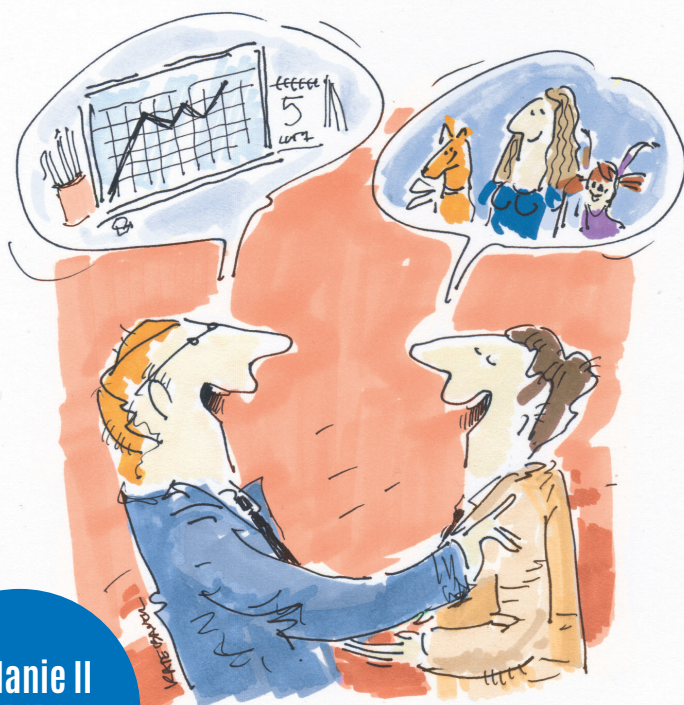


Beata Kozyra

ilustracje Kate Bauer

# KOMUNIKACJA BEZ BARIER



Wydanie II  
Rozszerzone  
i zaktualizowane

## Jak rozumieć i być rozumianym

**mt** biznes

# **KOMUNIKACJA BEZ BARIER**



*Mamy taki „zgiełk” różnych narracji... Jest mnóstwo nadawców, ale nie ma odbiorców.  
To trochę tak, jakby były miliony stacji radiowych, a nikt by nie słuchał ich sygnału.  
Każdy siedzi w swojej stacji i nadaje.*

Wojciech Eichelberger

*Można mieć odmienne zdania i różne punkty widzenia, a nawet wartości,  
ale jednocześnie umieć ze sobą rozmawiać, wymieniać myśli, szanować poglądy  
i postawy drugiego człowieka. Do tego właśnie służy mądry dialog.*

Jacek Santorski



Beata Kozyra

ilustracje Kate Bauer

# KOMUNIKACJA BEZ BARIER



**Jak rozumieć  
i być rozumianym**



*Dla mojego ukochanego syna Mateusza*

Trzeba być bardzo cierpliwym. Na początku siądziesz w pewnej odległości ode mnie, ot tak, na trawie. Będę spoglądać na ciebie kątem oka, a ty nic nie powiesz. Mowa jest źródłem nieporozumień. Lecz każdego dnia będziesz mógł siadać trochę bliżej...

Antoine de Saint-Exupéry, *Mały książe*



Menedżer projektu  
Justyna Malatyńska

Redakcja  
Elżbieta Wojtalik-Soroczyńska

Korekta  
Maria Żółcińska

Projekt okładki  
Konrad Rószkowski

Rysunek na okładce  
Kate Bauer

Ilustracje  
Kate Bauer

Skład  
Amadeusz Targoński | targonski.pl

Copyright © 2018 by Beata Kozyra  
All rights reserved

Copyright © 2019 by MT Biznes  
All rights reserved

Warszawa 2019

Książka, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując ją, rób to jedynie na użytek osobisty.

Szanujmy cudzą własność i prawo!

Polska Izba Książki

Więcej o prawie autorskim na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)

MT Biznes sp. z o.o.  
[handlowy@mtbiznes.pl](mailto:handlowy@mtbiznes.pl)  
[www.mtbiznes.pl](http://www.mtbiznes.pl)

ISBN 978-83-8087-660-6

# Spis treści

<b>Przedmowa do wydania drugiego</b> .....	<b>17</b>
<b>Zamiast wstępu, czyli dlaczego umiejętność komunikowania się jest ważna</b> .....	<b>21</b>
Interpretacje - wariacje na cztery ręce .....	21
Książka warta przeczytania .....	24
Jak najlepiej korzystać z tej książki? .....	26
Rozdział 1	
<b>Kolor, zapach, taniec i gwizdanie, czyli komunikowanie się to rzecz naturalna</b> .....	<b>29</b>
Język zwierząt .....	30
Homo communicans .....	34
Centrum zarządzania, czyli trochę o mózgu .....	36
Rozdział 2	
<b>Komunikacja - z czym to się je, czyli budowanie relacji z procesem w tle</b> .....	<b>41</b>
Pojęcie skutecznej komunikacji .....	41
Proces komunikacji jednostronny .....	42

Rozdział 3

**Ale kanał! Czyli rodzaje komunikacji i formy przesyłania wiadomości ..... 55**

<b>Komunikacja językowa (werbalna) i niewerbalna) ..... 57</b>	57
<b>Poziom intelektualny i poziom emocjonalny ..... 59</b>	59
<b>Rodzaj komunikacji a odbiorca komunikatu ..... 63</b>	63

Rozdział 4

**Co tak szumi? Czyli bariery i błędy skutecznej komunikacji ..... 67**

<b>Bariery komunikacyjne ..... 69</b>	69
<b>Brak umiejętności słuchania ..... 70</b>	70
Automatyczne potakiwanie ..... 71	71
Błędna interpretacja ..... 72	72
Czytanie w myślach i domyślanie się ..... 75	75
Filtrowanie ..... 78	78
Przekonywanie do swoich racji ..... 82	82
Przygotowywanie odpowiedzi ..... 83	83
Przygotowywanie rad ..... 84	84
Skojarzenia i dygresje oraz utożsamianie się ..... 84	84
Sprzeciwianie się ..... 85	85
Zjednywanie ..... 86	86
Zmiana toru rozmowy ..... 87	87
<b>Brak umiejętności mówienia ..... 89</b>	89
Chaos, wiele wątków i dygresje ..... 89	89
Gadulstwo, nadmierne zaabsorbowanie sobą ..... 91	91
Niejasne intencje lub nieświadomość własnych intencji ..... 92	92
Niewiarygodność rozmówcy w przedmiocie rozmowy ..... 93	93
Niekompletna wiadomość ..... 96	96
Przynudzanie ..... 97	97
Uogólnienia i pustostowania ..... 98	98
Wieloznaczność ..... 100	100
Wyołbrzymianie ..... 105	105
<b>Zły dobór kodu językowego i kanału przekazu do treści lub osoby ..... 107</b>	107
Gwara, dialekt ..... 107	107

Żargon .....	109
Korpomowa .....	110
Zwroty w językach obcych .....	112
Zabójcze frazesy .....	112
Wulgaryzmy .....	113
Mowa pokolenia Z .....	114
Poziom „wyrafinowania” języka .....	114
Wzrokowiec, słuchowiec i kinestetyk .....	115
<b>Negatywne postawy .....</b>	<b>117</b>
Osądzanie .....	117
Wyśmiewanie .....	128
Wywyższanie się .....	130
Brak asertywności (agresja lub bierność) .....	131
Brak zaufania i podejrzliwość .....	133
Decydowanie za innych .....	133
Ignorowanie i obojętność .....	140
Manipulowanie .....	141
Niechęć do komunikowania się .....	143
<b>Niewłaściwe zachowania niewerbalne .....</b>	<b>145</b>
<b>Problemy z wyrażaniem i odbieraniem uczuć .....</b>	<b>145</b>
<b>Różnice wynikające z aspektów społecznych .....</b>	<b>145</b>
Różnice kulturowe i subkulturowe .....	145
Różnice płci .....	153
Różnice w statusie społecznym .....	153
<b>Utrudnienia fizyczne .....</b>	<b>154</b>

## Rozdział 5

***Wstaję rano, słyszę słowa...***  
**czyli kilka słów o komunikacji werbalnej .....** **161**

<b>Komunikacja werbalna w życiu człowieka .....</b>	<b>161</b>
<b>Elementy i funkcje komunikacji werbalnej .....</b>	<b>163</b>
Elementy komunikacji niewerbalnej .....	163
Funkcje komunikacji werbalnej .....	165
Wady i zalety komunikacji werbalnej .....	167
KOMUNIKACJA USTNA .....	167
KOMUNIKACJA PISEMNA .....	168

## Rozdział 6

**Pokaż mi język, a powiem ci, kim jesteś,  
czyli niewerbalne wywieranie wpływu ..... 171**

<b>Komunikacja niewerbalna w życiu człowieka</b> .....	171
<b>Elementy komunikacji niewerbalnej</b> .....	178
<b>KOMUNIKACJA POZAJĘZYKOWA</b> .....	179
Mowa ciała .....	179
Mimika .....	180
Gesty .....	187
Dotyk .....	190
Komunikacja parajęzykowa .....	193
Siła głosu .....	194
Ton głosu .....	194
Akcent .....	195
Wysokość dźwięku .....	196
Intonacja .....	196
Rytm .....	196
Inne odgłosy .....	197
Symptomy fizjologiczne .....	199
<b>Tło i architektura czasoprzestrzeni</b> .....	201
Proksemika .....	201
Zapach .....	203
Czasoprzestrzeń .....	204
<b>Po co nam komunikacja niewerbalna</b>	
<b>- funkcje komunikacji niewerbalnej</b> .....	204
Funkcja kształtowania wrażenia - pierwsze wrażenie .....	204
Funkcja przekazów słownych .....	209
Funkcja komunikowania postaw i emocji - metakomunikacja .....	210
Funkcja relacyjna .....	213
Co może powiedzieć nasze ciało innym - ministowniczek .....	213
Kilka uwag ku przestrodze .....	219
<b>Bariery związane z brakiem umiejętności</b>	
<b>komunikacji niewerbalnej</b> .....	221
Brak kontaktu wzrokowego lub natarczywy kontakt wzrokowy .....	221
Naruszenie terytorium .....	222
Negatywne pierwsze wrażenie .....	223
Nieodpowiednie elementy parajęzykowe .....	225
Niewłaściwa aranżacja miejsca i nieodpowiednia atmosfera .....	226

Nieodpowiedni czas .....	227
Brak odpowiedniego miejsca .....	227
Niezgodność przekazów werbalnych i pozawerbalnych .....	228
Postawa zamknięta .....	230
Różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej .....	231
Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej .....	233

