

## KOMUNIKACJA W GRUPIE



### Przesłania typu JA

Wydaje się, że emitowanie przesłań, którym nie towarzyszyłyby obawy o ich niezrozumienie, w naszym kręgu kulturowym jest niemożliwe. Często faktyczne odczucia skrywamy za formą bezosobową w zdaniu. Jedynie „przesłania typu JA” są precyzyjne i nie wprowadzają w błąd. „Nie czuję się dziś na siłach o tym rozmawiać” zamiast „Dlaczego ciągle pytasz?”

Wysyłanie przesłań typu JA nie ma nic wspólnego z egoizmem, ale za to ze świadomością własnej wartości, z przejrzystością własnej sytuacji i z silnym zaakcentowaniem swojego JA. Aktywne słuchanie i przesłania typu JA postrzegane jako metoda pracy w grupie samopomocowej tworzą zwartą całość. Przesłania typu JA są zawsze skuteczniejsze, jeśli chcemy skorygować zachowanie albo je zmienić. Przesłanie typu JA o wiele rzadziej wywołuje sprzeciw albo dezaprobatę. Łatwiej jest je po prostu zaakceptować.

Przesłania typu JA pomagają w rozwoju własnym i rozwoju grupy, ponadto pomagają lepiej zrozumieć zależności w życiu i przejąć odpowiedzialność za własne zachowanie. Charakteryzują się ponadto szczerością i dzięki temu skłaniają także innych do szczerości.

Wysyłanie przesłań typu JA wymaga pewnej odwagi.

Nadawca takiego przesłania wysyłając je podejmuje ryzyko, że inni poznają go takiego, jaki jest w rzeczywistości. Otwiera się, zrzuca „skorupę ochronną” i przedstawia siebie jako człowieka, który jest

zdolny do tego, by doświadczyć zranienia, rozczarowania, przykrości, wściekłości albo stracić odwagę.

Aby ukazać to, co naprawdę się czuje, trzeba się otworzyć i pozwolić innym się rozpoznać. Ale co ta druga osoba o mnie sobie pomyśli? No i co dalej z tym zrobi? Ta myśl stanowi z pewnością przeszkodę w wyrażaniu szczerych przesłań typu JA. Bo ciągle towarzyszy jej obawa przed obnażeniem własnych słabości i niedoskonałości.

Jednak żywotny ludzki stosunek do innych możliwy jest jedynie dzięki szczerości i otwartości. Inni poznają mnie takiego, jakim jestem i jednocześnie sami zdobywają się na odwagę, żeby się otworzyć. W miejsce wyobcowania powstają relacje przepiękne zaufaniem.

### Przesłania typu JA

- poprawiają relacje z innymi,
- poprawiają klimat w grupie,
- powodują, że komunikacja nie obfituje w napięcia,
- dają szansę lepszemu poznania się,
- umożliwiają korektę zachowania,
- pomagają unikać zakłóceń w komunikacji.

Aktywne słuchanie i przesłania typu JA razem sprawiają wykształcenie się pozytywnego procesu uczenia się całej grupy i poszczególnych jej członków. Szczególnie wszędzie tam, gdzie są problemy do rozwiązania.

Każdy człowiek postrzega rzeczy z własnej perspektywy, ocenia je według własnego systemu wartości i własnych odczuć.

Przesłania typu JA odnoszą się do własnej osoby i zaczynają się od „Ja ...”, „Wydaje mi się, że ...”. Na plan pierwszy wysuwa się tutaj punkt widzenia mówiącego. Zaletą przesłań typu JA jest z reguły akceptacja ich ze strony słuchającego, ponieważ stanowią one subiektywne wypowiedzi. Rozmówca może przedłożyć własny punkt widzenia i zasadniczo nie musi im się przeciwstawiać.

Zwłaszcza w **trudnych rozmowach** przesłania te stają się bardzo pomocne, ponieważ stawiają w centrum wypowiedzi własne odczucia. W trakcie rozmów w grupach tego typu przesłania pozwalają wplatać w dialog różne perspektywy myślenia i różne zdania, które w tym momencie zyskują tę samą wartość.

