

„Otwieracze drzwi” czyli jak wytrzymać razem w czterech ścianach. 😊

WYBRANE TECHNIKI DOBREJ KOMUNIKACJI:

- 1. Aktywne słuchanie** (werbalne np. „acha!”, „tak?” „o!”, zadawanie pytań itd. oraz niewerbalne np. kontakt wzrokowy, otwarta postawa, uśmiech, potakiwanie głową itd.)
- 2. Parafrazowanie**
 - z tego co mówisz wynika, że...
 - jeżeli cię dobrze zrozumiałam, to...
 - twoim zdaniem...
 - chcesz powiedzieć, że
- 3. Potwierdzanie uczuć**
 - widzę, że jesteś... np. smutny, zdenerwowany, wesoły itp.
 - słyszę w twoim głosie... np. niepokój, radość itp.
 - mam wrażenie, że czujesz się ... np. rozczarowany, zły, szczęśliwy itp. (odbiorca dostaje jasny komunikat: ktoś mnie słucha, rozumie, akceptuje, czyli ważne są dla niego moje emocje, nie oczekuje zmiany)
- 4. Unikanie barier (blokad) komunikacyjnych, w tym m.in.:**
 - krytykowania
 - obrażania
 - orzekania
 - rozkazywania
 - grożenia
 - kontrolowania
 - moralizowania
 - wypytywania
 - chwaleń połączonego z ocenianiem
- 5. Stosowanie komunikatów typu: „JA”** (zamiast komunikatów oceniających typu: „TY”), czyli nie mówimy np.: „Ty bałaganiarzu!”, natomiast:
Jestem...Czuję się...(tu opisz własne uczucie, mów wyłącznie osobie) np. jest mi przykro... lub np. jestem niezadowolona, czuję się rozczarowana, jestem zdenerwowana itp. kiedy... (tu opisz sytuację, zachowanie, którego nie akceptujesz)... np. rozrzucasz swoje rzeczy ponieważ...(uzasadnij)...dużo czasu zajęło mi sprzątnięcie całego mieszkania.
Technika ta może mieć oczywiście (i oby zwykle miała 😊) wersję pozytywną, czyli np. „Czuję się szczęśliwa, kiedy pijemy razem herbatkę, ponieważ bardzo lubię z tobą być”

Funkcje komunikatów typu „JA”:

- przyspieszają z dużym prawdopodobieństwem gotowość do zmiany zachowania
- nie zawierają negatywnych ocen innych ludzi, rozmówca nie czuje się oskarżany i nie musi bronić się przed zarzutami
- informują drugą osobę o tym, jak wpływają na nas jej zachowania, jakie wywołują emocje
- są jasną, niezagrażającą formą mówienia o swoich oczekiwaniach, potrzebach i uczuciach, w sytuacji konfliktu są sposobem wyrażania negatywnych emocji bez atakowania i oskarżania drugiej osoby

przykład

(Ja)Czuję się ... (jest mi..., jestem...)

kiedy ... (opis sytuacji lub zachowania partnera, jego komunikatu)

ponieważ... (uzasadnienie, wyjaśnienie)

Parafraza

Istota parafrazy w skrócie polega na tym, aby zrozumieć myśli i uczucia nadawcy na tyle dobrze, by móc je powtórzyć swoimi słowami.

Funkcje parafrazy

- porządkuje rozumienie odbiorcy
- porządkuje myślenie nadawcy
- skupia uwagę rozmówcy na temacie rozmowy
- pozwala przyjąć wspólne kryteria
- spowolnia rozmowę – wycisza emocje i daje czas na myślenie
- chroni przed eskalacją konfliktu
- jest wyrazem szacunku dla rozmówcy

przykłady:

o ile dobrze cię rozumiem...

chodzi ci o to, że...

z tego co mówisz rozumiem, że...

masz na myśli to, że...

pozwól, że sprawdzę, czy dobrze cię rozumiem...