

EWKA, CO CIĘ UGRYZŁO?

EWA TYRALIK-KULPA

EWKA, CO CIĘ UGRYZŁO?

JAK SIĘ ZROZUMIEĆ I POROZUMIEĆ W ZWIĄZKU

cojanato?

Copyright © CoJaNaTo Blanka Łyszkowska 2020
Wszystkie prawa zastrzeżone.

Książka ani żadna jej część nie może być przedrukowywana ani w żaden inny sposób
reprodukowana lub odczytywana w środkach masowego przekazu bez pisemnej
zgody CoJaNaTo.

Redakcja językowa: Magdalena Stonawska
Korekta: Wojciech Zacharek
Projekt okładki: Kamila Loskot
Opracowanie graficzne i skład: Raster Studio, www.rasterstudio.pl

Wydanie II

ISBN: 978-83-63860-32-5

CoJaNaTo Blanka Łyszkowska
ul. Pustelnicka 48/4
04-138 Warszawa
e-mail: biuro@cojanato.pl
tel: +48 728 898 892
www.cojanato.pl

Strony związane z autorką:
www.szkolatrenerowempatii.pl
www.jestembogata.pl
www.dojrzewalnialiderek.pl

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział I. O co chodzi, że czasem nie wychodzi? Potrzeby – pierwszy filar porozumienia	13
Co by było, gdyby?	13
Po co się komunikujemy?	14
Uświadamianie sobie potrzeb i tego, co dla nas ważne	15
Jak sobie pomóc w odkrywaniu własnych potrzeb?	16
Gdy czujesz, że rozmowa idzie nie w tym kierunku... ..	19
Odróżniaj własne potrzeby od cudzych	21
Na straży potrzeb stoją uczucia	22
Lista uczuć	23
Detektyw	23
Rozdział II. A niech to! Emocje – drugi filar porozumienia	25
Uczucia wspierają kontakt	27
Uczuciowi przebierańcy	28
Oswajanie uczuć	29
Wyrażanie frustracji i gniewu. Złość i wstyd	32
Wyjdź z siebie i stań obok	35
Czy wiesz, że to też jest złość?	35
Słówko o wstydzie	37
Kiedy mówienie o uczuciach nie służy	38
Rozdział III. Sztuka słuchania – trzeci filar komunikacji	40
Łatwe czy niełatwe?	40
Po prostu słuchaj	40
„Szczęśliwa siódemka” dobrego słuchacza	41

Jak okazać, że słucham?	44
Magia słuchania	45
Gdy krew nas zalewa...	45
Rozdział IV. Informacja buduje, krytyka rujnuje – czwarty filary komunikacji	47
A jak ty lubisz najbardziej?	48
Informacja zwrotna buduje kontakt	48
Cenne źródło informacji	49
Co nie gra?	52
Drugi model udzielania informacji zwrotnej	53
Informacja zwrotna – o czym warto pamiętać	54
Chwalenie – udzielanie informacji zwrotnych o tym, co nas cieszy	55
Podoba mi się, że...	56
Konstruktywna i nieraniąca informacja zwrotna to budujące doświadczenie	56
Rozdział V. Zasięki, mury, rowy. Jak działają blokady w komunikacji i jak je pokonać?	58
Mam cię!	59
Zrób, jak mówię! Natychmiast!	63
Prośba niejedno ma imię	65
I co, kto jest lepszy?	67
Chodź, ucieknijmy stąd!	67
Rozdział VI. W jakim to robisz stylu?	70
W jakim stylu?	72
Co możesz zrobić, jeśli rozpoznajesz u siebie cechy biernego stylu komunikacji?	73
Jaka to melodia?	74
A co, jeśli stylem wiodącym jest styl agresywny?	75
Jak sobie radzić z agresywnymi komunikatami?	76
Tłumacz intencji	77
Zabaw się w tłumacza intencji	77
Jeszcze jeden styl: bierno-agresywny	78

Porozumienie bez Przemocy a style komunikacji	79
Można inaczej?	79
Asertywny styl komunikacji	80
Rozdział VII. I kto to mówi? Komunikacja intrapersonalna	82
Rozdział VIII. Houston, mamy problem! Komunikacja to skomplikowany proces	89
Praktyka: Jak radzić sobie z ucięciem kontaktu przez drugą stronę?	90
Od nadawcy do odbiorcy	91
Rola kontekstu	91
Bez wspólnego kodu się nie da	92
Zakłócenia zewnętrzne w procesie komunikacji	92
Jesteśmy tylko ludźmi – czynniki utrudniające komunikację	93
Praktyka: Stop-klatka	94
To także może nieźle namieszać – poznaj cztery płaszczyzny komunikacji	96
Rozdział IX. Ani kroku dalej! O granicach w komunikacji	99
Jak dbać o granice, gdy inni je naruszają?	103
Praktyka: Zatrzymanie w biegu	107
Zakończenie	109
O autorce	110
Podziękowania	111