## Rozdział 7

**A niech to! Czyli emocje w komunikacji ..... 237**

<b>Emocje, a co to takiego?</b> .....	237
<b>Jak działają na nas emocje</b> .....	240
Gniew .....	242
Lęk .....	244
Frustracja .....	246
Smutek .....	247
Radość .....	250
Miłość .....	250
<b>Problemy z emocjami</b> .....	252
Brak decentracji .....	253
Brak empatii .....	254
Ukrywanie uczuć .....	255
Nieumiejętność odczytywania swoich emocji .....	256
Blokowanie uczuć .....	258
Obawa przed wyrażaniem negatywnych uczuć .....	258
Niechęć do okazywania pozytywnych uczuć .....	261
Brak kontroli nad uczuciami .....	264

## Rozdział 8

**Facet z Marsa, baba z Wenus, czyli wojna światów ..... 267**

Przyczyny wojny, czyli skąd biorą się różnice w komunikacji .....	269
Rozmowy w języku Wenusjanek, czyli cechy kobiecego języka .....	280
Rozmowy w języku Marsjan, czyli cechy męskiego języka .....	281
Ministrowiczek wenusjańsko-marsjański .....	282
Pół żartem, pół serio: słownik męsko-damski .....	283
Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej .....	285
Jak kobiety używają komunikacji niejęzykowej: .....	287
Jak mężczyźni używają komunikacji niejęzykowej: .....	288

Rozdział 9

**Y, Z to nie tylko końcówka alfabetu,  
czyli nieco o milenialsach i dla milenialsów ..... 295**

<b>Pokolenie kłapek i iPodów .....</b>	295
<b>Słowo do Zetek .....</b>	296
<b>Jak się dogadać z generacją rewolucji cyfrowej .....</b>	298

Rozdział 10

**Mosty zamiast murów,  
czyli komunikacja bez przemocy ..... 301**

<b>Czego szakał może się nauczyć od żyrafy .....</b>	301
<b>Asertywność - wyrażanie własnych opinii i potrzeb .....</b>	303
<b>Komunikacja w pierwszej osobie - komunikat typu „Ja” .....</b>	307
Zadbaj o relacje .....	309
Określ swoje emocje .....	309
Opisz zachowanie, sytuację lub zdarzenie .....	310
Opisz, jak to zachowanie, zdarzenie, sytuacja oddziałuje na ciebie .....	310
Powiedz o swoich oczekiwaniach .....	311
<b>Zwroty, które budują relacje .....</b>	312
Słowa jak nektar, jak ocet, jak woda .....	312
Porozumienie się bez przemocy .....	314
<b>Konstruktywna opinia - krytyka, która nie krzywdzi .....</b>	317
<b>Chwalenie to też sztuka .....</b>	321

Rozdział 11

**Mistrz efektywnej komunikacji,  
czyli jak sobie radzić z barierami ..... 325**

<b>Sprzężenie zwrotne (komunikacja dwustronna)</b>	
- droga do dialogu .....	326
<b>Eureka - recepta na błędy i bariery .....</b>	330
<b>Naucz się słuchać - milczenie jest złotem .....</b>	332
Wskazówka pierwsza. Skoncentruj się na mówiącym .....	334
Wskazówka druga. Nawiąż kontakt wzrokowy .....	335
Wskazówka trzecia. Odszyfruj metawiadomość .....	336
Wskazówka czwarta. Upewnij się, że dobrze rozumiałeś rozmówcę - parafrazuj .....	346
Wskazówka piąta. Zadawaj odpowiednie pytania .....	349

Wskazówka szósta. Stosuj potwierdzenia werbalne i niewerbalne .....	355
Wskazówka siódma. Pracuj nad empatią .....	356
Wskazówka ósma. Dbaj o pozytywną relację .....	358
Wskazówka dziewiąta. Bądź cierpliwy i opanowany .....	359
Wskazówka dziesiąta. Rób notatki .....	359
Wskazówka jedenasta. Zawsze możesz mieć własne zdanie .....	361
<b>Naucz się mówić, by język giętki powiedział wszystko, co pomyśli głowa</b> .....	363
Wskazówka pierwsza. Sprecyzuj cel rozmowy i pomyśl, zanim powiesz .....	363
Wskazówka druga. Poznaj swojego rozmówcę i dostrój się .....	365
Wskazówka trzecia. Dobierz odpowiedni sposób kodowania i właściwy kanał przekazu .....	366
Wskazówka czwarta. Dostosuj wypowiedź do słuchowca, wzrokowca i kinestetyka .....	367
Wskazówka piąta. Przyciągnij uwagę odbiorcy .....	368
Wskazówka szósta. Nie przedłużaj i przejdź do sedna .....	369
Wskazówka siódma. Zastosuj odpowiednią kolejność przedstawiania informacji .....	369
Wskazówka ósma. Weź odpowiedzialność za to, co mówisz .....	370
Wskazówka dziewiąta. Wyrażaj się jasno i konkretnie .....	372
Wskazówka dziesiąta. Używaj odpowiednio swojego głosu .....	374
Wskazówka jedenasta. Bądź autentyczny .....	376
Wskazówka dwunasta. Wyrażaj emocje .....	378
Wskazówka trzynasta. Przekazuj informację zwrotną .....	379
Wskazówka czternasta. Okazuj szacunek rozmówcy .....	381
Wskazówka piętnasta. Uogólnianie i pustosłowia stosuj sporadycznie .....	381
Wskazówka szesnasta. Wulgaryzmy i żargon wyrzuć do kosza .....	383
Wskazówka siedemnasta. Wykorzystuj humor .....	383
Wskazówka osiemnasta. Wizualizuj swoje wypowiedzi .....	383
Wskazówka dziewiętnasta. Zrób podsumowanie .....	384
<b>Zminimalizuj negatywne postawy</b> .....	386
Wskazówka pierwsza. Obserwuj i unikaj osądzania .....	386
Wskazówka druga. Zamiast wyśmiewania i wywyższania się bądź uprzejmy .....	388
Wskazówka trzecia. Zaufaj innym .....	389
Wskazówka czwarta. Pozwól, żeby każdy decydował za siebie .....	389



<b>Naucz się komunikacji niewerbalnej</b> .....	390
Wskazówka pierwsza. Zrób jak najlepsze pierwsze wrażenie .....	390
Wskazówka druga. Popracuj nad mimiką .....	391
Wskazówka trzecia. Panuj nad gestami .....	392
Wskazówka czwarta. Pamiętaj o postawie otwartej .....	393
Wskazówka piąta. Szanuj terytorium swoje i innych .....	393
Wskazówka szósta. Obdzielaj dotykiem z umiarem .....	394
Wskazówka siódma. Stwórz odpowiednią czasoprzestrzeń .....	394
Wskazówka ósma. Stosuj potwierdzenia niewerbalne .....	397
Wskazówka dziewiąta. Dbaj o zgodność przekazu werbalnego i niewerbalnego .....	397
<b>Naucz się kierować swoimi emocjami i uczuciami</b> .....	398
Wskazówka pierwsza. Zidentyfikuj emocje .....	399
Wskazówka druga. Wyrażaj gniew, nie krzywdząc innych .....	400
Wskazówka trzecia. Naucz się reagować na cudzy gniew .....	403
<b>Zrozum język płci przeciwnej</b> .....	405
Dla mężczyzn - jak wykorzystywać elementy „języka kobiecego” w rozmowie z kobietą .....	406
Dla kobiet - jak wykorzystywać elementy „języka męskiego” w rozmowie z mężczyzną .....	408
Słowniczek wenusjańsko-marsjański. Co należy zrobić .....	411
 <b>Moje zakończenie, a twój początek, czyli dążenie do doskonałości</b> .....	 <b>413</b>
Wskazówka na wagę złota. Pamiętaj o potrzebach innych ludzi i buduj dobre relacje .....	414
Porozumienie doskonałe .....	415
 <b>Odpowiedzi i rozwiązania</b> .....	 <b>417</b>
<b>Bibliografia</b> .....	<b>423</b>

## Przedmowa do wydania drugiego

---

Ponieważ sukces jest często mierzony liczbą tytułów, przejęć oraz wynikami finansowymi, niewiele uwagi poświęca się ogromnej roli rozmów w zbliżaniu nas do biznesowych czy osobisty celów – lub oddalaniu się od nich.

---

Ken Blanchard

Minęło 10 lat od pierwszego wydania tej książki. To kawał czasu, ale w sprawach komunikacji interpersonalnej niestety niewiele się zmieniło. Rosną nowe pokolenia, a ja mam wrażenie, że nadal u podstawy większości konfliktów między ludźmi stoi brak umiejętności komunikacyjnych. I chociaż obie strony mają zazwyczaj dobre intencje i chciałyby dojść do porozumienia oraz znaleźć rozwiązanie, to nie potrafią wyjść z bagienka poczucia krzywdy, wzajemnych oskarżeń, urażonego ego, wiary w to, że „tylko ja mam rację” oraz stereotypów i złych nawyków, jakimi się posługujemy, rozmawiając z drugim człowiekiem. Szkoda, że komunikacji interpersonalnej nie ma w programie szkoły podstawowej. Jestem pewna, że gdyby dzieci od najmłodszych lat uczyły się języka bez

przemocy oraz budowania pozytywnych relacji za pomocą komunikacji, w świecie byłoby mniej nieporozumień i agresji.

Dochodzi jeszcze do tego kwestia generacji Y i Z i ich odmiennych zwyczajów komunikacyjnych. Wraz z dynamicznym rozwojem teleinformatycznym daje się zauważyć zmianę sposobu komunikowania się osób pokolenia Igrków i Zetów. Pokolenia „teleinformatyczne” w przeważającej mierze wykorzystują *social media* i inne komunikatory, które z jednej strony pozwalają im pokonać barierę czasu i przestrzeni, jednak zubożają ludzkie relacje. Bo jak można tworzyć i podtrzymywać bliskie, głębokie relacje za pośrednictwem komunikacji *interface to interface*? Nie chcę tutaj deprecjonować wirtualnego świata i możliwości, jakie on stwarza. W tym możliwości komunikacji w czasie rzeczywistym w niemal dowolnym miejscu we Wszechświecie... OK, trochę się zagalopowałam, zostaliśmy na Ziemi. Jak by nie spojrzeć, „człowiek wirtualny to jednak człowiek okrojony z zapachu, intonacji, gestykulacji, mimiki, spojrzenia”<sup>1</sup>.

