposób aktywować całą tę neurologiczną maszynę, to może warto z tego świadomie korzystać. No chyba, że nie??

Powiem jeszcze tylko, że gdy powtórzyłem swój eksperyment w metrze dostrajając się do „zaczepianych” współpasażerów na poziomie postawy ciała przed nawiązaniem kontaktu wzrokowego i obdarzeniem ich moim uroczym skąd inąd uśmiechem, to dostałem 42% pozytywnych odpowiedzi. A co odważniejsi (7%) wydusili nawet z siebie „dzień dobry”.

I teraz możesz albo sam przeprowadzić podobny eksperyment albo uwierzyć, że tak jest i zacząć stosować od zaraz lub jak najszybciej.

Ty wybierasz!

Strach pomyśleć, że stąd to już tylko krok do telepatii ☺.

Behawioralna kontrola procesu komunikacji, czyli jak na to wpłynąć robiąc to i owo.

Co było najpierw jajko czy kura i w związku z tym, na czym ludzie skupiają się podczas rozmowy bardziej, nad tym, co mówisz, czy nad sposobem, w jaki mówisz, gestykulujesz poruszasz się wykorzystujesz przestrzeń?

I jak zwykle pojawiają się dwie tradycyjne szkoły falenicka i otwocka, które są oczywiście przekonane o swojej słuszności w podejściu do tematu.

W tym momencie warto zapoznać się z efektami eksperymentu prowadzonego przez panią profesor Marie Dasborogh z Uniwersytetu w Oklahomie. Obserwowała ona dwie grupy badanych. Pierwsza grupa otrzymywała werbalnie negatywną ocenę swojej pracy. Ocenie tej jednak towarzyszyły pozytywne, akceptujące sygnały niewerbalne takie jak uśmiech, otwarte

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

gesty potakiwanie głową pochylenie w stronę rozmówcy. Druga grupa była chwalona werbalnie za efekty pracy jednak towarzyszyły temu zmarszczone brwi, brak kontaktu wzrokowego odchylenie ciała od stołu, zaciśnięte usta, ograniczona gestykulacja, mrużenie oczu.

Wynik był taki, że podczas wywiadu po eksperymencie, przeprowadzonym, by porównać stan emocjonalny członków obu grup, ludzie, którzy byli werbalnie krytykowani za swoją pracę a niewerbalnie otrzymywali pozytywne akceptujące sygnały lepiej oceniali swoją pracę niż ci, którzy usłyszeli pochwałę wyrażoną przy użyciu negatywnych sygnałów niewerbalnych. W efekcie pokazano, że sposób przekazu ma ogromny wpływ na sposób percepcji przekazywanych odbiorcy treści.

Ciekawy paradoks prawda!

Oto kilka przykładów behawioralnych wzorców komunikacyjnych:

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI SYMPATII

1. Pochylenie się w stronę interlokutora podczas interakcji
2. Tułów, stopy i głowa zwrócona w stronę drugiej osoby
3. Uśmiechanie się
4. Odzwierciedlanie postawy ciała
5. Skracanie dystansu prowadzące do dotyku
6. Umiarkowanie intensywna gestykulacja
7. Gotowość do potwierdzania za pomocą potakiwania głową
8. Umiarkowane rozluźnienie
9. Inicjowanie i podtrzymywanie kontaktu wzrokowego, szczególnie, gdy druga osoba mówi

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI ANTYPATII

1. Przestrzenne zorientowanie ciała w inną stronę niż rozmówca, szczególnie często warto zwrócić uwagę na ułożenie stóp
2. Chwilowy i często zrywany kontakt wzrokowy
3. Zdawkowy, nieszczerzy uśmiech lub jego brak,
4. Ucieczka spojrzenia

5. Usztywnione gesty lub ich brak
6. Brak odzwierciedlenia postawy ciała (niekongruentność postawy)
7. Widoczne napięcie mięśni
8. Brak sygnałów potwierdzania
9. Odczuwalny brak skupienia na drugiej osobie

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI ASERTYWNOŚCI

1. Spójność werbalnych i niewerbalnych składników przekazu, wzajemnie się wspierających podczas interakcji
2. Wyprostowana i rozluźniona postawa ciała
3. Stanowczość w gestach bez dominacji
4. Adekwatne skracanie dystansu prowadzące czasami do dotykania
5. Odpowiednia siła głosu, zmienne tempo i rytm mówienia
6. Gesty ilustrujące wypowiedź i akcentujące kluczowe punkty wypowiedzi
7. Brak zapychaczy pseudo lingwistycznych w postaci aaaaaaaaaa, eeeeeeeeeee
8. Adekwatne do sytuacji i treści wypowiedzi, płynne przechodzenie od upodobnienia do lidingu

