

Istnieje przekonanie, że aby zachęcić kogoś do mówienia, trzeba zadawać pytania.

Dr Thomas Gordon uznał wypytywanie za jedną z dwunastu barier w komunikacji interpersonalnej.

Zastanawiasz się, co z tego może być w zadawaniu pytań?

Pytaniami zachęcają do mówienia nauczyciele, lekarze, prawnicy itd.

To oczywiście, że odpowiadamy na zadane pytanie.

Czy jednak zawsze czujemy się dobrze z wypytywaniem?

Violetta Kruczkowska



Pytać – nie pytać?

Jedenastka

Na liście typowej dwunastki Gordona jedenastą barierą jest wypytywanie, sondowanie – próba znalezienia przyczyn, motywów, informacji, które pomogą rozwiązać problem... mój, twój, nasz, wasz. Kiedy pytasz, to kierujesz osobą. Nie ma ona wówczas przestrzeni, by mogła mówić. I mówi... jak najmniej. Wypytywanie nie jest dobre, jeśli ma zachęcić kogoś do otwarcia się, i nie ułatwia konstruktywnej komunikacji interpersonalnej. Nauczyciele czy rodzice, chcąc pomóc dziecku, pragną dowiedzieć się jak najwięcej, zatem pytają w dobrej wierze. Jednak ten sposób pomagania często niweczy ich zdolność przyjsia dziecku z pomocą, bo kiedy ma ono problem, wnikliwe pytania mogą zerwać komunikację.

Dziecko przeżywające problem, i w związku z tym silne emocje, zadawanie pytań może odebrać jako brak zaufania, podejrzliwość lub wątpliwości co do jego osoby ze strony dorosłego. Może poczuć się zagrożone pytaniami, zwłaszcza gdy nie rozumie, dlaczego jest wypytywane.

W takich sytuacjach pytania nie ułatwiają znalezienia rozwiązania i hamują wysiłki dziecka, które próbuje samo uporać się z własnym problemem; pytania mogą też eskalować uczucia, **ograniczać swobodę wypowiedzania się na temat tego, o czym dziecko chce mówić w sytuacji problemowej.**

Rozmowa

Aby stać się bardziej wrażliwym rozmówcą, trzeba zrozumieć, że słowne wypowiedzi zawierają więcej niż jedno znaczenie czy komunikat, np. jeżeli dziecko powie: *Basia nie*

chce się ze mną bawić, a w odpowiedzi usłyszy: *Czy zapytałeś Basię, dlaczego się nie chce z Tobą bawić?* lub *A może to Ty coś zrobiłeś i Basia dlatego tak powiedziała?* (rozmówca wychodzi z założenia, że dziecko musiało zrobić coś, co doprowadziło do tego, że koleżanka nie chce się z nim bawić).

Dziecko to założenie „usłyszy”, bo jest to tzw. ukryta myśl; często przyjmując postawę obronną, myśli: *Nie obchodzi Cię, co ja czuję, Myślisz, że to moja wina.* Warto mieć na uwadze, że kiedy mówimy coś do dziecka, często także o dziecku, o tym, co myślimy na jego temat, stopniowo powstaje obraz tego, jak je postrzegamy jako osobę, co wpływa na naszą z nim relację i jego poczucie wartości. Jak działa jedenasta bariera, najlepiej przekonać się na przykładzie.

Przykład I Rozmowa nauczyciela z dzieckiem

– *Maćku, dlaczego uderzyłeś Kasię? No powiedz.* (wypytywanie)
Maciek milczy.

– *Tak nie wolno, to Twoja koleżanka. No powiedz, dlaczego ją uderzyłeś?* (wypytywanie)

Maciek milczy.

– *Jak się uderzy koleżankę, trzeba przeprosić. Pamiętasz, jak o tym mówiłam? Nie wolno nikogo bić!* (wypytywanie, zmuszanie, rozkaz)

Maciek milczy.

– *Dlaczego nie odpowiadasz, Maćku? Idź i przeproś Kasię!* (sondowanie, rozkazywanie)

– *Nie chcę!* (naburmuszony)

– *Dlaczego?*

Maciek milczy, nagle...

– *Basia jest głupia...* (płacze)

Taka rozmowa doprowadza do eskalacji uczuć zarówno u nauczyciela, jak i dziecka. Dziecko pozostaje ze swoimi uczuciami (rozżalenia, poczucia niesprawiedliwości). Rozmawiając w taki sposób, nauczyciel wpada w pułapkę barier komunikacyjnych, które utrudniają znalezienie dobrego rozwiązania. Nie sprzyja to budowaniu relacji pomiędzy nauczycielem a dzieckiem i często zamiast motywować do zmiany zachowania, przynosi odmienny skutek. Wywołuje opór. Niekoniecznie wychowuje!