Człowiek jest z natury istotą społeczną i aby prawidłowo mógł się rozwijać, potrzebuje kontaktów z innymi ludźmi. Tylko w społeczeństwie człowiek realizuje swoje potrzeby, zdobywa wiedzę o świecie, kształtuje swoje doświadczenie, rozwija się. To dzięki innym ludziom poznaje tradycję, kulturę, obyczaje, normy i reguły zachowania. Poprzez interakcje z innymi możemy poznać siebie, własne potrzeby i ideały, możemy budować swoje poczucie wartości i kształtować charakter oraz realizować swoje cele. Efektywna rozmowa, dialog są właśnie naszym naturalnym sposobem funkcjonowania w ludzkim świecie i osiągnięcia celów. Przez całe życie nieustannie szukamy (świadomie lub nieświadomie) kontaktu z ludźmi i możliwości rozmowy z nimi oraz dzielenia się swoimi opiniami, emocjami, śmiania się czy współpracy.

<sup>1</sup> Ł. Gołębiowski, *Śmierć książki. No futurebook*, Biblioteka Analiz, Warszawa 2008, s. 23.

Świat idzie do przodu, a wraz z nim kolejne pokolenia sięgają po coraz nowsze narzędzia komunikacji. Jednak nawet najnowsze zdobycze technologii nie zastąpią zwykłej międzyludzkiej rozmowy, dialogu, wspólnego porozumienia, bliskości. Ale rozmawiać tak, aby wzajemnie się rozumieć, aby rozmowa była prawdziwym dialogiem, trzeba się najpierw nauczyć.

Dlatego wraz z wydawnictwem MT Biznes postanowiliśmy przygotować drugie, nieco zliftingowane i stuningowane wydanie, ale zawierające te same, nadal aktualne prawdy, chociaż pokazane miejscami w nieco innym świetle, z jeszcze większą liczbą przykładów z życia wziętych.

### Z ŻYCIA WZIĘTE

Dawno, dawno temu (tak dawno, że mam wrażenie, iż było to w innym życiu) koleżanka kupiła swój pierwszy samochód: Renault Clio. Po roku użytkowania auta zadzwoniła do serwisu producenta.

Koleżanka: Dzień dobry, chciałabym się umówić na przegląd samochodu.

Serwisant: A ma pani 20 tysięcy?

Koleżanka: To aż tyle kosztuje?!

Małe, śmieszne nieporozumienie. Ale to jeszcze nie koniec. Po wyjaśnieniu, że w przypadku 20 tysięcy chodzi o przebieg auta, nastąpił ciąg dalszy wywiadu.

Serwisant: Co to za auto?

Koleżanka (nieco zdziwiona): No przecież Renault.

Serwisant: Ale jakie?

Koleżanka: Clio.

Serwisant (lekko zniecierpliwiony): Ale jakie Clio?

Koleżanka (lekko zdezorientowana): No... złote.

Serwisant (mocno zniecierpliwiony): Ale jaki silnik?

Koleżanka (mocno zdezorientowana): No... nie wiem, jakiego koloru jest silnik.

Większość panów pomyśli: Oczywiście baba. I częściowo będą mieli rację. Jeśli kobieta na co dzień nie interesuje się samochodami, nie musi wiedzieć, o co serwisant może ją zapytać. Tak jak panowie, którzy nie są biegli na przykład w walce ze zmarszczkami, nie będą potrafili odpowiedzieć na pytanie kosmetyczki, czy wolą zabieg bursztynowej redermalizacji skóry XelaRederm, czy mezoterapię osoczem bogatopłytkowym. No cóż, prawdę mówi oklepane stwierdzenie: „Na głupie pytanie – głupia odpowiedź”.

## Facet z Marsa, baba z Wenus, czyli wojna światów<sup>1</sup>

### Z ŻYCIA WZIĘTE

Pewnego dnia moja przyjaciółka chciała wyjść do domu nieco wcześniej niż zwykle, ponieważ miała po drodze do załatwienia jeszcze jakieś pilne sprawy. Mogła sobie na to pozwolić, ponieważ była wraz z mężem właścicielką firmy. Podaję ten fakt, aby ukrócić ewentualne spekulacje na temat możliwości wcześniejszego wychodzenia z pracy. Ale już wracam do tematu. Jak postanowiła, tak zrobiła. Kiedy doszła do samochodu, spotkała koleżankę z pracy i ucięły sobie krótką pogawędkę. W międzyczasie do mojej przyjaciółki zadzwonił mąż z pytaniem, gdzie się podziała. Rozmowa wyglądała mniej więcej tak:

Przyjaciółka: Słucham, kochanie.

Mąż przyjaciółki: Gdzie jesteś? Byłem u ciebie w biurze, a tam pusto.

<sup>1</sup> J. Gray, *Mężczyźni są z Marsa, kobiety z Wenus*, tłum. K. Waller-Pach, Zysk i S-ka, Warszawa 2007; D.K. Ivy, P. Backlund, *Język kobiet i język mężczyzn*, w: J. Stewart (red.), *Mosty zamiast murów*, tłum. J. Suhecki, PWN, Warszawa 2000; M. McKay, M. Davis, P. Fanning op. cit.; E. Mandal, *Kobiecość i męskość: popularne opinie a badania naukowe*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003; T. Mądrzycki, *Deformacje w spostrzeganiu ludzi*, PWN, Warszawa 1986; A. Moir, D. Jessel, *Płec mózgu*, tłum. N. Kancewicz-Hoffman, PIW, Warszawa 1998; Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, PSB, Kraków 1996; A. Pease, A. Jóźwiak, *Dlaczego mężczyźni kłamią, a kobiety płaczą*, tłum. B. Pease, Rebis, Poznań 2003; S. Pinker, *The Blank Slate*, Penguin, Nowy Jork 2002; J. Robinson, *Miracles Communication for Couples*, Conari Press, San Francisco 2000; D. Tannen, *Ty nic nie rozumiesz! Kobieta i mężczyzna w rozmowie*, tłum. A. Sylwanowicz, W.A.B., Warszawa 1994; K. Wenning, *Mężczyźni są z Ziemi i kobiety są z Ziemi*, tłum. A. Fita, GWP, Gdańsk 2000.

Przyjaciółka: A wiesz, kochanie, chciałam pojechać wcześniej do domu.

Mąż przyjaciółki (trochę zdziwiony): Ale jak chcesz pojechać do domu, skoro zostawiłaś torebkę?

Przyjaciółka: A bo widzisz, jest strasznie gorąco, a ja mam tak spoczone nogi, że ślizgają mi się w butach i boję się w nich chodzić. Te buty na dłuższe chodzenie i jeszcze w taki upał są strasznie niewygodne. Ja wiem, że ty lubisz, jak chodzę w szpilkach, ale w takim niemiłosiernym upale to mogę sobie kostkę wykręcić albo nogę złamać. Więc chciałam zmienić buty, a te drugie mam właśnie w samochodzie. Wzięłam tylko kluczyki i poszłam do samochodu bez tych ciężkich rzeczy, żeby sobie krzywdy nie zrobić. A jeszcze spotkałam Dorotę i chwilę rozmawiam, no bo wiesz, ona ma problem z tym projektem. Zastanawiam się, jak jej pomóc. Nogi mnie już boją od chodzenia w tych śliskich butach. Zaraz włożę drugie buty i wrócę po torebkę i resztę. No i coś trzeba wymyślić, aby pomóc Dorocie.

Mąż przyjaciółki (zdezorientowany): Aha.

I rozłączył się. Przyjaciółka jeszcze rozmawiała z koleżanką, kiedy w drzwiach wejściowych do budynku pojawił się mąż, z którym przed chwilą rozmawiała przez telefon.

Kiedy podszedł, zapytała: Co się stało?

Na to mąż z niewyraźną miną: To ja chciałem zobaczyć, co się z tobą stało.

Poznawszy trochę psychikę mężczyzn (choć w żadnym wypadku nie czuję się w tej kwestii ekspertem), nie dziwię się reakcji męża, który niewiele zrozumiał z długiej wypowiedzi żony. Ona z kolei chciała jak najdokładniej przedstawić powód swojej nieobecności w biurze oraz pozostawienie torebki i laptopa. Męski umysł, koncentrujący się na związłych i logicznych przesłankach działania, nie mógł ogarnąć zbyt wielu szczegółów, co wywołało zaniepokojenie. Pomyślmymy same (zwracam się do czytelniczek): gdyby nasz facet zaczął nam się tłumaczyć z późniejszego powrotu z pracy długimi, wielowątkowymi zdaniem, większość z nas pewnie uznałaby to za podejrzane. Im bardziej by w to brnął, tym mniej wiarygodny by się stawał. I pewnie nasza intuicja miałaby rację. Mężczyźni zaczynają się tłumaczyć głównie wtedy, kiedy czują się winni, a my, kobiety, mamy już taki dar natury, że zawsze musimy opowiedzieć wszystko ze szczegółami. Pewnie mniej zaniepokoiłby męża komunikat typu: „Jestem przy aucie, wkładam

inne buty i zaraz wracam po torebkę". To jasne, krótkie zdanie albo zakończyłoby rozmowę (bo mąż uznałby, że wszystko jest OK), albo pozwoliłoby mu po prostu zadać pytanie (gdyby chciał dowiedzieć się czegoś więcej).

---

### **Przyczyny wojny, czyli skąd biorą się różnice w komunikacji**

Dlaczego czasami próba porozumienia się z płcią przeciwną okazuje się trudnym i nadwyrężającym nerwy doświadczeniem? Czy naprawdę różnimy się aż tak bardzo, jak istoty z różnych planet? Hmm... wiele na to wskazuje. Ale niekoniecznie jest to spowodowane jedynie biologiczną różnicą płci. Oprócz tego, że różnimy się wyglądem i szczegółami anatomicznymi (wiem, bo jestem już dużą dziewczynką), dzieli nas ponoć również sposób myślenia i porozumiewania się. Są tezy sugerujące, że kobiety i mężczyźni komunikują się, używając innych schematów. Uogólniając, statystyczna kobieta wypowiada około 22–25 tysięcy słów dziennie, gdy statystyczny mężczyzna w tym samym czasie zaledwie 7–10 tysięcy słów. Dziewczynki szybciej się uczą języka i rzadziej ujawniają się u nich zaburzenia mowy oraz czytania. Zazwyczaj zaczynają też mówić wcześniej niż chłopcy, a w wieku trzech lat mają dwa razy większy zasób słów. Upraszczając – zakłada się, że mężczyźni myślą liniowo, logicznie, szufladkując pozyskiwaną wiedzę i informacje, za co odpowiada głównie lewa półkula. Kobiety natomiast używają obu półkul – lewa jest odpowiedzialna za logiczne myślenie, a prawa za emocje. Kobiety mają większą liczbę połączeń nerwowych między półkulami, a także między samymi ośrodkami mowy – zarówno w lewej, jak i prawej półkuli. Dlatego zazwyczaj wykazują przewagę w uzdolnieniach werbalnych. Myślą i mówią, mieszając logikę z emocjami. Właśnie ta... hmm... malutka różnica w trybie wykorzystywania mózgu powoduje ogromną różnicę w sposobie komunikowania oraz wyrażania emocji i uczuć i wpływa na to, jak mężczyźni i kobiety postrzegają świat. Wpływa ona także na to, jak mężczyźni i kobiety reagują na stres. Świetnie



przedstawił tę różnicę Mark Gungor, popularny mówca, pastor, autor cyklu „Przez śmiech do lepszego małżeństwa” w starym, ale nadal aktualnym i zabawnym skeczu o różnicy kobiecego i męskiego mózgu.