Wstęp

Skoro zainteresowała Cię ta książka, to prawdopodobnie ważne są dla Ciebie relacje z innymi i masz świadomość, że komunikacja odgrywa w ich tworzeniu i utrzymywaniu znaczącą rolę. Pewnie już wiesz, że każda rozmowa może przynieść radość i porozumienie, ale także zniechęcić nas na manowce. Zamiast zrozumienia i bliskości czasem pojawia się żal i poczucie osamotnienia, a rozmowy idą w zaskakującym kierunku, całkowicie odległym od naszych intencji. I chociaż tak bardzo chcemy się usłyszeć i zostać usłyszanymi, oddalamy się od siebie.

Jeśli zdarza Ci się przekonywać do swoich racji zbuntowanego nastolatka, prosić o współpracę dwulatkę albo przekonywać partnerkę lub partnera do wyjazdu, na który zupełnie nie ma ochoty, pewnie wiesz, o czym mówię. Albo kiedy chcesz podzielić się swoim doświadczeniem z dorosłym dzieckiem lub pokazać, jak bardzo się o nie troszczysz, a w odpowiedzi słyszysz: „Przecież nie jestem idiotką, radzę sobie”. Lub wtedy, gdy masz dla kogoś naprawdę fajne rozwiązanie, a ten ktoś irytuje się i złości, bo wcale nie o to jej/mu chodziło. Kiedy chcesz ustalić w pracy służące wszystkim zasady, a ludzie stosują wobec Ciebie jakiś niemy opór. Kiedy Twój/Twoja partner/ka mówi z zalem: „Bo ty niczego nie rozumiesz!” i zarzuca Ci brak empatii. Albo czujesz, że ludzie unikają kontaktu z Tobą lub nie doceniają Twoich starań. Kiedy spinasz się przed rozmową z szefem albo wychowawczynią swojego dziecka i kiedy na samą myśl o krytyce cierpnie Ci skóra...

Wszyscy tak mamy! Jak twierdzi John Stewart, światowy autorytet w dziedzinie komunikacji międzyludzkiej, „gdy jedna lub obie strony uczestniczące w rozmowie mają problem, którym trzeba się zająć, lub potrzebę, która powinna być zaspokojona, to ponad 90 procent czasu tej rozmowy zostaje strawione na stawianie barier”. Naprawdę trudno się dziwić, że nie możemy się dogadać.

Wiem jednak na pewno, że może być inaczej! Komunikacją zajmuję się zawodowo od ponad 20 lat. Najpierw pracowałam nad tym, jak dotrzeć z przeka-

zem do jak największej liczby osób – byłam dyrektorem wydawniczą w jednej z medialnych korporacji. Później założyłam z przyjaciółką butik usług Public Relations i pomagałyśmy naszym klientom dogadać się z mediami i szeroką publicznością. Gdy idąc za głosem serca, ukończyłam Szkołę Trenerów Komunikacji Opartej na Empatii, postanowiłam zająć się komunikacją w relacjach między ludźmi. Bo uwierzyłam, że to właśnie od powodzenia w tym obszarze zależy nasze szczęście.

Teraz, kiedy mam za sobą tysiące godzin warsztatów (zarówno jako uczestniczka, jak i prowadząca) oraz indywidualnych sesji z klientami, nie mam co do tego wątpliwości. Każdego dnia rozmawiam z osobami, które bardzo chcą się z kimś porozumieć, a gdy to się nie udaje – naprawdę cierpią.

Niczym uparty śledczy sprawdzam każdy trop, który prowadzi do porozumienia. Szukam magicznego składnika, który powoduje, że przekaz trafia do odbiorcy, zostaje zrozumiany i życzliwie przyjęty, a następnie zamienia się w przepływ działań lub słów, dzięki którym nasze relacje stają się trwalsze i bardziej satysfakcjonujące.

Zawsze marzyłam o tym, by moje relacje z bliskimi były pełne harmonii i zrozumienia. Jednak mimo że moi bliscy są dla mnie bardzo ważni, nie zawsze nam się udawało. Rozmowy nie wychodziły. Zdarzało nam się pokłócić o drobnostkę. I często te kłótnie oddalały nas od siebie i raniły. A ponieważ relacje te są dla mnie aż tak ważne, jeśli coś się nie udaje, boli bardziej niż w innych przypadkach.