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI BRAKU ASERTYWNOŚCI

1. Gwałtowne i częste ruchy całego ciała w stronę drugiej osoby
2. Uśmiech nieadekwatny do kontekstu
3. Garbienie się
4. Gesty autoadaptacyjne
5. Zakrywanie ust
6. Częste odchrząkiwanie
7. Unikanie kontaktu wzrokowego
8. Wokalizowanie eeeeeeeeeee, aaaaaaaaaaaaaa podczas wypowiedzi
9. Uniesione w wyrazie szacunku i uległości brwi

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI SIŁY

1. Wyluzowana i wyprostowana postawa całego ciała
2. Panowanie nad dynamiką głosu, częste modulowanie mające na celu podkreślanie części wypowiedzi
3. Spokojne spojrzenie, brak rozglądania się
4. Adekwatne w kontekście zmiany postawy ciała
5. Widoczna i odczuwalna ekspansywność w gestach i zarządzaniu przestrzenią
6. Inicjacja kontaktu wzrokowego i dotykowego
7. Przerwanie wypowiedzi
8. Intensywne wpatrywanie się w rozmówców
9. Brak pośpiechu
10. Emanujący spokój i pewność siebie

ZGENERALIZOWANE NIEWERBALNE WSKAŹNIKI SŁABOŚCI

1. Napięcie ciała
2. Nieadekwatnie do siebie ułożenia ciała w przestrzeni (np. tułów, głowa i stopy w różne strony)
3. Skulona postawa, często lekko ugięte nogi w kolanach
4. Chodzenie na palcach
5. Uciekanie od kontaktu wzrokowego
6. Po nawiązaniu kontaktu zainicjowanego przez innych częste spuszczenie wzroku
7. Trzymanie się lekko z tyłu w grupie
8. Częste rozglądanie się (sprawdzanie bezpieczeństwa)
9. Podczas wypowiedzi częste używanie autoadaptatorów
10. Rozglądanie się i poszukiwanie akceptacji, co do wypowiedzianych treści
11. Głos wyższy niż normalnie, szczególnie pod koniec wypowiedzi

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Wzorce te są lepiej opisane w książce Dale L. Leathers'a „Komunikacja niewerbalna”, która jest jedną z niewielu na rynku godnych rzeczywistego polecenia pozycji dotyczących komunikacji niewerbalnej.

Warto tutaj jeszcze zapoznać się z wynikami innego eksperymentu przeprowadzonego tym razem na Uniwersytecie w Yale w Sigdal Barsade. Zaproszone tam grupy ochotników miały odgrywać rolę menedżerów, których zadaniem było podzielenie premii pośród ich współpracowników. Wśród ochotników był jeden z premedytacją podstawiony zawodowy aktor, który miał za zadanie objąć przewodnictwo nad grupą wykorzystując jedną z najprostszych technik wywierania wpływu. Miał za zadanie zawsze mówić pierwszy najpierw wyrażając swoje zdanie na temat każdej kwestii poruszanej podczas grupowych ustaleń. Jego zadaniem było zaszczepiać w jednych grupach entuzjazm i pozytywne nastawienie, w innych relaksujące ciepło, jeszcze w innych depresję i ospałość, aż po agresywną wrogość w krańcowych przypadkach.

Okazało się, że to właśnie postawa aktora wpłynęła na sposób pracy i wyniki osiągnięte przez grupy. W całości i w każdym wypadku zainfekował on emocjonalnie pozostałych, programując niejako efekt działań od samego początku.

W wyniku działań jednej osoby, której zachowanie było wcześniej zaprogramowane przez eksperymentatorów, poszczególne grupy uzyskiwały wyniki zgodne z założonym programem.

To ciekawe, bo można by uknuć całkiem spiskową teorię, że gdy potrafisz objąć w grupie przywództwo poprzez odpowiednie sterowanie swoimi zachowaniami zaprogramowanymi na wcześniej określony cel, to pozostali podążą pod warunkiem, że jesteś zawodowym aktorem.

Najseksowniejsze w wynikach eksperymentu jest to, że to żadna spiskowa teoria ani nie musisz być zawodowym aktorem.

Wystarczy, że do rozmów przystępujesz z planem tego, co chcesz osiągnąć zarówno merytorycznie jak i w jakim emocjonalnym otoczeniu chcesz to zrobić i o ile wystarczająco mocno zaznaczysz w grupie swoje przywództwo, to osiągniesz wszystko, co zaplanowałeś.