Co jest źródłem różnic, o których mówiliśmy? Wiele wskazuje na to, że to mix różnych przyczyn: i tych biologicznych, i psychologicznych, i społecznych.

Biologia wyznaczyła kobietom i mężczyznom odmienne role, a ewolucja wzmocniła te różnice. Nawet dawno, dawno temu, w czasach, których nawet ja nie pamiętam, kiedy nasi pra, pra, pra żyli w jaskiniach i nie musieli codziennie myć zębów, funkcje samic i samców były wyraźnie podzielone. Samce polowali, przedłużali gatunek, jedli i spali. Samice natomiast przygotowywały posiłki, podtrzymywały ognisko oraz rodziny i wychowywały dzieci. To, co robili pramężczyźni, to zadania o wyraźnym początku i końcu. Weźmy na tapetę zdobywanie jedzenia, bo nie chciałabym niezgrabnie ugrząźć w temacie prokreacji. W przypadku polowania u samców na początku włączało się logiczne myślenie, które prowadziło do zaplanowania łowów na podstawie wcześniej zebranych i zaszufadkowanych danych i informacji. A komunikacja w czasie polowania służyła głównie do koordynacji działań i realizacji celu. Po zakończonym polowaniu męski mózg „odłączał” logiczne myślenie i włączał funkcję *black screen* (pudełko NIC ze skeczu Marka Gungora) oraz *save energy*. Czynności wykonywane przez prakobiety to w większości procesy – podtrzymywanie palącego się ogniska czy opieka nad niemowlętami i małymi dziećmi – które praktycznie nie mają początku ani końca, i można powiedzieć, że trwają 24 godziny. Może dlatego natura nie obdarzyła nas, kobiet umiejętnością *black screen*. Wracając jednak do codzienności życia jaskiniowego, aby umieć rozpoznać potrzeby innych, nie tylko niemowląt i dzieci, niezbędna była umiejętność komunikacji głównie niejęzykowej (z tego, co wiedzą antropolodzy, nasi pobratymcy

z jaskiń nie umieli mówić, a przynajmniej posługiwać się słowem). Prawdopodobnie stąd też różnice w strukturze mózgu i jego funkcjonalności w zakresie szeroko pojętej komunikacji niewerbalnej. Statystyczna kobieta lepiej rozumie mowę ciała i łatwiej odczytuje emocje innych osób, ponieważ w czasach, kiedy mowa językowa stawiała pierwsze kroki, było jej to niezbędne do porozumienia się i wychowywania dzieci.

---

Kiedy kobiety próbują opisać swój ideał mężczyzny, opisują inną kobietę<sup>2</sup>.

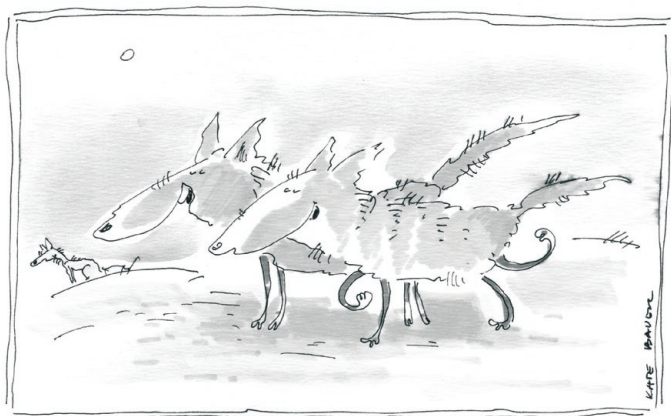
---

Mark Gungor

Wracając do anegdoty o przyjaciółce, historia ta ilustruje pewne psychologicznie uwarunkowane zjawisko. Chodzi mianowicie o to, że kiedy kobieta mówi: „Porozmawiajmy”, ma na myśli przeważenie całego problemu ze wszystkich stron. Chce się dowiedzieć, jak do niego doszło, kto do tego doprowadził, co by było, gdyby itd. Kiedy mężczyzna mówi: „Porozmawiajmy”, ma na myśli skoncentrowanie się na rozwiązaniu problemu tak szybko, jak to możliwe. Kiedy mężczyźni uda się rozwiązać problem szybko i skutecznie, jego poczucie skuteczności rośnie i sprawia, że czuje się on lepiej. A poza tym może... odpocząć. Jako zadaniowiec wie, że po wykonanej misji zawsze jest czas odprężenia i zniknięcia w otchłani jednego z ulubionych męskich pudełek (szuflad), na przykład pudełka NIC. Natomiast u kobiety dopiero, kiedy uda jej się omówić wszystkie aspekty sprawy i zrozumieć je (nawet bez konieczności znalezienia rozwiązania), poziom oksytocyny – hormonu redukującego stres – wzrasta, co również poprawia jej samopoczucie.

Różnice w sposobie komunikacji między mężczyznami a kobietami nie są uwarunkowane wyłącznie różnym funkcjonowaniem

<sup>2</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=LswSkuFsWhg&list=PLGkJVays7VjE2emBmz66Yu2E6XDneaaha>  
[dostęp: 30.12.2018].



- STARY, WIDZIAŁEŚ JĄ?
- WIEŻ JUŻ SIĘ POGĘWKSZTAŁCIE SERCA

Ilustracja 22

mózgu. Również osobowość będzie miała wpływ na indywidualny styl komunikowania się niezależnie od płci. I znowu – w dużym uproszczeniu – na przykład choleryk (bez znaczenia, czy to kobieta czy mężczyzna) zazwyczaj mówi szybko, emocjonalnie, z pasją. Stara się zdominować współmówców. Przekonania i pewność siebie wyraża całą swoją postawą i sposobem gestykulowania. Nie lubi się mylić, trudno znosi porażki. Kiedy inni z nim się nie zgadzają, irytuje się, a nawet wpada w gniew. Na drugim biegunie znajduje się melancholik, który raczej słucha, niż mówi, jest skłonny do zadumy. Jest spokojny, wyciszony, powściągliwy i w taki też sposób się komunikuje.

Wracając jednak do różnicy płci, według znanego psychologa Jacka Santorskiego to, jak się zachowujemy, oraz w jaki sposób się komunikujemy, nie jest zdeterminowane jedynie płcią. Nie jest też zdeterminowane wyłącznie osobowością. Jak twierdzi Santorski: „To, że kobiety zaczynają się tak zachowywać jakby płęć miała faktycznie znaczenie, to wyłącznie efekt autostereotypizacji”. Z badań wynika, że duże znaczenie mają tu aspekty

socjologiczne. Na przykład wychowanie przez rodziców ma ogromny wpływ na to, w jaki sposób dziewczynki i chłopcy postrzegają, interpretują i doświadczają rzeczywistość oraz wyrażają siebie. Chłopców uczy się raczej samodzielności, radzenia sobie w różnych sytuacjach. Ich zabawy polegają w większym stopniu na wysiłku fizycznym niż na rozmowach. Natomiast zabawy dziewczynek silniej związane są z utrzymywaniem stałego kontaktu werbalnego. Nawet kiedy są same, ale bawią się lalkami, mówią do nich. Zresztą rodzice na ogół intensywniej zachęcają do konwersacji córki niż synów. Wydaje się, że do syna częściej mówią: „Idź, pobaw się na podwórku”, a do dziewczynki: „Chodź, pomożesz mi w kuchni”. A pomagając przy pracach domowych, dziewczynki rozmawiają z rodzicami (głównie z mamą) o tym, co, jak i dlaczego trzeba zrobić. Mają więcej okazji do mówienia. Również wpływ na to ma nieświadome naśladowanie rodziców przez dzieci. To właśnie w wieku dziecięcym w młody umysł wdrukowuje się najwięcej nawyków kobiecych i męskich. *À propos* naśladowania: dziewczynce łatwiej jest naśladować głos matki niż chłopcu głos ojca. Głos męski jest trudniejszy do odтворzenia. Dopiero w okresie dojrzewania u mężczyzny następują znaczne zmiany w budowie krtani. Warunkują one sposób wydobywania dźwięków u dorosłego mężczyzny. Można zatem powiedzieć, że chłopiec nie ma fizycznych możliwości, aby dobrze naśladować głos swojego ojca. Dodatkowym utrudnieniem jest również fakt, że zazwyczaj kontakty ojca z dziećmi są rzadsze niż kontakty matki z dziećmi. Matka w sposób naturalny jako pierwsza przejmuje opiekę nad nowo narodzonym potomkiem i stanowi w oczach dziecka integralną jego część przez najbliższych kilkanaście miesięcy.

Inną ciekawostką może być to, że z dziewczynkami rodzice prowadzą rozbudowane rozmowy. Stawia się im więcej pytań, kierowane do nich wypowiedzi są dłuższe i zazwyczaj są to prośby. Natomiast chłopcom częściej wydaje się polecenia i zwraca się

do nich z żądaniami. Wygląda to tak, jakby rodzice poprzez dobór różnych form komunikowania się z dziewczynkami i chłopcami próbowali przygotować dzieci (zapewne nie do końca świadomie) do ról płciowych, zgodnie z którymi chłopcy (przyszli mężczyźni) działają, a dziewczynki (przyszłe kobiety) przeżywają. Odmienne traktowanie dzieci może również wynikać z tego, że nadal dzielimy zawody na typowo męskie i typowo kobiece (nauczycielka, lekarka, terapeutka, ekspedientka, prezenterka TV), w których wymaga się większej komunikatywności. Podsumowując: można przywołać książkę McKaya, Davisa i Fanninga, w której autorzy dowodzą, że chłopcy i dziewczynki dorastają w innych kulturach<sup>3</sup>.