◉ Rozmowa z wykorzystaniem metody Gordona:

- *Maćku, zdenerwowałam się, kiedy zobaczyłam, że uderzyłeś Kasię zabawką w głowę. Boję się, że będzie miała guza i będzie musiała iść do lekarza.* (konfrontacyjny komunikat „ja”)
- *Kasia zburzyła mi wieżę.* (nachmurzony)
- *Zezłościło Cię to.* (aktywne słuchanie uczuć)
- *Tak.*
- *Napracowałeś się przy budowie wieży i teraz musisz zacząć od początku.* (aktywne słuchanie faktów i uczuć)
- *Tak, zrobiłem taką wysoką wieżę, a teraz jest taka...*
- *Byłeś dumny, bo była taka wysoka.* (nauczyciel pokazuje, jak wysoka, aktywne słuchając faktów i uczuć)
- *Tak.*
- *Wygląda na to, Maćku, że uderzyłeś Kasię zabawką, bo ona zepsuła Twoją wieżę, a Ty się zdenerwowałeś. Jednak nie zgadzam się na to, by dzieci tak się zachowywały w grupie, bo mnie to martwi i zasmuca. Zależy mi na tym, abyś przypomniał sobie zasadę, która mówi o tym, co trzeba zrobić, kiedy się kogoś uderzy.* (aktywne słuchanie faktów i uczuć, komunikat konfrontacyjny „zmiana biegu”)
- *Hmm. Wiem, przeprosić, ale Kasia popsuła mi wieżę!*
- *Czujesz, że ona też powinna Cię przeprosić, że to by było sprawiedliwe.* (aktywne słuchanie faktów i uczuć)
- *Tak.*
- *Dobrze, choć pójdziemy do Kasi...* (rola mediatora)

Nauczyciel, który słucha faktów i uczuć dziecka, pomaga mu w identyfikacji i zwerbalizowaniu problemu oraz doświadczeniu do równowagi na poziomie uczuć. Dzięki temu łatwiej znaleźć wspólne rozwiązanie zadowalające nauczyciela i dziecko. Taki sposób komunikacji wpływa na budowanie relacji w oparciu o wzajemny szacunek. Wzmacnia poczucie zaufania dziecka do nauczyciela.

Przykład II

Rozmowa rodzica z dzieckiem

- *Mamo, popatrz, narysowałem domek! Ładny?*
- *Tak, a zjadłeś dzisiaj cały obiadek?* (odwracanie uwagi, pytanie)
- *Zjadłem. Popatrz, to jest komin.*
- *Rzeczywiście śliczny, a co było na obiadek, zupka?* (słowna pochwała – komunikat „ty”, sondowanie)
- *Nie wiem.*
- *Jak to nie wiesz? Nie pamiętasz, co jadłeś?* („krzyżowy ogień pytań”)
- *Nie!* (nachmurzony)

W tak krótkim dialogu można wyraźnie zauważyć, jak bariery w komunikacji, w tym wypytywanie, wpływają na zmianę sytuacji. Dziecko, które początkowo nie miało problemu, było jedynie podekscytowane własnym rysunkiem, zostaje wytrącone z obszaru bezproblemowego i zry-

wa komunikację z rodzicem. Tego typu rozmowa rodzica z dzieckiem spycha je na pozycje obronne. Blokuje otwartość dziecka. Komunikuje brak akceptacji, wywołuje opór.

◉ Rozmowa rodzica z dzieckiem z wykorzystaniem metody Gordona

- *Mamo, popatrz, narysowałem domek! Ładny?*
- *Ooo, wygląda na to, że jesteś z siebie dumny i bardzo chcesz się nim pochwalić.* (aktywne słuchanie)
- *Tak, popatrz, to jest komin.*
- *Naprawdę podoba mi się ten domek!* (komunikat pozytywny „ja”)
- *A Hania odgapiła ode mnie i też narysowała komin.*
- *Nie lubisz, kiedy ktoś się tak zachowuje.* (aktywne słuchanie)
- *Nie, tylko ciągle mi przeszkadzała.*
- *Aaa, nie denerwowało Cię, że też rysuje komin, tylko nie lubisz, jak ci się przeszkadza, kiedy rysujesz.* (aktywne słuchanie uczuć i faktów)
- *Tak, a pojedziemy obok pracy taty?*
- *Nie, bo tam jest teraz rozkopana droga. A wiesz, synku, jestem ciekawa, jak było w przedszkolu? Jeśli chciałbyś mi opowiedzieć, chętnie posłucham.* (informacja, pytanie otwarte)
- *No to tak... Pani Ala...*
- *Hmm.* (podstawowe słuchanie)

Rozmowa przeprowadzona w taki sposób komunikuje dziecku akceptację, zachęca do otwarcia się i nie wywołuje niepotrzebnych napięć.

◉ Pytania otwarte

Jeśli dziecko ma problem lub przeżywa silne emocje (pozytywne czy negatywne) i chcesz uniknąć tych wszystkich pułapek związanych z jedenastą barierą, najpierw słuchaj, potem zadawaj pytania, które dają mu przestrzeń, wolność w wypowiedziach, np. *Co się stało, chciałabyś o tym porozmawiać?; Chętnie Cię wystucham; Co sądzisz o...?; O co tu chodzi według Ciebie?* itp. Daj też rozmówcy prawo do powiedzenia „nie”, np. *Nie chcę rozmawiać* – uszanuj to. Czasem warto uzbroić się w cierpliwość. W perspektywie, oduczając się wypytywania, sondowania w sytuacjach problemowych i wielu innych, osiągniesz swój cel, bo dzieci niewypytywane same zaczynają o wiele więcej mówić, a dzięki temu, że są wysłuchane, zaczynają lepiej radzić sobie z własnymi uczuciami oraz w trudnych dla siebie momentach w życiu. ■

W grudniu:

Wszyscy potrzebujemy ludzi, którzy potrafią słuchać – ale jak? O aktywnym słuchaniu.



Violetta Kruczkowska – psycholog, certyfikowany psychoterapeuta systemowy, autoryzowany trener programów metody Gordona, trener ART-u (trening zastępowania agresji), prezes Fundacji „Wychowanie bez porażek”.

Licencjonowany reprezentant Gordon Training International w Polsce, założycielka Centrum Komunikacji Gordona. Zajmuje się psychoterapią dzieci i młodzieży, terapią rodzinną oraz indywidualną psychoterapią dorosłych.