Efektywna inteligencja emocjonalna to świadomość, kiedy i w jaki sposób wyrażać swoje emocje i umiejętność zarządzania tym procesem, który zawsze, powtarzam zawsze ma być nakierowany na Twój cel. Miej świadomość, że jeżeli nie realizujesz swojego celu to realizujesz cel innej osoby. Jest to też milowy krok do zachowania higieny emocjonalnej, bo

zawsze pozwala ci na kontrolowanie poziomu stresu, jaki przeżywasz sam i jaki „fundujesz” innym.

Korzystaj więc z tego wszystkiego wedle uznania, mając w pełni świadomość wagi wywoływanych przez siebie stanów emocjonalnych, bo niezależnie od stopnia złożoności problemu zawsze komunikują się ze sobą ludzie, ze wszystkimi tego złymi i dobrymi konsekwencjami.

To tak w dużym skrócie, jeśli chodzi o behawioralną kontrolę procesu komunikacji, no może poza tym, że gdy jesteś zawsze u siebie to możesz zrobić wszystko, a więc być tak nieprzewidywalnym, łamiąc ich wzorce poznawcze jak tylko możesz to w zgodzie ze swoją spójnością zaakceptować. Jednym słowem bądź pewny siebie i nieprzewidywalny.

Konflikt, jako źródło barier komunikacyjnych

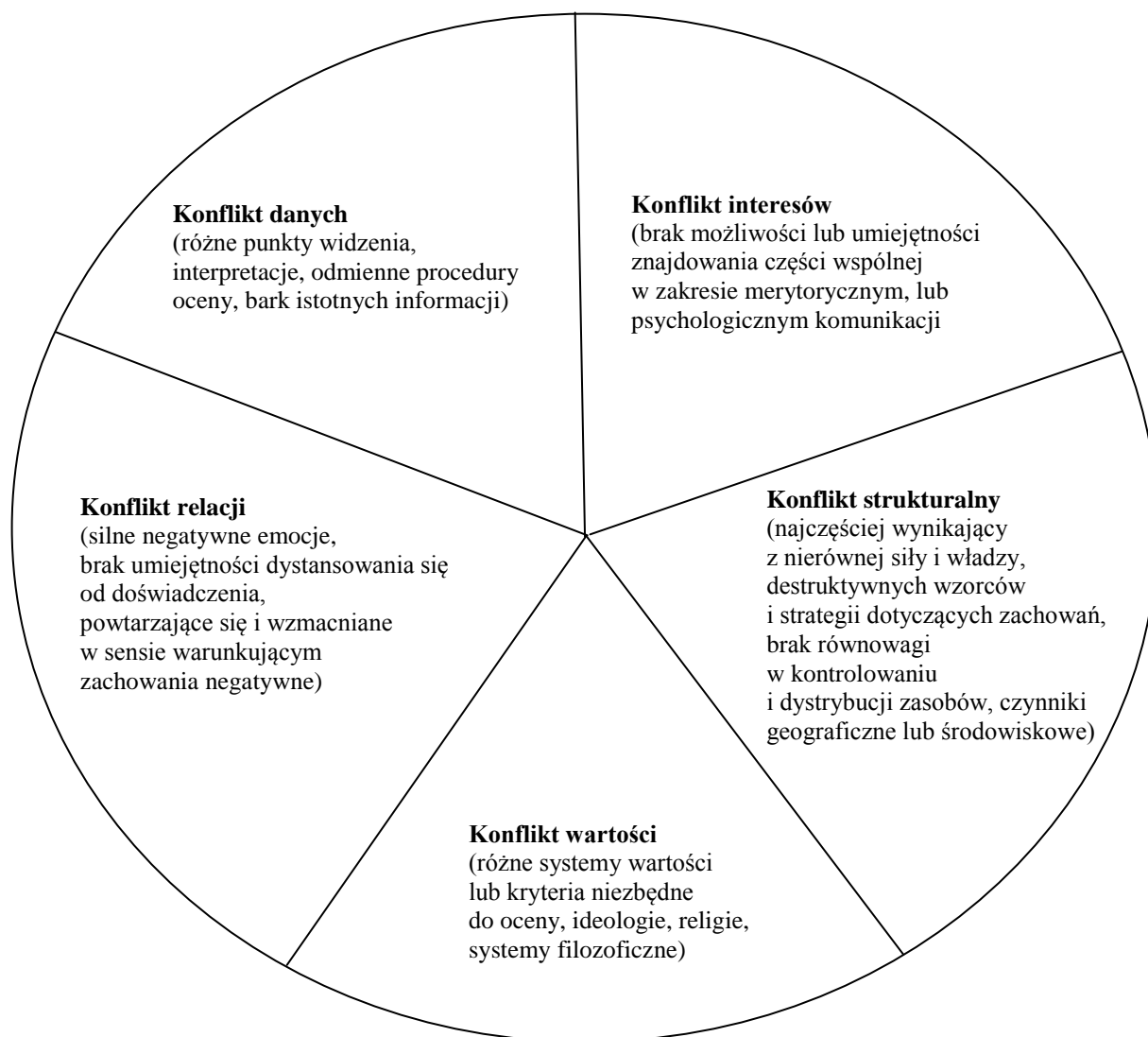
Warto, w tym miejscu wspomnieć o czymś, co nazywa się barierami komunikacyjnymi.