---

Kobiety nie można zmienić. Można zmienić kobietę, ale to niczego nie zmienia.

---

Autor nieznaný

Zasadniczą cechą odróżniającą język kobiecy od męskiego jest wyrażanie emocji. Kobiety często posługują się przymiotnikami opisującymi, takimi jak: „uroczy”, „kochany”, „przyjacielski”, „bliiski”, „niechętny”, „wrogi”, „prymitywny”, „nienawistny”. Językiem kobiecym posługują się oczywiście kobiety. Chociaż mężczyźni również potrafią spontanicznie rozmawiać w tym języku, robią to tylko wtedy, gdy są pod wpływem silnych emocji związanych z drugą osobą (kiedy są zakochani lub zauroczeni) lub są wyszkoleni w tym kierunku lub też mają mózg... płci żeńskiej. Niektóre kobiety mają dla odmiany mózg płci męskiej. I nie jest to związane z transwestyzmem czy transseksualizmem. Jeśli zainteresował Cię ten temat, polecam świetną książkę *Płeć mózgu* autorstwa Anne Moir i Davida Jessela.

<sup>3</sup> M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca, rodzina, zabawa*, tłum. A. Błaż, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2013.

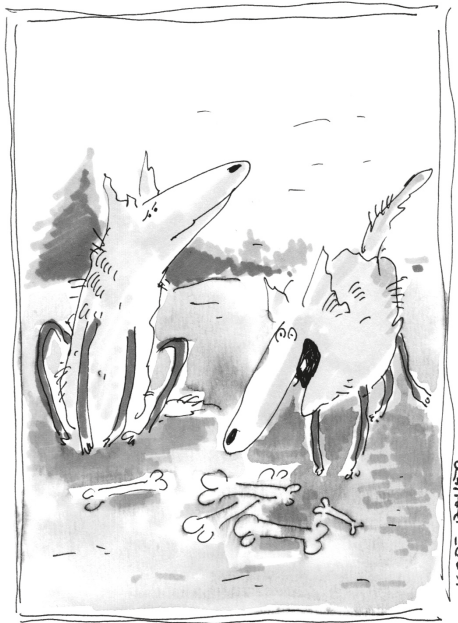
## ANEGDOTA

Przedstawiciel handlowy puka do drzwi. Otwiera mu kobieta.

– Dzień dobry, uszanowanie, łaskawa pani. Czy pozwoli pani, że przedstawię jej nasz najnowszy hit z dziedziny urządzeń gospodarstwa domowego, o którym pani sąsiadka twierdzi, że nie może sobie pani na niego pozwolić?

Tymczasem język męski charakteryzuje się kategoriami typu: mądrość i głupota, prawda i fałsz, dobro i zło, sprawiedliwy i niesprawiedliwy, racjonalny i nieracjonalny. Język ten sprawdza się, kiedy nie mówimy o uczuciach. Języka męskiego używają tak samo mężczyźni, jak i kobiety, które mają naturalną zdolność do posługiwania się zarówno językiem kobiecym, jak i męskim. Co więcej, potrafią ich używać nawet w czasie jednej rozmowy, przechodząc niespodziewanie z jednego języka na drugi. Chyba właśnie to mieszanie języków przez kobiety stanowi dla mężczyzn barierę w rozumieniu płci pięknej i często prowadzi do konfliktów. Mężczyźni mogą się czuć sfrustrowani, kiedy w rozmowie z kobietą już im się wydaje, że uchwycili sens jej wypowiedzi, a nagle ona zaczyna mówić jak Wenusjanka i... nici z porozumienia. Choć zdarzają się także mężczyźni (ale są to nieliczne przypadki), którzy równie łatwo i spontanicznie jak kobiety posługują się językami z obu planet. *À propos* używania przez kobiety zarówno języka kobiecego, jak i języka męskiego – dodatkowym wytłumaczeniem tego fenomenu może być fakt, że kobiety często są zmuszone używać języka męskiego w pracy zawodowej.

Jak już wiecie, kobietom przypisuje się wyższy poziom empatii emocjonalnej, co być może wpływa na fakt, że częściej przejawiają one akceptujący stosunek do innych i mają tendencję do pozytywnej oceny sytuacji (o efekcie Pollyanny wspominałam w poprzednim rozdziale) oraz do konformizmu. Kobiety mają również skłonności do przypisywania rozmówcom swoich cech, w związku z czym częściej zakładają, że ich interlokutor powinien rozumieć świat w taki sposób, w jaki one same go odbiera-



— NO JUŻ NIĘ CHUDNIJ WIĘCEJ,  
BO TO JAKBY MI KTOŚ  
PÓT OJCZYŹNY ZABRAŁ...

Ilustracja 23

ją. Generalnie płeć piękna uważa, że jednym z najważniejszych aspektów w kontaktach międzyludzkich jest bycie lubianą przez innych. Zachowanie kobiet zmierza więc do kontaktów na zasadzie symetrycznych powiązań. Mężczyźni dążą zaś do tego, aby inni obdarzali ich szacunkiem. Wynika z tego, że relacje między kobietą i mężczyzną opierają się na asymetrycznym statusie. Płeć „brzydka” ma problemy z przegrywaniem i zazwyczaj przyczyn porażki mężczyźni szukają na zewnątrz, kierując swoją agresję przeciwko innym. Natomiast kobiety doznające porażki zaczynają wątpić w siebie i analizować ewentualne złe decyzje. Panie mogą być bardziej podatne na perswazję. Mężczyźni natomiast mają zdolności precyzyjnego analizowania faktów otrzymanych od nadawcy komunikatu i są w większym stopniu niezależni w ich

ocenie. Dlatego uważa się, że ich osąd jest rzetelniejszy, a panie są pochopniejsze w wyciąganiu wniosków. Nie do końca z tym się zgadzam. Nie chcę polemizować z opinią o mężczyznach, jednak muszę wziąć panie w obronę. My też potrafimy przeprowadzać bardzo wnikliwe i rzetelne analizy. Mężczyźni częściej bywają pewni siebie. Kobiety w większym stopniu zwracają uwagę na wiadomości przekazywane drogą niewerbalną. Panowie oceniają innych głównie w kategoriach ról społeczno-zawodowych oraz statusu i kompetencji.

#### DOWCIP

- Ale się postarzałaś! - wykrzykuje jedna kobieta do drugiej, spotkanej przypadkiem po pięciu latach.

- A ja cię poznałam tylko po twojej dawnej sukience! - odwzajemnia się druga.

Jednym ze źródeł nieporozumień między kobietą a mężczyzną są także odmienne oczekiwania co do celu samej rozmowy. Większość kobiet traktuje rozmowę jako sposób porozumiewania się, budowania relacji i tworzenia więzi. Objawia się to między innymi mówieniem o uczuciach oraz dążeniem do zwykłego „wygadania się”. Natomiast rozmowa mężczyzn jest przede wszystkim środkiem przekazywania informacji i podkreślania niezależności, a także budowania i zachowania statusu społecznego. Wyraża się to przez demonstrowanie swojej wiedzy i umiejętności. Może być również zmanifestowane poprzez próbę bycia w centrum uwagi (opowiadanie historyjek, żarty). Dziewczynki uczone są werbalizacji myśli i uczuć w rozmowach z bliskimi, a od chłopców wymaga się raczej ukrywania uczuć.

Typowym przykładem zupełnie odmiennego interpretowania wypowiedzi może być sytuacja, kiedy żona żali się mężowi, że rano poparzyła się wrzątkiem, źle się czuje i jest w kiepskim nastroju. Ma przy tym nadzieję, że mąż ją wysłucha, przytuli, będzie jej współczuł i zrozumie jej cierpienie. Natomiast mąż, jak



każdy facet, słysząc narzekania żony, uznał, że kobieta zwraca się do niego po radę. I co robi? W dobrej wierze, z pełnym przekonaniem, że pomaga, mówi jej: „To popsikaj pianką na oparzenia, a potem posmaruj maścią”. A czy chłopie wiesz, jak to odbiera twoja kobieta? Po pierwsze, jako oznakę lekceważenia jej uczuć. A po drugie, jako chęć pokazania, że uważasz się za mądrzejszego od niej. Myślisz, że ona nie wie, co się robi w przypadku oparzenia czy innych okaleczeń? A kiedy wasz syn zranił się mocno w nogę, kto robił mu opatrunki?

Może teraz przykład dla kobiet: mąż przychodzi do domu i mówi, że dzisiaj było spotkanie z ważnym zagranicznym klientem, ale wyszło małe, śmieszne nieporozumienie z kawą. Goście kawę dostali w kubkach firmowych, zamiast w małych filiżankach. Ich miny wskazywały na to, że są trochę zaskoczeni, ale i rozbawieni.

– Widać nikt nigdy nie częstował ich kawą w kubkach – dodaje.

Na co żona zaczyna zadawać setki pytań:

– Jak to się mogło stać? Kto dopuścił do takiego *faux pas*? Czemu nikt tego wcześniej nie sprawdził? Czy ktoś zostanie pociągnięty do odpowiedzialności?

Wiesz, jak odbiera to twój mąż? Jako napad na neutralne terytorium, wściubianie nosa w nie swoje sprawy. Jako udowadnianie, że jesteś taka mądra i tobie coś takiego nigdy by się nie przydarzyło. On przekazał ci tylko fakty i wcale nie zamierzał ich interpretować. Opowiedział to jako ciekawostkę – wcale nie miał zamiaru rozwodzić się nad różnicami kulturowymi i obyczajami. A ty robisz z tego prawie międzynarodową aferę. Więcej przykładów w słowniczku wenusjańsko-marsjańskim.

#### DOWCIP

Kiedy kobieta mówi do rzeczy? – Gdy otwiera szafę.

Kolejną przyczyną wojny między Marsem a Wenus jest... kokie-towanie. I wierzcie mi, dotyczy ono obu stron. Od zarania dziejów

samiec chce przypodobać się samicy, a samica samcowi. U ludzi jest dokładnie tak samo jak w świecie zwierząt – mężczyźni chcą przypodobać się kobietom, zdobyć ich zaufanie, sympatię. I odwrotnie, kobiety pragną podobać się panom i być przez nich uwodzone. Kokietowanie – próba wywarcia dobrego wrażenia na drugiej osobie – zaburza, a czasami wręcz uniemożliwia koncentrację na temacie rozmowy i może spowodować pominięcie ważnych faktów czy informacji. W konsekwencji prowadzi to do mylnych interpretacji i konflikt gotowy. Dodatkową zasłoną dymną, utrudniającą właściwą interpretację słów rozmówcy płci przeciwnej, może być ocenianie jego wypowiedzi poprzez pryzmat jego wyglądu (o czym wspomniałam już wcześniej). Jeśli partner jest atrakcyjny, mamy skłonności do oceniania jego wypowiedzi bardziej pozytywnie.



