**KWADRAT KOMUNIKACJI**

Cztery płaszczyzny wypowiedzi:

Zawartość rzeczowa

- treść

WYPOWIEDŹ

Apel

- wyrażona prośba

Ujawnienie siebie

- o mnie

Relacja wzajemna

- o nas

Rys. Model komunikacji między osobowej, na podstawie: *Sztuka Rozmawiania, Friedmann Schulz von Thun*

**1. Zawartość rzeczowa wypowiedzi.** Przekaz o aktualnym stanie rzeczy, opis sytuacji, informacja, która niesie ze sobą określoną treść. Co chce powiedzieć, jaką przekazać informację?

**2. Ujawnienie siebie.** Jak objawiam część samego siebie wobec innych? Jaką prezentuję osobowość, co wiem, co pokazuję, co wyrażam, co czuję, jaki jestem? Co pokazuję po to by inni to zobaczyli a co robię nieświadomie?

**3. Relacja wzajemna.** Jak nawiązuje kontakt z rozmówcą? Forma, w jakiej się do niego zwracam wyraża mój stosunek do niego, to, co o nim myślę. Jaką przyjmuje postawę? Jaka jest „temperatura” i „kolor” mojej wypowiedzi, zimny czy gorący, słoneczny czy ponury?

**4. Apel.** Jaki chcę wywrzeć wpływ na rozmówcę? Co chcę osiągnąć w kontakcie z drugą osobą? Jaki jest cel mojej wypowiedzi?

Każda z wyżej wymienionych płaszczyzn wpływa na jakość i przejrzystość naszej komunikacji.

Przykład:

Wypowiedź: ***„Dzwoniłem do Ciebie pięć razy!”***na każdej płaszczyźnie wypowiedzi oznacza cos innego:

Zawartość rzeczowa

„*Wykonałem do Ciebie pięć telefonów”*

Ujawnienie siebie

*„ Jestem rozczarowany, że nie odbierasz”*

*„ Miałem pilną sprawę”*

*„ Chciałem z Tobą porozmawiać”*

„*Jesteś dla mnie bardzo ważny”*

*„ Zależy mi na Tobie”*

Relacja wzajemna

Apel

*„Teraz Ty do mnie zadzwoń”*

Rodzi się automatycznie pytanie*: „Co mój rozmówca chciał mi przez to powiedzieć?” „Na którą płaszczyznę wypowiedzi mam zareagować?”*

Ta rzeczywistość stanowi obciążenie dla odbiorcy, który chciałby wewnętrznie zareagować na każdą z informacji jednocześnie.

W porozumiewaniu się na czterech płaszczyznach dochodzi do jeszcze jednej ważnej sytuacji:

Można z kimś zgadzać się i nie zgadzać jednocześnie. Przykładowo:

Ktoś krzyczy na nas, ze nie zamknęliśmy drzwi i z tego powodu jest przeciąg.

( *„Zamknij te drzwi cholera! Ile razy można o tym gadać!?”)*

Możemy się z nim zgadać na płaszczyźnie rzeczowej – bo to prawda, nie zamknęliśmy drzwi i z tego powodu wiatr hula po domu.

Jednocześnie forma wypowiedzi: podniesiony głos, intonacja, dobór słów – może spowodować, że nie zgadzamy się z nim na płaszczyźnie relacji. Po prostu nie podoba nam się to jak ktoś nas traktuje.

**Wnioski:**

1. Każda wypowiedź posiada cztery płaszczyzny. Zadaniem odbiorcy jest usłyszeć i zrozumieć każdą z płaszczyzn wypowiedzi.
2. Wypowiedź jest pakietem różnych informacji a każda z czterech płaszczyzn wypowiedzi może zawierać kilka różnych treści.
3. Wszystkie płaszczyzny wypowiedzi są jednakowo ważne (nawet wówczas, gdy jedna z płaszczyzn wyrażana jest mowa ciała, intonacją, mimiką)

Najczęściej popełniany błąd w rozumieniu kwadratu komunikacji – to taki, że zazwyczaj porozumiewamy się na płaszczyźnie rzeczowej. Jest to komunikacja pozorna, bo, pomimo iż przekazujemy sobie różne treści i racjonalne argumenty – nasze informację płyną z naszych emocji, stosunku do rozmówcy oraz naszych oczekiwań.

**Prawdziwą sztuką porozumiewania się jest umiejętność rozmowy na wszystkich czterech płaszczyznach.**

Asertywny styl komunikacji rozwija w nas tę umiejętność:

* Umiejętność rzeczowej rozmowy o trudnych sprawach, (gdy grają emocje)
* Umiejętność ujawniania siebie, wyrażania własnych opinii, ujawniania swoich potrzeb
* Wywierania wpływu na innych w taki sposób, by nie naruszać granic czyjejś wolności osobistej, szacunku, oraz jego praw
* Mówienia o swoich emocjach, oraz budowania relacji, także wtedy, gdy mamy inny punkt widzenia lub odmienne interesy (potrzeby) niż nasz rozmówca

**Emocjonalne niezadowolenie, które pojawia się w komunikacji dwojga ludzi – jest rzeczywistością psychiczną każdej osoby, której nie można negować czy rugować. Musimy, zatem kształtować nasze podejście do tego problemu w inny sposób.**

**SŁUCHANIE W CZTERECH PŁASZCZYZNACH**

Ponieważ każda wypowiedź zawiera wszystkie cztery płaszczyzny komunikacji – sprawność komunikowania wymaga zarówno od nadawcy jak i od odbiorcy wychwycenia ich wszystkich.