Podzielimy je na kilka grup i dla bardziej oczywistego zrozumienia nazwiemy sobie konfliktami. Jest to bardzo ważne dla zrozumienia procesu, jakim jest komunikacja.

Według najczęściej przyjmowanej definicji konflikt to: sytuacja, gdy dwie (lub więcej) strony, wzajemnie od siebie zależne, spostrzegają „niemożliwe” do pogodzenia różnice lub niemożność zrealizowania własnych dążeń i podejmują działania, żeby tę sytuację zmienić. W wyniku podejmowanych działań konflikt może ulec rozwiązaniu, zaostrzeniu bądź złagodzeniu.

Jeden z najbardziej znanych mediatorów i negocjatorów Christopher W. Moor stworzył narzędzie do analizowania sytuacji konfliktowych. Nazywa się to kołem konfliktu Moor'a i dzięki niemu właśnie dużo łatwiej określić zarówno źródła konfliktu jak i wytyczyć efektywne drogi do jego rozwiązania.

Koło konfliktu Moor'a



Kołowa struktura pokazuje w bardzo jasny sposób, że jeden rodzaj konfliktu może przerodzić się w inny.

I tak zacznijmy od konfliktu danych, gdzie dwie strony mają tylko częściowe informacje na temat pewnego zagadnienia. Sytuacja wydaje się dosyć prosta, wystarczy się wymienić strategicznymi informacjami i porozumienie gotowe.

Konflikt danych jest tak mocno wpisany w świadomość ludzką, że dużo częściej po jakimś spotkaniu zamiast protokołu ustaleń spisuje się protokół rozbieżności. I choć to tylko słowa, od razu określają one kontekst następnego spotkania.

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Często jednak zamiast otwartej wymiany, gdy strony nie mają ochoty poszukiwać części wspólnej następuje eskalacja i mamy już do czynienia z konfliktem interesu, który bardzo szybko szczególnie w sytuacji kontrolujący kontrolowany może przerodzić się w konflikt strukturalny. Dalej już tylko krok do konfliktu wartości, kiedy strony zaczynają się personalnie lub organizacyjnie atakować a to od razu automatycznie zaczyna wpływać na wzajemne relację, ponieważ strony nie mają już ochoty patrzeć na siebie.

Jak łatwo zauważyć poszczególnym „konfliktom” towarzyszy zupełnie inny ładunek emocjonalny.

Przy konflikcie danych ten poziom jest najniższy można powiedzieć, że wręcz neutralny, ponieważ strony zaczynają rozmawiać o faktach i próbują te wspólne fakty ustalać. Kiedy strony dopuszczą do tego żeby konflikt przekształcił się w konflikt wartości czy relacji to mamy do czynienia z emocjonalnym piekłem, bo strony zaczynają barć wszystko osobiście i do siebie i zaczynają się wzajemnie zwalczać.

Gdybyśmy pokusili się o nadanie rang określających natężenie emocjonalne poszczególnym częściom koła to przy konflikcie danych mamy 0, przy konflikcie interesów 2, konflikcie strukturalnym 4, konflikcie wartości 8, konflikcie relacji 16 i więcej.

Warto o tym pamiętać i zawsze znaleźć sobie chwilę, aby korzystając z Koła, określić gdzie się w danym momencie znajdujecie i zawsze obniżać natężenie emocjonalne w czasie rozmów.

My, ludzie bardzo wiele rzeczy robimy nawykowo. Samo w sobie nie jest to ani dobre ani złe. Dopóki zdajemy sobie z tego sprawę, możemy kontrolować nasze reakcje emocjonalne. Dramat zaczyna się wtedy, gdy dajemy się wciągnąć lub sami powodujemy eskalowanie negatywnych emocji. Wtedy nie ma czasu na refleksję. Działamy na zasadzie łuku odruchowego. Bodziec, reakcja, bodziec reakcja, bodziec reakcja.

I gdzie tu czas na przemyślaną reakcję nakierowaną na cel, który zamierzamy osiągnąć?