— W NASZYM ZWIĄZKU ZAWSZE  
BYŁ PROBLEM Z PRZEKAZYWANIEM  
TREŚCI...

### Rozmowy w języku Wenusjanek, czyli cechy kobiecego języka

Gdyby nawet pominąć wspomniane teorie na temat pochodzenia różnic w sposobach komunikowania się przedstawicieli obu płci, nie trzeba być Einsteinem, aby samemu je zauważyć. Zarówno wypowiedzi kobiet, jak i mężczyzn mają swoją specyfikę. Cechy charakterystyczne dla wypowiedzi kobiet oraz mężczyzn badali między innymi amerykańscy naukowcy A. Mulac, T. Lundell i J. Bradac<sup>4</sup>. Przeprowadzili oni wiele badań nad sposobami komunikowania się związanymi z różnicami płciowymi. Ustalili między innymi cechy języka męskiego i kobiecego. Język kobiet charakteryzuje się takimi elementami, jak:

- Poszukiwanie kontaktu oraz pozytywnych relacji z rozmówcą;
- Szukanie symetryczności, równości;
- Preferowanie współzależności i współpracy;
- Decydowanie przez osiągnięcie kompromisu;
- Preferowanie raczej rozmów prywatnych, a nie biznesowych;
- Tęsknota do intymności;
- Dzielenie się problemami;
- Skupianie się na szczegółach uczuć i emocji;
- Odwoływanie się do własnych stanów emocjonalnych („Jestem tak wzruszona...”);
- Mieszanie rozmowy biznesowej i personalnej;
- Zgłaszanie niepewności („Przypuszczam...”, „Nie jestem pewna, czy...”, „Wydaje mi się...”);
- Pytanie o pomoc, radę, wskazówki;
- Okazywanie empatii i sympatii rozmówcy;
- Chęć zrozumienia problemu.

Oraz:

- Zaprzeczanie własnym poleceniom („Powinieneś pojechać tam dzisiaj, ale możesz też jutro”);

<sup>4</sup> A. Mulac, T.L. Lundell, J.J. Bradac, *Male/female language differences and attributional consequences in a public speaking situation: Toward an explanation of the gender-linked language effect*, „Communication Monographs”, 53 (20) Routledge, Waszyngton 1986.

- Używanie pytań z potwierdzeniem („Świetny film, prawda?”);
- Stosowanie dłuższych i bardziej złożonych zdań;
- Wtrącanie pytań retorycznych;
- Rozpoczynanie zdań od przysłówków (jak, gdzie, kiedy);
- Dodawanie intensyfikatorów przysłówków (niezmiernie, tak wiele, ogromnie dużo).

### **Rozmowy w języku Marsjan, czyli cechy męskiego języka**

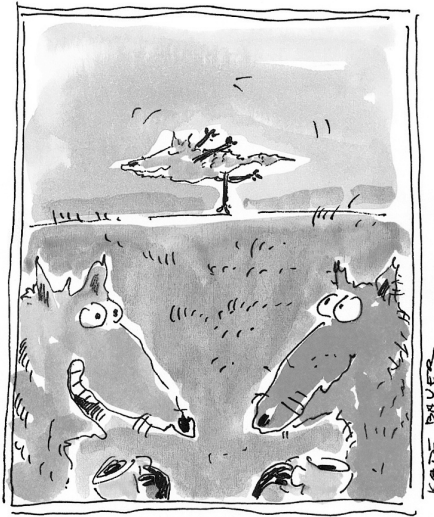
Również język męski ma swoją specyfikę i charakteryzuje się takimi cechami, jak:

- Poszukiwanie możliwości wyrażenia statusu, władzy, autorytetu;
- Szukanie niesymetryczności, rywalizacja;
- Demonstrowanie niezależności i autonomii;
- Decydowanie z użyciem siły i perswazji;
- Rozmowy publiczne;
- Tęsknota za przestrzenią, wolnością;
- Zatrzymywanie problemów dla siebie;
- Skupianie się na szczegółach faktów;
- Preferowanie raczej rozmów biznesowych, a nie prywatnych;
- Niechęć do proszenia o pomoc, radę, wskazówki;
- Robienie analiz i dawanie wskazówek;
- Chęć rozwiązania problemu.

Oraz:

- Wokalizacja pauz („hmmm”, „yyy”, „eee” itd.);
- Operowanie dłuższymi słowami;
- Stosowanie czasu teraźniejszego;
- Wyrażanie własnych opinii i stosowanie zaimka „ja” (Ja uważam, że...);
- Wstawianie odniesień do „większości” („Większość ludzi używa...”, „Wszyscy wiedzą, że...”).

Podsumowując: można powiedzieć, że „w ramach teorii stylów komunikacyjnych zakłada się, że kobiety rozmawiają po to,



— ZAWSZE JAK ROBI  
„JASKÓTKĘ” TO MA OCHOTĘ,  
NA SEKIS

Ilustracja 25

by budować symetryczne relacje w grupie, mężczyźni zaś po to, by budować swoją pozycję w grupie”<sup>5</sup>.

### Ministowniczek wenusjańsko-marsjański

Wyrażenie	Co ONA chce ci w ten sposób przekazać	Co ON chce ci w ten sposób przekazać
Mam problem...	Chce się wygadać, użyć sobie, wyrzucając problem z siebie. To jej pozwala zrozumieć i „oswoić” problem.	Oczekuje konkretnej pomocy, rady w rozwiązaniu problemu.
Spróbuję to zrobić.	Zrobi wszystko, aby osiągnąć zamierzony efekt i chociaż jest przekonana, że temu poddała, to woli się asekurować.	Raczej tego nie zrobi, pewnie nawet nie spróbuje. Nie widzi zbyt dużych szans powodzenia, więc po co się trudzić.
„Yhm-yhm”, „Aha”, „O tak,tak”, „Tak, tak”.	Potwierdza, że cię słucha, podtrzymuje kontakt.	Udaje, że cię słucha, ale koncentruje się na czymś zupełnie innym.

<sup>5</sup> K. Stasiuk-Krajewska, *Komunikacja jest kobietą*, „Publicon”, 2/2016, <https://www.swps.pl/uczelnia-spoleczność/419-strefa-kultur/artykuly/ludzie/16694-roznice-w-komunikacji-kobiet-i-mezczyzn> [dostęp: 26.01.2019].

Wyrażenie	Co ONA chce ci w ten sposób przekazać	Co ON chce ci w ten sposób przekazać
Jeszcze się zastanowię.	Podjęła już decyzję na „tak”, ale lubi, by ją prosić i przekonywać.	W zasadzie chce powiedzieć, że się nie zgadza, ale chce mieć więcej czasu na zebranie odpowiednich argumentów. Kiedy wyraża zgodę, mówi to od razu.
Jestem zmęczona/y, miałam/em ciężki dzień.	Chce, żeby ją przytulić, pocieszyć i powiedzieć, że za ciężko pracuje.	Chce po prostu mieć spokój i odpocząć.
Chciałabym/chciałbym trochę popracować w spokoju.	Potrzuje ciszy i spokoju, aby się skupić, bo ma naprawdę ważny projekt.	Chce przeczytać w spokoju gazetę.
O co ci chodzi?	Podjeżrewa, że próbujesz ją oszukać, nabrać lub masz nieczyste intencje.	Daje do zrozumienia, że nie zrozumiał twojej wypowiedzi.
Jesteś pewien/pewna, że dobrze to robisz?	Daje do zrozumienia, że coś robisz źle.	Po prostu upewnia się, czy wszystko w porządku, bez żadnych podtekstów.

## Pół żartem, pół serio: słownik męsko-damski

Większość zebranych tu haseł pochodzi z internetu, ale niektóre wzięły się z moich własnych obserwacji.

Tabela 12. Słownik męsko-damski

Wyrażenie	Co ONA chce ci w ten sposób przekazać	Co ON chce ci w ten sposób przekazać
„Tak”.	Nie.	Tak.
„Nie”.	Tak.	Nie.
„Być może”.	Tak.	Nie.
„Żałuję”.	Pożałujesz.	Zwisa mi to.
„Potrzebujemy”.	Chcę mieć.	Potrzuujemy.
„Rób, jak chcesz”.	Kiedyś mi za to zapłacisz.	To twoja sprawa.
„Musimy porozmawiać”.	Mam kilka uwag do twojego zachowania.	Mamy naprawdę ważny problem.
„Porozmawiajmy”.	Chcę komuś się wyżalić.	Chcę wyrzec na tobie wrażenie, że jestem osobą o głębokiej osobowości, a może wtedy zechcesz się ze mną przespać.
„Wszystko mi jedno”.	Oczywiście, że mi to przeszkadza.	Wszystko mi jedno.
„Jaki ty jesteś męski”. „Jaka ty jesteś kobieca”.	Lepiej, żebyś się ogolił, umył i spryskał dezodorantem.	Pragnę cię.
„Kochasz mnie?”	Może kupisz mi pierścionek z brylantem?	Może pójdziemy do łóżka?