Jeśli rozmowa przebiega ciężko, za pomocą przesłania typu JA możesz poinformować swojego rozmówcę o tym, jak tę sytuację postrzegasz i jakie odczucia rodzą się u ciebie w związku z tym. Dowiaduje się on przy okazji, jakie odczucia czy myśli wywołuje u ciebie jego zachowanie albo wypowiedzi. Uświadamia sobie wówczas, że osoba naprzeciwko to człowiek z krwi i kości, niepozbawiony uczuć i mający własne potrzeby.

Charakterystyczne dla przesłań typu JA są następujące oznaki:

- wyrażanie się w pierwszej osobie liczby pojedynczej,
- unikanie sformułowań w drugiej i trzeciej osobie liczby pojedynczej,
- także unikanie wypowiedzi w formie bezosobowej,
- bezpośrednio wyrażanie obserwacji albo życzeń.

Istotę tych przesłań stanowią **własne doznania**. Opisują one ponadto sposób, w jaki odebrano zachowanie innych osób oraz jakie ewentualnie może to pociągnąć za sobą konsekwencje.

### **Formułowanie przesłań typu JA**

Przesłania te formułowane są zazwyczaj w taki sposób, że zawierają zaimek „ja”. Jak widać na poniższych przykładach, przekazują informacje o tym, jak rozmówca odbiera aktualną sytuację, a także często równocześnie zawierają uzasadnienie takiego stanu:

*„Jestem już troszkę niecierpliwy (doznanie), bo od 15 minut nasza rozmowa toczy się ciągle wokół tego samego punktu (przyczyna).”*

*„Czuję się przytłoczony przez ciebie (doznanie), bo dajesz mi takie krótkie terminy (przyczyna).”*

*„Cieszę się (doznanie), że pozyskałeś tę osobę do naszej grupy (przyczyna).”*

### **Wykorzystywanie przesłań typu JA w rozmowach w grupie**

- Przedstawiasz swój aktualny i jasny wizerunek jako człowieka.
- Inni członkowie grupy mają dokładniejsze zdanie o tobie.
- Łatwiej możesz poruszyć w rozmowie drażniące aspekty.
- Także łatwiej przychodzi poruszanie tematów dotyczących emocji i życzeń.
- Członkowie grupy otrzymują reakcje zwrotną o tym, jak ich zachowanie na ciebie wpływa.
- Krytykę i korekty można wyrażać ostrożniej.
- W dialogu łatwiej zaakceptować zróżnicowane punkty widzenia.

- Ludziom w ten sposób przychodzi łatwiej akceptowanie oceny swojego zachowania.

### **Przesłania typu TY**

Poniższy przykład przybliży różnicę pomiędzy przesłaniem typu JA a przesłaniem typu TY:

*Przesłanie typu TY: „Ty w ogóle mnie nie słuchałeś.”*

*Przesłanie typu JA: „Mam wrażenie, że mnie w ogóle nie słuchałeś.”*

Przesłania typu TY odbierane są jako przypisywania w sensie „ty jesteś taki a taki”. Rozmówca takie przypuszczenia chce z reguły od siebie oddalić. Stąd takich przesłań należy w miarę możliwości unikać:

*„Ja tę sprawę widzę inaczej” zamiast „Nie masz racji.”*

*„Nie zgadzam się z twoim zdaniem” zamiast „Opowiadasz bzdury.”*

*„Ja jestem za innym rozwiązaniem” zamiast „Twoje rozwiązanie się nie nadaje.”*

### **Metakomunikacja - odzwierciedlanie uczuć**

W rozmowach pojawiają się od czasu do czasu zakłócenia, których przyczyn nie da się precyzyjnie opisać, ale które mimo to wpływają negatywnie na dialog i atmosferę. Taka irytacja sprowadza rozmowę na inne tory, rozmówcy nie odnoszą się do siebie, atmosfera napięcia wzrasta. W takiej sytuacji nie traktują już otwarcie omawianego problemu. Jeśli takiego zakłócenia nie da się usunąć, kontynuowanie rozmowy nie ma sensu.

Chyba, że rozmówcy powiedzą otwarcie, jak odbierają zaistniałą sytuację i będą potrafili konstruktywnie rozprawić się z tym problemem. Jeśli próba się powiedzie, to można rozmawiać dalej, koncentrując się na właściwych tematach i treściach. Metakomunikacja oznacza **rozmowę o tym, jak należy ze sobą rozmawiać**.