A oto kilka przykładów takich atawistycznych, podświadomych zachowań:

- podnoszenie głosu
- złośliwość
- sarkazm
- unikanie kontaktu
- obrażanie się
- uległość

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

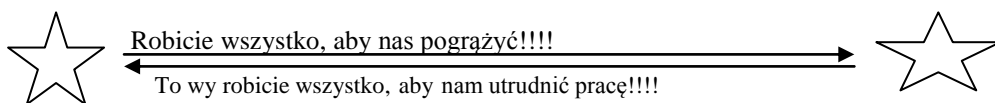
- potakiwanie
- zgoda wynikająca z dążenia do „świętego spokoju”
- zniecierpliwienie
- inwektywy i wulgaryzmy
- wybuchy emocjonalne
- płacz (częściej u kobiet)
- formułowanie oskarżeń (Ty zawsze, przez Ciebie)
- agresja fizyczna
- zamknięcie się w sobie
- tworzenie negatywnych wizji i scenariuszy
- używanie słów: zawsze, nigdy
- irytacja

Odroczona spontaniczność

Trzecia zasada dynamiki Newtona mówi, że akcji towarzyszy reakcja, taka sama lub większa, co do wartości i zwrócona przeciwnie (czyż to nie idealna definicja powstawania nieporozumień i konfliktów, gdy ludzie działają odruchowo). Warto sobie uzmysłowić, że wraca do nas to, co sami w komunikacji, przeważnie spontanicznie „wyprodukujemy”.

Odroczona spontaniczność, to takie narzędzie, które w naturalny sposób pozwala zapanować nad sobą, nawet największym cholerykom.

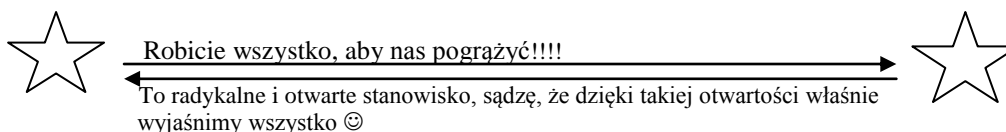
Wiem, bo sam byłem i chyba dalej jestem takim przypadkiem, choć być może brzmi to bardzo mało profesjonalnie. Dzięki odroczonej spontaniczności nauczyłem się jednak nad tym panować, tak bardzo, że już prawie zapomniałem, że jestem cholerykiem. Przestałem być cholerykiem spontanicznym, zacząłem być wyrachowanym lub jeśli wolisz zaplanowanym. Są bowiem sytuacje, gdy taki **zaplanowany i kontrolowany** wybuch nieposkromionej złości jest najefektywniejszym środkiem do osiągnięcia celu, czasami nawet jedynym.



Jest akcja i spontaniczna reakcja. Przypomnij sobie jak często widziałeś coś takiego. Być może nawet sam to przeżywałeś. A jeżeli nawet nie to przypomnij sobie jakichkolwiek

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

polityków tokujących w telewizji. Pamiętasz jak to samo się świetnie eskaluje? Konflikt relacji na dzień dobry gotowy.



Akcja ta sama, ale reakcja, dzięki odroczonej spontaniczności, jest radykalnie inna. Jej celem jest obniżenie natężenia emocjonalnego, wywołanego pierwszą atakującą wypowiedzią i przeniesienie całości na poziom konfliktu danych.

Zanim przejdziemy do szczegółów powinieneś sobie uświadomić jeszcze jedną ważną rzecz a w zasadzie pewne zjawisko. Każdej z tych wyszczególnionych wcześniej spontanicznych reakcji, towarzyszy charakterystyczna dla danego osobnika postawa ciała. Powiem więcej ta postawa ciała, wyprzedza reakcję słowną i emocjonalną. Poobserwuj, szczególnie najbliższych, że gniewają się zawsze w podobny behawioralnie sposób, a ich wybuchy niezadowolenia poprzedzane są takimi samymi wzorcami zachowań. Stąd prosty wniosek, Kiedy już rozpoznasz wzorec poprzedzający, i przerwiesz go, to uniemożliwisz osobie, z którą rozmawiasz, taką właśnie spontaniczną reakcję. Oczywiście, skoro tak mają inni, to i ty również.

Możesz więc przerywać własne wzorce reakcji spontanicznych reakcji zawsze wtedy gdy chcesz. Zyskujesz wtedy chwilę na zastanowienie nad tym jak twoja reakcja wpłynęłaby na cel, jaki w komunikacji zamierzasz osiągnąć.

Jak to fizycznie zrobić? Na przykład zamiast reagować od razu, weź głęboki oddech, cofnij fizycznie swoje ciało i wyobraź sobie siebie reagującego spontanicznie na podświadomą zaczepkę. Przyjrzyj się sobie dokładnie przez tę chwilę przeznaczoną na dokładną wentylację płuc. Jak wyglądasz, gdy wybuchasz sprowokowanym gniewem. Zastanów się, dokąd to was doprowadzi i czy na pewno możesz lub chcesz sobie na to pozwolić.