Wyrażenie	Co ONA chce ci w ten sposób przekazać	Co ON chce ci w ten sposób przekazać
„Naprawdę mnie kochasz?”	To, co dziś zrobiłam, na pewno ci się nie spodoba.	Dlaczego nie chce iść ze mną do łóżka?
„Za minutkę będę gotowa/wy”.	Czekaj w gotowości, za minutkę będę gotowa.	Obejrzę do końca mecz, posłucham wiadomości i dokończę ciasto.
„Spróbuj mnie zrozumieć”.	Po prostu zgódź się ze mną!	Spróbuj mnie zrozumieć.
„Jestem głodna/y”.	Coś bym zjadła, ale boję się, że przytyję.	Jestem głodny.
„Idę spać”.	Jeszcze zmyję naczynia, zrobię na jutro kanapki do pracy, przygotuję dzieciom ubrania, wykąpię się, posmaruję balsamem, chwilę poczytam i zasnę.	Idę spać.
„Jestem zmęczona/y”.	Tyle się dzisiaj narobiłam, a ty w ogóle tego nie doceniasz.	Jestem zmęczony.
„Może byśmy się spotkali?”	Kiedy zaprosisz mnie do restauracji na romantyczną kolację?	Kiedy pójdziemy do łóżka?
„Pójdziemy potańczyć?”.	Pójdziemy potańczyć?	Kiedy pójdziemy do łóżka?
„Mogę do ciebie zadzwonić?”	Chciałabym pogawędzić.	Kiedy pójdziemy do łóżka?
„Nudzi mi się”.	Nie mam co robić.	A może poszlibyśmy do łóżka?
„Kocham cię”.	Kocham cię.	A może poszlibyśmy do łóżka już teraz?
„Ja też cię kocham”.	Fajnie, że cię mam.	No, skoro już to powiedziałem, to może wreszcie poszlibyśmy do łóżka?
„Ta jest niezła” (w czasie zakupów w dziale z odzieżą damską).	Tę też przymierzę.	Boże, weź wreszcie którąś z tych kiecek i chodźmy stąd. Umieram z nudów!
„To męska sprawa”.	Remont w domu, naprawa samochodu.	Nawet nie próbuj tego zrozumieć.
„Czy mogę ci pomóc przy obiedzie?”	Naprawdę chcę ci pomóc.	Dlaczego jeszcze nie ma obiadu na stole?
„Kochanie”. „Kotku”.	Mam do ciebie słabość.	Absolutnie nic nie znaczy.
„Zbyt długo musiałabym / musiałbym to wyjaśnić”.	Nie mam teraz czasu.	Nie mam pojęcia, jak to działa.
„Odpocznij, kochanie, pracujesz zbyt ciężko”.	Martwię się o ciebie.	Odkurzacz zagłusza mi telewizor.
„Świetny film”.	Niezwykłe wzruszający film o wielkiej, nieszcześliwej miłości.	Jest w nim strzelanina, szybkie samochody i pościگی oraz seksowne kobiety.

Wyrażenie	Co ONA chce ci w ten sposób przekazać	Co ON chce ci w ten sposób przekazać
„Wiesz, że mam kłopoty z pamięcią”.	W ostatniej chwili mi się przypomniało, że już za tydzień twoja mama ma imieniny.	Pamiętam imiona wszystkich bohaterów „Gwiezdných wojen”, znam adresy mailowe wszystkich dziewcząt, z którymi się kiedykolwiek całowałem, pamiętam numery rejestracyjne wszystkich samochodów, jakie kiedykolwiek miałem, ale nie pamiętałem, że dziś masz urodziny.

## Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej

Jeśli chcesz wiedzieć, co ma na myśli kobieta, nie słuchaj tego co mówi – patrz na nią.

Oscar Wilde

Pisałam już o tym, że kobiety są zdecydowanie sprawniejsze w odczytywaniu mowy niewerbalnej. Wynika to właściwie ze wszystkich przytoczonych przeze mnie powodów istnienia różnic w komunikacji, czyli funkcjonowania mózgu, wychowania, postrzegania płci przeciwnej. Kobiety patrzące na życie nie tylko racjonalnie, ale i emocjonalnie, lepiej wychwytyją wszelkie oznaki emocji i uczuć u rozmówcy. Mężczyźni jako analitycy, w pierwszej kolejności skupiają się na usłyszanych faktach. Dlatego uważa się, że panie mają zdecydowaną przewagę zarówno w odszyfrowywaniu, jak i nadawaniu komunikatów niewerbalnych. Kolejna różnica w komunikowaniu się pozajęzykowym wynika z faktu, że każda płeć ma tendencje do okazywania innych emocji. Zarówno kobiety, jak i mężczyźni odczuwają te same emocje, jednak kobiety wolą okazywać miłość, smutek, niepokój i lęk, a mężczyźni częściej wyrażają radość, złość i gniew. Również – nadal pokutujące w naszym społeczeństwie – postrzeganie kobiet jako niższych statusem w stosunku do pozycji mężczyzn może być źródłem różnic w porozumiewaniu się niewerbalnym. Ponieważ kobiety wolą „zaprzyjaźniać się”, niż „górować” nad rozmówcą, najpierw próbują poznać jego nastawienie i uczucia,



co wymaga od nich dużych umiejętności odczytywania komunikatów niewerbalnych.

Istnieje jeszcze jedna potencjalna przyczyna odmienności niewerbalnego zachowania między płcią piękną i tą piękną inaczej. To wspomniane już kultura, wychowanie i role społeczne. Czynniki te narzucają kobietom bycie wrażliwymi, uprzejmymi, aby łatwiej mogły przystosować się do życia, znaleźć pracę, męża itp. Ponieważ nie wszystko da się wyrazić słowami, kobiety koncentrują się na przekazach niewerbalnych. Poprzez mowę ciała i mimikę starają się okazać swoją sympatię drugiej osobie. Kobiety zdobywają przewagę w mowie niewerbalnej również poprzez „trening” mowy ciała, gestów i nieartykułowanych dźwięków, kiedy opiekują się nowo narodzonym dzieckiem i muszą umieć odczytać jego stan oraz potrzeby.



— NO I NA TYM, KOCHANA, POLEGA  
RÓŻNICA MIĘDZY KOMUNIKACJĄ  
— A KOMUNIKACJĄ SKUTECZNĄ!

Przeprowadzono wiele badań na temat różnic w komunikacji niewerbalnej między kobietą a mężczyzną. Oto najważniejsze konkluzje tych badań.

### **Jak kobiety używają komunikacji niejęzykowej:**

- Częściej i spontaniczniej uzewnętrzniają swoje uczucia;
- Lepiej przekazują emocje;
- Są wyrazistsze w mimice niż mężczyźni;
- Częściej wykorzystują spojrzenia;
- Uważniej przyglądają się rozmówcom, szczególnie w czasie słuchania i pauz w rozmowie;
- Nawiązują intensywniejszy kontakt wzrokowy;
- Częściej kończą spojrzenie uciekaniem wzroku w bok;
- Traktują kontakt wzrokowy jako emocjonalny wyraz próby nawiązywania i podtrzymywania towarzyskich relacji;
- Są lepsze w ocenianiu mimiki twarzy, szczególnie związanej z emocjami;
- Dłużej się śmieją;
- Chętniej odwzajemniają uśmiech;
- Łatwiej obdarzają sympatią tych, którzy się uśmiechają;
- Przywiązują większe znaczenie do stroju, koloru, aranżacji, przestrzeni, urządzenia wnętrza;
- Źrenice kobiet rozszerzają się bardziej na widok mężczyzn i dzieci;
- Akceptują dotyk innej kobiety;
- Częściej inicjują zachowania potęgujące intymność;
- Przekazują i odbierają więcej dotyków;
- Częściej poszukują fizycznego kontaktu (niekoniecznie seksu);
- Bardziej doceniają znaczenie dotyku;
- Rozróżniają dotyk sygnalizujący ciepło i dotyk sugerujący zamiary seksualne;
- Wolą dotyk jako sposób okazywania ciepła i przywiązania;

- Przyjmują bardziej uległe i podporządkowane, zamknięte postawy;
- Ich postawy są bardziej powściągliwe;
- Częściej sygnalizują za pomocą gestów i postaw brak śmiałości, niezdecydowanie i bezsilność;
- Podczas chodzenia przenoszą ciężar ciała z biodra na biodro;
- Zwykle poruszają się z nogami złączonymi i ramionami trzymanymi blisko tułowia;
- Podczas chodzenia ich ciała stanowią zharmonizowane całości;
- W mniejszym stopniu oznaczają swoje terytorium;
- Preferują większe odległości w czasie rozmowy z nieznanymi;
- Dążą do zmniejszenia dystansu w przyjaznych interakcjach;
- Mniej nerwowo reagują w sytuacjach przymusowego zatłoczenia.

#### **Jak mężczyźni używają komunikacji niejęzykowej:**

- Raczej ukrywają swoje uczucia;
- Rzadziej się uśmiechają;
- Nie obdarzają większą sympatią osób, które się uśmiechają;
- Rzadziej utrzymują kontakt wzrokowy;
- Źrenice mężczyźni rozszerzają się wyraźniej na widok kobiet;
- Intensywniej angażują się we wzajemną wymianę spojrzeń w miarę starzenia się;
- Nie czują się dotknięci faktem, że inni ludzie w czasie rozmowy nie patrzą na nich;
- Są niechętni wobec dotykania innych mężczyzn – z wyjątkiem określonych i aprobowanych społecznie norm zachowań, na przykład w sporcie, u lekarza czy bliskich przyjaciół;
- Młodzi mężczyźni częściej inicjują zachowania dotykowe w stosunku do młodych kobiet;
- Wykazują swobodę i dowolność w dotykaniu kobiet;
- Mniej niż kobiety doceniają znaczenie dotyku;

- Nie rozróżniają różnych rodzajów dotyków (dotyk bliskości a dotyk seksualny);
- Postrzegają dotyk jako zachowanie prowadzące do seksualnej aktywności lub zachowanie infantylnie, wskazujące na brak samodzielności;
- Charakteryzują się częstszymi ruchami ciała;
- Ich ruchy są swobodniejsze i świadczące o otwartości;
- Zwykle poruszają się z nogami rozsuniętymi pod kątem 10–15 stopni i rękami oddalonymi od korpusu o 5–10 stopni;
- Częściej pochylają ciało do przodu;
- Poruszając się, wykonują niezależny od reszty ciała ruch ramionami i nieznacznie górną częścią tułowia;
- Wykorzystują przestrzeń jako środek wyrażania i potwierdzania swojej dominacji;
- Aktywniej bronią swoich terytoriów;
- Wymagają większej osobistej przestrzeni;
- Są bardziej agresywni w sytuacjach nerwowych.

Oczywiście wszystko, co opisałam w tym rozdziale, jest bardzo ogólne i dotyczy zachowań większości kobiet i mężczyzn, ale niekoniecznie wszystkich.

Malutka konkluzja. Kobiety i mężczyźni z pewnością mówią innymi językami. I rzeczywiście marsjański nie jest podobny do wenusjańskiego. Wenus jest oddalona od Marsa o około 6,65 minut świetlnych (dla niewtajemniczonych – jest to pojęcie astronomiczne). Wydawałoby się, że to niedaleko, gdyby nie fakt, że światło w tym czasie przemierza jakieś 18 milionów kilometrów. Więc jednak różnica w punktach widzenia Wszechświata jest znaczna. Ale chociaż może i dzieli nas „minuty świetlne”, w końcu od czegoś mamy rozum i świadomość. Zróbmy coś z tym, aby móc porozumieć się mimo różnic. Wiercie mi, to jest możliwe, trzeba tylko wiedzieć, jak to zrobić. Wystarczy tylko nauczyć się tych języków, tak jak każdego innego języka obcego. Ważna jest

świadomość istnienia różnic. Trzeba tak prowadzić rozmowę, aby była satysfakcjonująca dla obu stron. Co jeszcze możemy zrobić? Mężczyźni mogą popracować trochę nad swoją wrażliwością i wyrażaniem uczuć oraz przystopować swoje zapędy do konkurowania z innymi. Kobiety mogą być trochę bardziej asertywne, bardziej bezpośrednio wyrażać swoje opinie i potrzeby (a nie kazać mężczyznom wszystkiego się domyślać).