Na nic nie przyda się świadomość zawartych informacji na płaszczyźnie rzeczowej, jeśli nie zadbamy o płaszczyznę relacji. Podobnie będzie, jeśli nie dostrzeżemy płaszczyzny ujawnienia siebie widząc jedynie wzajemne relacje. Nie mogę budować dobrych relacji, jeśli nie dostrzegam potrzeb drugiej osoby. Nie mogę także oczekiwać, że wszystko będzie w porządku, jeśli każe mojemu rozmówcy domyślać się tego, co czuje, czego oczekuję – nie mówiąc mu o tym. To z pewnością wcześniej czy później wpłynie na wzajemne relacje itd. itp.

**Słuchanie w płaszczyźnie rzeczowej.** Koncentracja na treści informacji rzeczowych może dotyczyć np. naukowców oraz mężczyzn nastawionych na działania i cele. Rozmówca rozpatruje wszelkie kwestie w sposób racjonalny. Takie wyłączne „rzeczowe słuchanie” – często rozumiane jako konkretne (*„powiedz konkretnie, o co Ci chodzi?”),* pozbawione uwagi na emocjonalny wydźwięk kontaktu może wpływać na płaszczyznę wzajemnych relacji.

Przykład:

* Kochasz mnie jeszcze?
* Należałoby zdefiniować pojecie miłości …

Podobnie ma się rzecz w sytuacjach, kiedy mówimy nie do siebie, tylko jakby „obok” siebie, przenosząc problem wzajemnych relacji na płaszczyznę rzeczową.

Przykład:

* Kochanie pojadę do koleżanki i będę u niej nocowała
* Dobrze, że wiem, będę wiedział, co zrobić z wolnym wieczorem.

Informacja nie dotyczy faktu, że mąż planuje sobie zajęcia, raczej faktu, że skoro żona nie wraca na noc, to on także nie wróci (aspekt emocjonalny – zazdrości)

**Słuchanie w płaszczyźnie wzajemnej relacji.** Wrażliwość niektórych na płaszczyznę relacji jest tak duża, że nawet wypowiedzi rzeczowe potrafią odczytywać jako atak na ich osobę. Odnoszą wszystko do siebie. Z tego powodu albo czuja się winni albo maja poczucie, że musza się bronić przed atakami innych.

Przykład:

* Ładna mamy dzisiaj pogodę.
* Wiem, że uważasz mnie za kogoś, z kim nie można poruszać ważniejszych tematów niż pogoda, ale Aż tak powierzchowna nie jestem.

**Słuchanie w płaszczyźnie ujawniania siebie.** Czasami mylone jest z informacją dotycząca wzajemnych relacji. „*Chce zostać sam”* – może zostać odczytane jako komunikat „Mam *Ciebie dosyć”* nie koniecznie jako „*potrzebuję odrobinę samotności”*

Płaszczyzna ujawniania siebie – wskazuje słuchającemu, co mówisz o sobie samym. Pomaga w lepszym zrozumieniu nadawcy. Stwarza też szansę na spełnienie jego oczekiwań z tego powodu, ze zostały one ujawnione, wyrażone wprost.

Przykład:

* *Co to za chlew w domu, nie można po pracy odpocząć, bo trzeba oglądać ten chlew i Wasze sprzątanie*
* *Widzę, że miałeś dzisiaj ciężki dzień w pracy, pozwól niech emocje ochłoną, nie psujmy sobie wieczoru.*

**Słuchanie w płaszczyźnie apelu.** To wrażliwość na odczytywanie życzeń, spełnianie oczekiwań innych. Taki odbiorca analizuje każdy sygnał pod kątem oczekiwań innych względem jego osoby i natychmiastowego reagowania. Łatwiej jest mu słyszeć wypowiadane potrzeby przez innych niż swoje własne.

Przykład:

* Dobrze, że jest jeszcze trochę kawy w dzbanku
* Już biegnę dogotować

**Do ukrytych nieporozumień dochodzi wtedy, gdy usiłujemy porozumiewać się tylko na jednej płaszczyźnie (zamiast na czterech).**

**Wybór płaszczyzny – dzieło odbiorcy.** Wiadomo już, że wypowiedź zawiera pakiet informacji, niektóre wyrażone wprost, inne nie-wprost, jedne zamierzone przez nadawcę inne mimowolne. Odbiorca dekoduje informację zakodowana rzez nadawcę. Jest skazany na siebie i swoje doświadczenia, tylko poprzez własne doświadczenia może dostrzec i zrozumieć sens wypowiedzi nadawcy. To, co usłyszy – zależy od tego, jakie zebrał dotychczas doświadczenia. (Brak zrozumienia powoduje, ze nie dostrzega ważności informacji).