

Co powiedzieć Dziecku? Skuteczna komunikacja.

Każdemu z nas zależy na skutecznej komunikacji z dzieckiem. Sama rozmowa kojarzy się ze słowami – i jest to oczywiście słuszne skojarzenie. Jednocześnie wartościowa rozmowa, a co za tym idzie skuteczna komunikacja to coś więcej – dlatego tu potrzebujemy pełniejszego spojrzenia na to, czym jest szeroko rozumiana komunikacja.

Komunikację możemy podzielić na dwa rodzaje:

- komunikacja werbalna (słowna) dotyczy słów,
- komunikacja niewerbalna (pozasłowna), inaczej mowa ciała, oraz to wszystko, co przekazujemy bez użycia słów. Składają się na nią ruchy ciała, gesty, mimika twarzy, kontakt wzrokowy, a nawet sposób wykorzystania przestrzeni. Każdy z tych elementów niesie ze sobą komunikat – wzmacnia przekaz, buduje zaufanie lub, jeśli jest nieodpowiedni, zakłóca przekaz tego, co chcemy przekazać drugiej stronie.

Wiedza zawarta powyżej pozwala nam pamiętać o tym, że nie tylko to, co mówimy ma znaczenie, ale również sposób w jaki to się odbywa jest ważny. Gdy nasz ton głosu współgra z tym co wypowiadamy, potwierdza to prawdziwość naszych słów. W przypadku dzieci jest to niezwykle istotne: spójność tego co niewerbalne z tym co werbalne jest dla nich również okazją do zdobywania wiedzy o otaczającym im świecie. Jeśli dziecko słyszy od rodzica, że nie jest zmęczony, ale obserwuje smutek na twarzy, widzi pochyloną głowę, dostrzega brak szczerości w słowach dorosłego. Im więcej niespójnych komunikatów, tym większego dysonansu doświadczy dziecko. Jeśli dorosły jest spójny w swoich komunikatach, buduje to w dziecku poczucie bezpieczeństwa, ale pozwala również prawidłowo rozpoznawać emocje oraz takim samym zasobem emocji się posługiwać.

Komunikacja niewerbalna to olbrzymi zasób i wartość dodana to tego, jak się komunikujemy. Nasze komunikaty będą czytelniejsze, autentyczne i bardziej sprawcze, jeśli zachowany będzie spójny przekaz. Dla dziecka będzie to stanowiło dobry punkt wyjścia do podążania za rodzicem, ale i nie podważania jego słów. Oczywiście małe dzieci jeszcze tego nie zrobią, ale należy pamiętać, że to co dajemy dzieciom dziś, jest ich fundamentem na lata.

Teraz ostrzeżenie dla nas, dorosłych. W skutecznej komunikacji równie ważne jest nadawanie spójnych komunikatów jak i ich odbieranie. Mamy tendencję do interpretowania tego co widzimy i słyszymy przez swoje filtry. Jednocześnie, gdy widzimy chłopca siedzącego na korytarzu z pochyloną głową najpewniej założymy, że jest zmęczony albo chory. Lub samotny czy smutny. To nasze skojarzenia. Gdy będziemy spoglądać dłużej, połączymy jego samopoczucie z biegnącymi w tle dziećmi. I będzie to stanowiło punkt wyjścia do naszej rozmowy czy wsparcia, które zaoferujemy. Prawdą jest, że żadna z naszych pierwszych myśli, nie musi być prawdziwa, choć przygotowaliśmy już kilka możliwych wersji wydarzeń. Dlatego tak ważne jest, aby uczyć się **odróżniać fakt od obserwacji**.

Za „czystą obserwację” możemy uznać tylko to, co możemy zobaczyć, usłyszeć, poczuć dotykiem. W przypadku fotografii, będzie to to, co możemy zobaczyć np. pochyloną sylwetkę, ale to, że chłopiec jest przygnębiony to nasza ocena, interpretacja. Tak samo, możemy

powiedzieć, że stoi w tej chwili sam, ale nie, że jest samotny – to już nasze przypuszczenie. Oddzielać obserwację od oceny potrzebujemy, aby podchodzić do innych ludzi bez etykiet, uprzedzeń i założeń. Chroni to przed kłótniami, bo przestajemy się osądzać, pozwala nam zobaczyć drugiego człowieka takim, jakim jest w tej chwili a nie na podstawie tego, co o nim wiemy z przeszłości. Pomaga nam lepiej zareagować na sytuację - stajemy się świadomi tego, co jest naszą kalką nałożoną na rzeczywistość. Oddzielanie obserwacji od oceny, jest potrzebne, aby budować porozumienie z drugim człowiekiem, dzieckiem zwłaszcza w sytuacji trudnej i konfliktowej czy też pełnej emocji.

Kiedy opanujemy już nietatwą sztukę oddzielania obserwacji od oceny, możemy przejść do budowania wartościowych komunikatów. Technika ta opiera się na czterech filarach, których opanowanie zapewni skuteczniejszą komunikację z dzieckiem (ale polecamy ten model w komunikacji z każdym). Mowa oczywiście o modelu komunikacji opracowanym przez Marshalla Rosenberga nazywanym Porozumieniem bez przemocy (*NVC-Nonviolent Communication*). Komunikacja bez przemocy, zamiast osądzania, porównywania, obwiniania, żądania koncentruje się na obiektywnym opisie faktów, wyrażaniu uczuć i potrzeb oraz formułowaniu jasnych i konkretnych prośb zamiast żądań. W komunikacji bez przemocy kierujemy się czterema założeniami:

- obserwacją – co obserwuję, co widzę, co jest faktem,
- uczuciem – co czuję w relacji do tego, co obserwuję,
- potrzebą – czego potrzebuję w związku tym co czuję,
- prośbą – na czym mi zależy, by zaspokoić moją potrzebę.

Komunikując się z dzieckiem warto odnosić się do powyższych założeń. Pozwalają one na budowanie pełnych, empatycznych komunikatów, które pozwalają na wypracowanie porozumienia. Z perspektywy dorosłego zapraszamy dzieci do wykonywania pewnych czynności, które wynikają z naszych potrzeb a nie nakazów, które dla dzieci mogą być niezrozumiałe. Czymś innym jest powiedzieć: „Posprzątaj zabawki, bo wychodzimy” a czymś innym „Widzę, że dobrze się bawisz i podoba mi się Twoja konstrukcja, ale potrzebuję wyjść do sklepu. Musimy iść razem. Czy mogę Cię prosić, abyś pozbięrała klocki z podłogi?” Te wypowiedzi mówią praktycznie o tym samym, ale brzmią inaczej. Warto zastanowić się dlaczego i co jest lepsze dla naszych dzieci.

Bibliografia:

- Porozumienie Bez Przemocy. O języku życia” Marshall B. Rosenberg
- „To, co powiesz, może zmienić świat” Marshall B. Rosenberg