Dlatego szukałam sposobu, by spełnić swoje marzenie o dobrej rozmowie. O takim sposobie mówienia, w którym będziemy w stanie rozmawiać o tym, co nam nie pasuje, ale bez ranienia się. O relacjach, w których każdy i każda z nas będzie potrafił/a mówić otwarcie o swoich uczuciach, a dzięki temu będziemy stawać się sobie coraz bliżsi.

Domyślałam się, że też możesz mieć takie marzenie.

Napisałam ten poradnik, aby każda osoba, która ma w swoim życiu kogoś, z kim naprawdę chce się dogadać, otrzymała podpowiedzi, które pomogą jej zrozumieć, czemu czasami, pomimo najlepszych chęci, nie udaje nam się porozumieć. A także praktyczne i sprawdzone narzędzia, które pomogą jej lepiej zrozumieć siebie i innych.

Wierzę, że zmiana nawykowych, niesłużących nam sposobów komunikacji w realny sposób może polepszyć nasze relacje. Wnieść więcej luzu, zrozumienia i bliskości w nasze życie.

Wierzę, że wszyscy żyjemy we wspólnym polu – po prostu na siebie wpływamy, czy tego chcemy, czy nie. Zmiana jednego elementu, na przykład sposobu, w jaki słuchamy innych lub mówimy im, co nam się w ich zachowaniu nie podoba, przynosi nową jakość dla wszystkich.

Wierzę, że każdy z nas, głęboko w środku, ma więcej części niż twarz, którą pokazuje na zewnątrz. Części te mówią do nas różnymi głosami, choć bardzo często nie zdajemy sobie sprawy z tych wewnętrznych dyskusji. Czy znajomo brzmi Ci na przykład głos, który grzmi: „Jak można było zrobić coś takiego?!” albo „Na co ty liczysz, nie uda się, nawet nie próbuj!”. Lub głos, który tak bardzo chce zadowolić innych i uzyskać ich aprobatę, że ciągle rozważa: „Czy on/a mnie lubi?”, „Jestem OK, prawda?”. Albo jeszcze inny, który woła: „To wszystko jego/jej wina!”... Głosy te często powtarzają to, co usłyszeliśmy od ważnych dla nas osób – zwłaszcza gdy byliśmy dziećmi. Wierzę również, że te głosy, których często nie jesteśmy świadomi, mają wiele wspólnego z tym, w jaki sposób mówimy do innych (i jak ich widzimy).

Wierzę, że każdy, najmniejszy nawet krok, który robimy w kierunku lepszego zrozumienia innych (i siebie), ma wielkie znaczenie. Dlatego zapraszam do fascynującego świata komunikacji. Z całego serca dziękuję, że wybierasz się tam ze mną.

Rozdział I

O co chodzi, że czasem nie wychodzi? Potrzeby – pierwszy filar porozumienia

Codziennie spotykam ludzi, którzy chcą się porozumieć z kimś ważnym dla siebie. Nie brak im motywacji ani dobrej woli i widać, że drugiej stronie też na nich zależy. A jednak, niestety, czasem nie wychodzi. Tak jak wczoraj wieczorem, kiedy w ogniu trudności w pracy nad ważnym dla mnie projektem zwątpiłam w siebie i zaczęłam opowiadać mojemu mężowi, że chyba się poddam, bo nie wiem, co robić i w ogóle pewnie nic z tego nie będzie. Mój mąż odpowiedział: „Nie przejmuj się, rób swoje, a reszta się sama ułoży”. Co było dalej? Choć rada była słuszna i w dodatku sprawdziła się niejedną raz, wcale nie miałam ochoty za nią podążyć. W dodatku rozzałam się na dobre, bo nie dość, że tam rzucają mi kłody pod nogi, to jeszcze i on nie rozumie, jak mi trudno. Mąż na to, że przecież chce pomóc, tylko ja sobie nie daję... Od łyczka do rzemyczka daleko oddaliliśmy się od tego, co miało być celem naszej rozmowy. Znasz takie sytuacje? Zdarzają się często – i w domu, i w pracy. Dlaczego tak jest, że czasem nie możemy się dogadać, nawet gdy mamy dobre chęci?

W tym rozdziale zastanowimy się, po co się komunikujemy. Dowiemy się również, jak ważne jest, aby odkryć i komunikować, czego potrzebujemy.

Co by było, gdyby?

Spróbuj wyobrazić sobie dzień, w którym za sprawą jakichś magicznych sił nie możesz nic napisać ani powiedzieć, a jednocześnie potrzebujesz normalnie działać. Jak wyglądałby taki dzień? Co na pewno udałoby ci się przekazać? Co by cię do tego skłoniło?

Bez słów, choć bywa dość trudno (i zabawnie), udaje się całkiem sporo załatwić, zwłaszcza gdy coś jest dla nas ważne. Skoro angażujemy w komunikację większość życiowej energii, musimy mieć do tego naprawdę ważny powód!