Gdy przez to mgnienie oka, kiedy w podczas naturalnej pauzy w waszej rozmowie, tak czy inaczej opadają instalowane przez drugą osobę negatywne emocje, przypomnisz sobie koło konfliktu, zdasz sobie sprawę, że możesz zareagować w zupełnie nieprzewidywalny dla nadawcy komunikatu sposób, przejmiesz kontrolę nad przebiegiem rozmowy. I być może wyjdzie na to, że Twoja spontaniczna reakcja byłaby najwłaściwsza. W takim wypadku cóż, nie krepuj się. Nie ma złych reakcji. Są tylko niewłaściwie używane w danym kontekście.

Ważne jest żebyś zawsze zaczynał rozmowę z wizją rezultatu, który chcesz osiągnąć i na tej podstawie wybierał najwłaściwsze sposoby zachowań.

Pamiętaj o jeszcze kolejnej ważnej rzeczy: ludzie zachowując się w określony sposób antycypują twoją reakcję i takiej właśnie się spodziewają.

Dlaczego? Bo sami w ten sposób, w takiej sytuacji, reagują. Ty robiąc coś innego, niż oni założyli, psujesz ich misterny plan. A często innego nie mają, więc z wdzięcznością, w tym momencie przyjmą twój, przez tą chwilę są bardzo podatni na twoje sugestie i twój leading (przypomnij sobie eksperyment z aktorem i odpowiedz na pytanie ile dzięki temu możesz osiągnąć). Nazywa się to efektem nieprzewidywalności.

Zasady komunikacji otwartej:

Jak mówić żeby ludzie chcieli słuchać?

Od czego zależy potencjał uwagi słuchacza?

Jak to zrobić, aby niezależnie od kalibru argumentów, które masz zamiar przytoczyć, spowodować, aby przez drugą stronę traktowane były one zawsze jak coś kluczowego i istotnego?

Trochę dziwnie mi o tym mówić, bo to, co poniżej przeczytasz zabrzmieć może w pierwszej chwili obrazoburczo dla Twoich uszu. I zupełnie nie wiem, jakie to uczucia sprzeciwu u Ciebie wywoła w pierwszej chwili i jak to się później zmieni, gdy wejdiesz w to głębiej.

Zanim jednak zacznę, to chcę Ci się do czegoś przyznać. Do pewnej słabości, z którą nie do końca jeszcze sobie radzę, choć ciągle, nawet teraz nad tym pracuję.

Tą słabością jest pewien, specyficzny rodzaj nieśmiałości. Polega on na tym, że gdy wpadnę na jakiś pomysł, opracuję go, przetestuję i gdy już jestem pewien, że dla mnie on działa, to wtedy nie do końca jestem pewien czy powinienem się z Tobą tym podzielić i co Ty, będziesz o tym, co dla mnie się sprawdza, sądził.

Wydaje mi się, że przyznawanie się do słabości, nie do końca może być uznawane za profesjonalne, dlatego tak ciężko i trudno mi o tym mówić. Tak to czuję.

Nie wiem po prostu, w jakim stopniu będzie to również dla Ciebie działać i czy po przeczytaniu zadasz sobie odrobinę trudu wychodząc poza dotychczasowe schematy, i

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Pamiętaj oczywiście o czymś, o czym ja mam okazję się przekonywać za każdym razem, kiedy to ćwiczę i wykorzystuję:

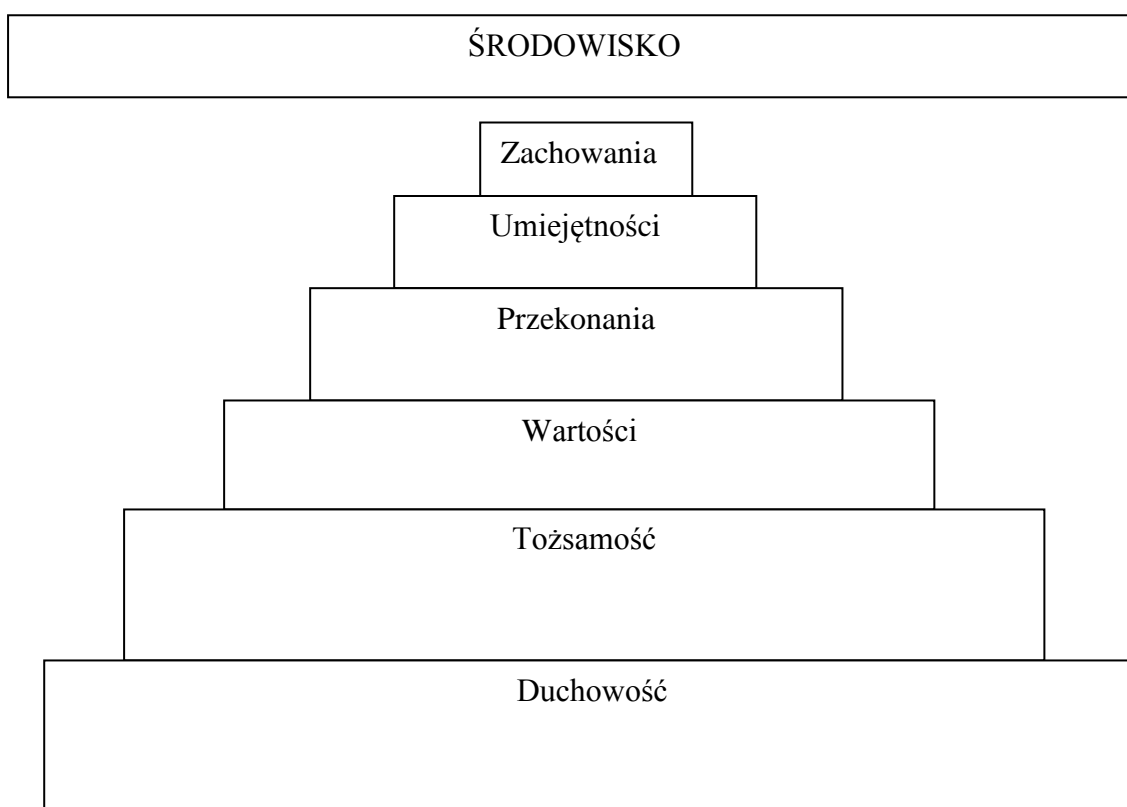
Im więcej treści jednak przekazać możesz, tym zadanie prostsze, a im jej mniej, tym lepsza zabawa i trzeba mieć więcej odwagi i jaj, żeby sobie na to pozwalać.

Zasady efektywnej komunikacji:

1. Unikaj protekcjonalności
2. Akcentuj siebie, jako podmiot komunikacyjny: uważam, według mnie, z mojego punktu widzenia
3. Unikaj generalizacji w postaci: zawsze, wszyscy, nigdy itp.
4. Świadomie używaj słów „ale”, „dlaczego”, „nie”
5. Pytaj o fakty, wspólne możliwości rozwiązań, propozycje i opcje które widzi druga strona
6. Stereotypy zostaw politykom i mediom, poprzez pytania szukaj intencji i rozwiązań
7. Strzeż się dyskusji o przekonaniach i wartościach
8. Jeśli już dojdzie do konfrontacji zawsze pamiętaj o szacunku dla drugiej osoby i o tym żeby pozostawić im jakąś drogę wyjścia z twarzą.
9. Używaj parafrazy i sprawdzaj czy dobrze ich zrozumiałeś
10. Pamiętaj obiektywna prawda nie istnieje, są tylko fakty i jedynie one podlegają weryfikacji
11. Przestań oceniać, klasyfikuj
12. Słuchaj
13. Milcz, kiedy mówią i obserwuj pamiętając, że informacja jest zawsze po drugiej stronie
14. Upewnij się, czy jesteś dobrze rozumiany (zielona pieczętka)
15. Używaj poczucia humoru
16. Przestań zakładać, że wiesz, co mają na myśli, zweryfikuj to, bo często sami nie wiedzą, jak zabrzmiało to, co powiedzieli
17. Potwierdzaj ich rzeczywistość mówiąc o wspólnych doświadczeniach
18. Kiedy coś powiesz rób pauzę, aż odpowiedzą – czekaj cierpliwie
19. Pokazuj, że masz dystans do siebie i swoich obowiązków, dzięki czemu zobaczą w tobie człowieka takiego samego jak oni.

20. Swoje propozycje i życzenia przekazuj z perspektywy ich korzyści („abyśmy mogli jak najszybciej i bezboleśnie zakończyć tę procedurę potrzebuję
21. Stosuj systemy motywacyjne („może to trwać tygodniami, później będziemy się nawzajem nękać pismami, a możemy popracować nad tym rzetelnie i otwarcie teraz od razu i mieć szybko zadawalający obie strony efekt końcowy”)

Zunifikowane pola logiczne Diltsa



Na osobowość człowieka w tym ujęciu składają się jego zachowania, umiejętności, przekonania, wartości, tożsamość i duchowość. Wszystkie te składowe manifestowane są w określonym środowisku.

Kiedy obserwujemy jakieś zachowanie bardzo często osądzamy je. Z tym, że automatycznie z poziomu zachowań przenosimy się na poziom tożsamości ocenianego człowieka. W ten właśnie sposób możemy komuś, kto mimo młodego wieku, nie ustąpił miejsca starszemu w

tramwaju, zbudować tożsamość chama. A przecież jemu, dopiero co, zdjęli gips z nogi i nie może stać.