Rozmowa przenosi się z płaszczyzny merytorycznej na płaszczyznę relacji. Główna uwaga skupia się na tym, jak przebiega komunikacja. Przekładając to na rozmowy w grupie oznacza to konkretnie, co następuje - dzielisz się ze swoim rozmówcą wrażeniami co do przebiegu dyskusji i mówisz mu, że chciałbyś odtworzyć ostatni dialog i poddać go refleksji. Jeśli wyraża na to zgodę, to możecie wspólnie próbować wyjaśnić, dlaczego rozmowa przebiega nagle tak trudno. W razie potrzeby możecie ustalić, w jaki sposób będziecie kontynuować wasze wystąpienia na bazie konstruktywnego klimatu rozmowy.

Poniższy przykład pokazuje, w jaki sposób można przenieść rozmowę na metapłaszczyznę:

*„Mam wrażenie, że od dłuższego czasu kręcimy się w kółko.”*

*„Wydajesz mi się agresywny. Muszę przyznać, że i ja powoli zaczynam się denerwować. Jeśli rzeczywiście jest powód, dlaczego tak się zachowujesz, to byłoby dobrze, gdybyśmy o tym porozmawiali.”*

*„Już od dłuższego czasu rozmawiamy o problemach w twoim związku. Odnoszę wrażenie, że naprawdę istotne punkty zostawiamy dotychczas poza nawiasem. Ale dopiero wtedy dojdziemy do satysfakcjonującego rezultatu, kiedy otwarcie o tym porozmawiamy.”*

## Wskazówki dotyczące przechodzenia do metakomunikacji

- Przerwij toczącą się rozmowę uprzejmie, ale zdecydowanie.
- Wyraź swoje odczucia odnośnie przebiegu dyskusji; poinformuj swojego rozmówcę o tym, jak odbierasz całą sytuację, używając przy tym przesłań typu JA.
- Zapytaj swojego rozmówcę, jakie są jego wrażenia odnośnie zaistniałej sytuacji.
- Zaproponuj wyszukanie powodów takiego rozwoju sprawy.
- Opracuj propozycje, w jaki sposób dyskusja może znowu obrać pozytywny tor.
- Ustalcie jasne procedury w celu konstruktywnego kontynuowania rozmowy, które będą akceptowane przez obie strony względnie przez rozmówców.
- Kontynuujcie rozmowę od tego punktu, w którym ją wcześniej przerwaliście.

Także tutaj widać, jaką pomocą jest posiadanie przez grupę moderatora. W naszej sytuacji odpowiadałby za przejście do metakomunikacji.

## Przesłania dwuznaczne

Do poirytowania dochodzi podczas rozmowy wtedy, kiedy przesłania werbalne sprzeczne są z przesłaniami niewerbalnymi. Słuchający czuje się zdezorientowany, ponieważ odnosi wrażenie, że coś tu nie gra.

Jeśli ty u swojego rozmówcy stwierdzisz występowanie dwuznacznych przesłań, to powiedz o tych sprzecznościach w przekazywanych przez niego informacjach drogą werbalną i niewerbalną, jeśli okaże się to

pomocne przy wyjaśnianiu stanu rzeczy. Opisz twój sposób interpretacji sprzecznych ze sobą przekazów. Aby być pewnym, że dobrze zrozumiałeś przekazywaną informację, zapytaj, czy rozmówca podziela twoje zdanie. Poniższe przykłady pokazują możliwe reakcje na dwuznaczne przesłania:

*„Mówisz, że ta impreza bardzo cię interesuje. Ale kiedy cię słucham, to mam wrażenie, że w rzeczywistości wcale tak nie jest. Czy może się myłę?”*

*„Wcześniej powiedziałeś, że z twojego punktu widzenia będzie w porządku, kiedy nowy członek naszej grupy będzie w przyszłości pod opieką innego członka grupy. Od tej pory odnoszę wrażenie, że jesteś trochę zdenerwowany i jakby wbrew sobie omawiasz ze mną inne punkty. Czy chciałbyś może lepiej sam zajmować się tą osobą?”*

*Na podstawie materiałów niemieckich Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)*