

Lider – ofiarować złoto za srebro...

Negocjacje i komunikacja | Artykuły / Błażej Kliks, wykładowca WSB

Podobno konstrukcja mózgu, ewolucja, emocjonalne potrzeby i wiele innych czynników to powody, dla których kobiety mówią więcej niż mężczyźni. Wyznaczone w badaniach naukowych proporcje liczby wypowiedzianych w ciągu jednego dnia słów są różnie określone, choć zawsze wyraźnie wskazują na to, że kobiety są bardziej rozmowne. Już obserwacja dzieci w przedszkolach podsuszała sytuacje, w których samotnie bawiące się dziewczynki wyraźnie prowadziły rozmowy wśród lalek, zwierzątek i spersonalizowanych klocków. Tymczasem chłopcy – raczej milczeli. I wraz z wiekiem sytuacja taka – wydawałoby się – tylko się umacnia...

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Podobno konstrukcja mózgu, ewolucja, emocjonalne potrzeby i wiele innych czynników to powody, dla których kobiety mówią więcej niż mężczyźni. Wyznaczone w badaniach naukowych proporcje liczby wypowiedzianych w ciągu jednego dnia słów są różnie określone, choć zawsze wyraźnie wskazują na to, że kobiety są bardziej rozmowne. Już obserwacja dzieci w przedszkolach podsuszała sytuacje, w których samotnie bawiące się dziewczynki wyraźnie prowadziły rozmowy wśród lalek, zwierzątek i spersonalizowanych klocków. Tymczasem chłopcy – raczej milczeli. I wraz z wiekiem sytuacja taka – wydawałoby się – tylko się umacnia...



Jeżeli do dużej liczby wypowiedzianych wyrazów – jak najbardziej pozytywnie rozumianej – dodać niemniejszą empatię, intuicję i inteligencję emocjonalną, jasne się staje, dlaczego to kobiety znacznie lepiej budują relacje, niż panowie... W końcu język jest pomostem między ludźmi. Słowa służą do zasypywania ogromnych przepaści, które oddzielają rozmówców. Z czasem wspólna wymiana poglądów doprowadza do tego, że doły te zapełniają się porozumieniem i wreszcie obie strony mogą podejść i podać sobie rękę.

Hm... czy jednak w sytuacji, gdy mówi tylko jedna strona, nie tylko doły pozostają głębokie, ale jeszcze na jednej krawędzi usypuje się duży wał ochronny!? Potem w bajkach można przeczytać: za górami, za dolinami... Może to wcale nie chodzi o geografie...

A jeśli jednak te badania są niewiele warte? Bo gdy spojrzysz się na ekrany telewizorów, komputerów, emiterów innych mediów, można odnieść wrażenie, że wyniki nie pasują do założeń doświadczenia. Liczba słów płynąca z

ust różnej maści interlokutorów (nie zawsze chodzi o liczbę słów – czasem inteligentnie wygląda się, gdy używa się różnych skomplikowanych wyrazów!) osiąga coraz wyższe limity. Nie ma tu znaczenia, czy to kobieta, czy mężczyzna. Gdy się dostaje swoje 5 minut przed kamerą, bezpośrednio przed publicznością, w radiu, podczas webinaru, czy choćby na paru centymetrach artykułu pisanego, nagle wszyscy dostają małpiego rozumu i gadają jak najwięcej. Jakby dzisiaj obowiązywała zasada – im więcej tym lepiej.

Powoli w dyskusjach zanika znaczenie tego, co się mówi. Nabiera natomiast wagi to, ile się mówi. Tu wynik słownej potyczki zależy właśnie od wielkości, długości wypowiedzi. Nie argumentów. Ale liczby słów. No... może czasem także poziomu hałasu, agresji i przerywania... Kto zajmie więcej czasu antenowego – wygrywa! Sami redaktorzy biorą udział w tej grze, przydzielając głos temu, kogo po cichu popierają, a odbierając go swoim mentalnym oponentom. Czyż na spotkaniach biznesowych czy szkoleniach nie jest podobnie? Prowadzący czy trener – centrum uwagi – potrafi mówić, mówić, mówić... A czy w życiu prywatnym jest inaczej? Jak często czujesz potrzebę mówienia o sobie i swoich sprawach? I wręcz przerywania swojemu rozmówcy, aby wrzucić swoje trzy grosze, gdy to jego kolej na mówienie!?

I tak oto płynie z zewsząd dookoła potok słów.

Komunikat zawsze zawiera parę elementów. Z pewnością zawiera pewną merytoryczną treść. Jakieś fakty, dane, informacje. Czasem potrafią być tak zawoalowane, że od razu nie da się ich wychwycić. Ubrane są w wiele dygresji, opinii, przekonań, ozdobników językowych. I inna też sprawa, dla kogo te fakty są prawdą.