**Jeśli jesteś kobietą, przestań krytykować czy zmieniać swojego mężczyznę. Spróbuj go zrozumieć, ucząc się języka marsjańskiego. Jeśli jesteś mężczyzną, nie denerwuj się i przestań ignorować zbyt długie wypowiedzi swojej kobiety. Spróbuj ją zrozumieć, ucząc się wenusjańskiego. Te języki są łatwiejsze niż angielski, niemiecki czy hiszpański. Uwierz mi.**

Nie ma ludzi identycznie myślących i czujących. Każdy z nas jest inny. Każdy jest indywidualnością. Stąd problemy we wzajemnym zrozumieniu. Jednak niezależnie od płci (także wieku, statusu, zawodu, przynależności do grupy społecznej i wielu innych okoliczności) istotne jest, aby różnice w postrzeganiu świata, jego interpretacji i formułowaniu myśli nie stanowiły dla nas bariery w komunikowaniu się. Mając świadomość tych wszystkich różnic oraz błędów, które popełnialiśmy do tej pory, możemy zacząć pracować nad poprawą naszej komunikacji.

## TEST

### ► POZIOM KOMPATYBILNOŚCI

- ▮ Jeśli jesteś mężczyzną, przypomnij sobie cechy języka kobiecego (tabela poniżej). Spróbuj ocenić swoje nastawienie i umiejętności w zakresie wymienionych cech „języka kobiecego”, aby zobaczyć, w których jesteś bardziej, a w których mniej kompatybilny (dopasowany) ze swoją partnerką.

**Tabela 13. Język kobiecy**

<b>Ocena 0-4 (jak często ci się to zdarza)</b>	<b>0 nigdy</b>	<b>1 rzadko</b>	<b>2 czasami</b>	<b>3 często</b>	<b>4 zawsze</b>
<b>Cechy języka kobiecego</b>					
Poszukiwanie kontaktu oraz pozytywnych relacji z rozmówcą					
Szukanie symetryczności, równości, preferowanie współzależności i współpracy					
Decydowanie przez osiągnięcie kompromisu					
Preferowanie raczej rozmów prywatnych, a nie biznesowych					
Tęsknota do intymności					
Dzielenie się problemami					
Skupianie się na szczegółach uczuć i emocji					
Odwoływanie się do swoich stanów emocjonalnych („Jestem tak wzruszona/y...”)					
Mieszanie rozmowy biznesowej i personalnej					
Zgłaszanie niepewności („Przypuszczam...”, „Nie jestem pewna/y, czy...”, „Wydaje mi się...”)					
Pytanie o pomoc, radę, wskazówki					
Okazywanie empatii i sympatii rozmówcy					
Chęć zrozumienia problemu					
Zaprzeczanie własnym poleceniom („Powinieneś pojechać tam dzisiaj, ale możesz też jutro”)					
Używanie pytań z potwierdzeniem („Świetny film, prawda?”)					
Konstruowanie dłuższych i bardziej złożonych zdań					
Stosowanie pytań retorycznych					
Rozpoczynanie zdań od przysłówków (jak, gdzie, kiedy)					
Stosowanie intensyfikatorów przysłówków (niezmiernie, tak wiele, ogromnie dużo)					

Te cechy, które oznaczyłeś punktami 3 i 4, stanowią twoją mocną stronę w rozmowach z kobietami. Cechy, które oceniałeś na 2,

wymagają pełniejszego uświadomienia ich sobie jako różnic w komunikacji z kobietą. Zalecam ci mały trening w tym zakresie. Cechy ocenione na 0 lub 1 stanowią podstawową przyczynę twoich nieporozumień w kontaktach z płcią przeciwną. Jeśli chcesz poprawić swoje kontakty z paniami, być może powinieneś w tych kwestiach wykazać większe zrozumienie i nieco się podciągnąć (zobacz kolejne ćwiczenie).

Jeśli jesteś kobietą, przyjrzyj się cechom „języka męskiego”.

Tabela 14. Język męski

Ocena 0-4 (jak często ci się to zdarza)	0 nigdy	1 rzadko	2 czasami	3 często	4 zawsze
<b>Cechy języka męskiego</b>					
Poszukiwanie możliwości wyrażenia statusu, władzy, autorytetu					
Szukanie niesymetryczności, rywalizacja					
Demonstrowanie niezależności i autonomii					
Decydowanie z użyciem siły lub perswazji					
Preferowanie raczej rozmów biznesowych, a nie prywatnych					
Tęsknota za przestrzenią, wolnością					
Zatrzymywanie problemów dla siebie					
Niechęć do proszenia o pomoc, radę, wskazówki					
Robienie analiz i dawanie wskazówek					
Chęć rozwiązania problemu					
Wokalizacja pauz ((„hmmm”, „yyy”, „eee” itd.)					
Operowanie dłuższymi słowami					
Stosowanie czasu teraźniejszego					
Wyrażanie własnych opinii i stosowanie zaimka „ja” („Ja uważam, że...”)					
Wstawianie odniesień do „większości” („Większość ludzi używa...”, „Wszyscy wiedzą, że...”)					

Cechy, które oznaczyłaś punktami 3 i 4, są twoimi atutami, ułatwiającymi ci zrozumienie mężczyzn i *vice versa*. Cechy, które oceniłaś na 2, wymagają pełniejszego uświadomienia sobie, jaki ewentualnie negatywny wpływ mogą mieć one na osiągnięcie porozumienia z płcią przeciwną. Cechy ocenione na 0 lub 1 – w tym kontekście twoje słabe strony – są głównym źródłem nieporozumień z mężczyznami. Jeśli chcesz usprawnić komunikację w tym zakresie, być może powinnaś w tych kwestiach wykazać większe zrozumienie i nieco się podciągnąć (zobacz kolejne ćwiczenie).

## ĆWICZENIE

### ► POPRAWA KOMPATYBILNOŚCI

Wypisz wszystkie cechy, które oceniłeś/aś na 0 lub 1. To nad nimi trzeba popracować, aby poprawić efektywność kontaktów z płcią przeciwną. Wybierz z nich dwie-trzy, które w pierwszej kolejności chciałbyś/chciałabyś wypróbować i ewentualnie usprawnić. Każdą z nich możesz ćwiczyć innego dnia. Założenie jest takie, żeby przez cały dzień próbować zachowywać się zgodnie z wybraną cechą. Jeśli jesteś kobietą i najstabiliej wychodzi ci „Zatrzymywanie problemów dla siebie”, w ramach ćwiczenia spróbuj przez cały dzień nikomu nie mówić o swoich problemach. Jeśli jesteś mężczyzną i najstabiliej oceniłeś „Okazywanie empatii i sympatii rozmówcy”, postaraj się danego dnia okazywać sympatię każdemu, z kim rozmawiasz. Spróbuj także się zastanowić, co druga osoba może czuć, gdy wypowiada określone zdania. Następnego dnia przećwicz kolejną cechę, w której nie czujesz się najmocniejszy/a. Po każdym dniu ćwiczenia zastanów się, jakie były skutki twojego zachowania – czy zauważyłeś/aś, że zmieniła się reakcja innych osób, co sam/a czułeś/aś, stosując się do „polecenia”, czy uzyskane efekty rekompensują twoje wysiłki? Jeśli tak, dołącz sposoby komunikacji płci przeciwniej do swojego repertuaru. A jeśli nawet zdecydujesz, że nie chcesz tego zrobić, przynajmniej poznaj cechy języka partnera/partnerki. Będiesz wówczas potrafił/a łatwiej interpretować to, co druga osoba ma na myśli.





**Masa przykładów wziętych z codziennego życia. Tona dowcipów i anegdot. Kilogramy ilustracji. Garść ćwiczeń i testów. Przystępny język. Wartościowe podpowiedzi. Praktyczne narzędzia. To wszystko znajdziesz w jednej książce: **Komunikacja bez barier. Jak rozumieć i być rozumianym.****

Świat idzie do przodu, a wraz z nim kolejne pokolenia Igrzków i Zetów sięgają po coraz nowsze narzędzia komunikacji. Pokolenia „teleinformatyczne” w przeważającej mierze wykorzystują do porozumiewania się social media i inne komunikatory, które z jednej strony pozwalają im pokonać barierę czasu i przestrzeni, jednak z drugiej zubożają ludzkie relacje. Żadne, nawet najnowsze zdobycze technologii nie zastąpią bowiem zwykłej rozmowy, dialogu, wzajemnego zrozumienia, bliskości. Ale rozmawiać tak, aby się wzajemnie rozumieć, aby rozmowa była prawdziwym dialogiem, trzeba się najpierw nauczyć.

Z książki **Komunikacja bez barier. Jak rozumieć i być rozumianym** dowiesz się między innymi:

- jakie są podstawowe błędy i bariery w komunikacji i jak sobie z nimi radzić,
- jakie są podstawowe narzędzia utrzymywania rozmowy na właściwym kursie i docierania do wybranego portu,
- jak sobie radzić z emocjami i reakcjami swoimi i innych,
- jak rozmawiać, szanując innych i zachowując szacunek dla siebie,
- jak dzięki komunikacji bez przemocy żyć w harmonii z innymi i budować pozytywne relacje osobiste i zawodowe.

Jeśli jesteś: mężem bądź żoną, dziewczyną swojego chłopaka lub chłopakiem swojej dziewczyny, rodzicem bądź dzieckiem, nauczycielem lub uczniem, szefem bądź pracownikiem... to niewątpliwie jest to książka dla Ciebie! Dlaczego? Ponieważ jest to bardzo praktyczny poradnik z przykładami problemów w komunikacji, które przydarzają się każdemu, oraz prostymi podpowiedziami, jak ich unikać i poprawić relacje międzyludzkie za pomocą odpowiedzialnego porozumiewania się. A do tego napisana z poczuciem humoru i ilustrowana świetnymi rysunkami Kate Bauer.

Patronat

SZEF  
**SPRZEDAŻY**

AS  
**SPRZEDAŻY**

Online.  
**Marketing**  
MAGAZYN

personel & zarządzanie

HR  
BUSINESS  
PARTNER

enactus

ISBN: 978-83-8087-660-6



9 788380 1876606

www.mtbiznes.pl

MT18075  
Cena 44,90 zł