A skoro już takim powierzchownym sądem stworzyliśmy mu tożsamość chama to jakie on może mieć przekonania, wartości, kim będą jego dzieci, z jaką kobietą się zwiąże, skoro taki kawał chama z niego. Te luki nasz umysł wypełnia bez udziału świadomości. Nadaliśmy jedną łatkę, reszta poszła z automatu.

Warto o tym pamiętać, bo inaczej czekać nas może efekt Titanica. Góra lodowa wcale nie wyglądała tak groźnie, kiedy patrzyło się na to, co widać na powierzchni a jednak koniec był tragiczny.

Kilka uwag na sam koniec:

Żyjąc, nie można się nie komunikować!!

Robimy to urodzenia. W szkołach, na studiach, uczą nas różnych rzeczy, bardziej lub mniej przydatnych w codziennym życiu, takich jak budowa ameby, wysokość plonów w kwintalach na metr kwadratowy, który musisz przeliczać na hektar obrachunkowy, równań różniczkowych.

Nie ma natomiast, przynajmniej w mojej szkolenie nie było, zajęć z efektywnej komunikacji, inteligencji społecznej czy emocjonalnej. Komunikujemy się więc korzystając z nieświadomie przyswajanych wzorców, ze środowiska, w którym żyjemy, ze wszystkimi tego wadami i zaletami.

Cała złożoność komunikacji, jako procesu, który można zdefiniować w prosty na pozór sposób bierze się stąd, że nadajemy tym samym rzeczom całkowicie różną wartość. Dlatego jakiegokolwiek założenia, co do celu drugiej strony mogą stanowić pułapkę, w którą wpadniemy jeszcze przed rozpoczęciem rozmów.

Nie możesz mieć oczekiwań, co do celu rozmówcy. Jedyne, co jest ważne i powinno być brane pod uwagę to fakty i informacje, z których nie powinieneś jednak tworzyć żadnych map, dopóki druga strona nie powie Ci jakim odwzorowaniem przy sporządzaniu mapy swojej obiektywno subiektywnej wersji rzeczywistości i otaczającego świata się posługuje.

Trening zarządzania emocjami w sytuacjach komunikacyjnych

Dobra wiadomość natomiast jest taka, że w każdym momencie swojego życia możesz dodawać sobie kolejne wzorce komunikacyjne i zastępować te odruchowe tymi efektywnymi, które świadomie akceptujesz i uważasz za korzystne dla Ciebie.

Jak z każdym skryptem, czy podręcznikiem, jest tu tak, że samo przeczytanie do niczego nie doprowadzi. Dopiero, kiedy zaczniesz się zastanawiać, jak poszczególne elementy możesz zastosować w rzeczywistych sytuacjach a później je wdrożysz to przekonasz się jak to działa. Umiejętności wypływają z doświadczania nie z teoretyzowania. Przynajmniej według mnie.

A Ty, czy wsiadłbyś do samolotu z pilotem, o którym wiesz, że szkołę pilotażu skończył korespondencyjnie a jego tzw. „nalot” to 28 godzin na symulatorze w jakiejś grze komputerowej?

Po raz kolejny przypominam: baw się dobrze czytając i ćwicząc, popełniaj błędy i wyciągaj mądre wnioski, bo to oznacza, że uczysz się szybko i efektywnie, czując wzrastającą pewność siebie w kolejnych sytuacjach **KOMUNIKACYJNYCH**.

Pozdrawiam

Wojtek Grad

Bona Fide

Bibliografia:

1. Berne Eric, W co grają ludzie
2. Cialdini R., Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1994.
3. Collett P., Księga znaków. Jak poprzez ciało wyrażamy swoje uczucia. Wydawnictwo Jacek Santorski & Co 2005
4. Harvard Business School Press, Efektywna komunikacja. Wydawnictwo Helion 2005
5. Goleman Daniel, Inteligencja emocjonalna., Media Rodzina 2007
6. Goleman Daniel, Inteligencja społeczna, Rebis Dom Wydawniczy 2007
7. Leathers D.G., Komunikacja niewerbalna
8. McKay M., Davis M., Fanning P., Sztuka skutecznego porozumiewania się. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002

9. Moore Ch. W., Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów., Wolters Kluwer, Oficyna, 2009
10. Santorski Jacek, Sukces emocjonalny, Wydawnictwo Jacek Santorski & CO, 2004
11. Śmieja M., Orzechowski J., Inteligencja emocjonalna., Wydawnictwo Naukowe PWN 2008