Bo komunikat przedstawia też wizję świata, jaką ma rozmówca. Obserwacje zmysłów, przerobione indywidualnymi filtrami postrzegania, wydane z powrotem na świat w postaci nieudolnych wyrażen (nie chodzi o umiejętności człowieka, lecz bogactwo tego otoczenia, które próbujemy zamknąć w prostych słowach; proszę opisać w nieskomplikowany sposób pojęcia, jak 'miłość', 'przyjaźń', czy choćby opowiedzieć o swoich wrażeniach przy oglądaniu ulubionego filmu?!). To wewnętrzne uczucia, emocje, akcentowanie ważnych dla siebie spraw.

Lecz to nie tylko opis siebie, ale również przedstawienie relacji, jaka kryje się między stronami przekazu. To ukazanie hierarchii, zależności. Oczywiście – obie strony mogą postrzegać ten stan inaczej...

I wreszcie – komunikat to także apel. Domaganie się od drugiej strony konkretnej reakcji. Podany wprost. Lub między wierszami, z nadzieją, że się odbiorca domyśli. To prośba, czasem żądanie, przyjęcia określonej postawy, podjęcia oczekiwanego działania lub zaakceptowanie poglądu.

Co się dzieje, gdy druga strona rozmowy nie chce bezkrytycznie przejąć oczekiwanego punktu widzenia? Konieczne jest zintensyfikowanie przekazu. Więcej wyrazów, więcej wyjaśnień. Więcej presji i oczekiwań. Nagle przestaje być bowiem ważne, jaką treść – fakty – zrozumiał drugi człowiek. Na własne emocje nadawca nawet nie zwraca uwagi. Relacyjnie stara się ustawić w roli osoby o większej mocy sprawczej i posiadanej wiedzy. Najważniejsza staje się reakcja na apel. Dopóki nie jest zgodna z oczekiwaną, słowa będą dalej płynąć... Jak górski potok.

Słowotok.

Choć można czasem odnieść wrażenie, że mówiącemu nawet nie do końca zależy na reakcji słuchaczy. Wystarczy mu świadomość, że zasypał świat swoimi dobrymi radami (czasem są takie naprawdę!), że swoimi słowami trwale zaznaczył obecność JA we wszechświecie. Cytując słowa piosenki – „Ty nie widzisz nic, nie rozumiesz nic, ja wiem lepiej, kim powinieneś być...”. To chyba sedno tego zjawiska. Każdy chciałby zmienić

świat. Przyciąć do szablonów tego, co dla niego jest ważne, prawdziwe. Przekaz słowny jest pierwszym etapem tego kreowania jedynej prawdziwej, MOJEJ rzeczywistości.

Jak przerwać takie błędne koło?

A choćby pozwolić takiej osobie całkowicie się wygadać. Pozwolić jej na przedstawienie siebie, swoich poglądów, swoich przekonań, swoich marzeń?! Wysłuchać... Pozwolić mówić, bez oceniania, bez krytyki, bez dopowiadania, bez koncentracji na swojej odpowiedzi... Bez przerywania!

Potrzeba budowania własnej wartości pcha ludzi do coraz większej ekspresji. Chcą ukazać swój świat w jak najlepszym świetle. Chcą uzyskać aplauz, poparcie, zgodę. Zgodę na samego siebie. Gdy w rozmowie słyszą opór – czują się zagrożeni. Gdy są wysłuchani – czują akceptację. Bardzo osobowo to czują. Pozornie nie ma wtedy nawet znaczenia, czy strony uzgodniły meritum słownego przekazu. Samo przyzwolenie na dokończenie wypowiedzi, pełne jej przedstawienie, bywa w zupełności wystarczające.
„Mogłem się wreszcie przed kimś w całości wygadać...”

Mowa jest srebrem. Milczenie – złotem. Lider płaci złotem za swoich ludzi. Nie kalkuluje kursu złoto-srebro. To nie ten poziom wartości. On w ten sposób inwestuje w zespół. Słucha. Nie przerywa. Daje dokończyć myśl. I ciągle inwestuje...

Pytania:

- Przyjrzyj się swojej potrzebie mówienia. Jak dużo mówisz? W jakich sytuacjach? Do czego ma służyć to mówienie?
- Jaki przekaz masz dla swoich rozmówców? Czego od nich oczekujesz? Na czym Tobie zależy w czasie rozmowy?
- Jak słuchasz drugiego człowieka? Ile razy przerywasz? Dokańczasz jego myśl? Przystajesz słuchać w połowie, aby już przygotować swoją odpowiedź?
- Jak reagujesz na osoby, które przerywają, nie pozwalają Tobie dokończyć myśli, w widoczny sposób nie słuchają Twoich słów?
- Co o Twoim mówieniu i słuchaniu powiedzieliby Tobie Twoi najbliżsi? Znajomi? Obce osoby? Co by Tobie doradziły?

--

Błażej Kliks - wykładowca Wyższych Szkół Bankowych, trener i coach, inżynier, członek rady nadzorczej w spółce akcyjnej, samodzielny przedsiębiorca, właściciel firmy SKILL-K oferującej – obok rozwiązań z branży IT/automatyki – usługi szkoleniowe i coachingowe z zakresu umiejętności biznesowych, prowadzone w formie interaktywnych warsztatów i treningów.