

Analiza komunikatów według modelu czterech płaszczyzn i czterech uszu von Thuna

Autorzy: Paulina Papież, Julia Bugielska

„Nie wiem, czy dam radę skończyć prezentację do jutra.” Podwładny do przełożonego		
Płaszczyzna rzeczowa		Ucho rzeczowe
Płaszczyzna relacji		Ucho relacyjne (drażliwe)
Płaszczyzna ujawniania siebie		Ucho ujawnienia siebie (terapeutyczne)
Płaszczyzna apelu		Ucho apelowe

„Świetna robota, Aniu – slajdy wyglądają profesjonalnie.” Przełożony do podwładnej		
Płaszczyzna rzeczowa		Ucho rzeczowe
Płaszczyzna relacji		Ucho relacyjne (drażliwe)
Płaszczyzna ujawniania siebie		Ucho ujawnienia siebie (terapeutyczne)
Płaszczyzna apelu		Ucho apelowe

Komunikat 1

Nie wiem, czy dam radę skończyć prezentację do jutra.
(podwładny do przełożonego)

Płaszczyzna rzeczowa

Nadawca informuje przełożonego, że istnieje ryzyko, iż prezentacja nie zostanie ukończona w ustalonym terminie. Komunikat odnosi się bezpośrednio do zadania i czasu jego realizacji. Podwładny nie podaje szczegółowych powodów opóźnienia, ale jasno sygnalizuje problem organizacyjny.

Ucho rzeczowe

Przełożony odbiera tę wypowiedź jako prostą informację: praca może nie być gotowa na czas. Skupia się na faktach, terminach i ewentualnych konsekwencjach dla dalszego przebiegu projektu.

Płaszczyzna relacji

Wypowiedź pokazuje, że podwładny respektuje hierarchię służbową i traktuje przełożonego jako osobę decyzyjną. Ten komunikat jest ostrożny i nienarzucający się, co może świadczyć o obawie przed oceną lub negatywną reakcją.

Ucho relacyjne (drażliwe)

Przełożony może odebrać komunikat jako oznakę braku zaangażowania, niewystarczającej organizacji pracy albo próbę usprawiedliwienia się lub braku szacunku. Może to wpływać negatywnie na ocenę pracownika.

Płaszczyzna ujawniania siebie

Nadawca ujawnia swój stan emocjonalny – niepewność, stres i obawę, że nie sprosta oczekiwaniom. Komunikat sugeruje przeciążenie obowiązkami lub poczucie braku kontroli nad sytuacją.

Ucho ujawniania siebie (terapeutyczne)

Odbiorca może dostrzec, że pracownik jest zestresowany i potrzebuje wsparcia. Taka interpretacja sprzyja empatii oraz chęci pomocy zamiast krytyki.

Płaszczyzna apelu

Choć nie jest to powiedziane wprost, komunikat zawiera apel o reakcję przełożonego. Może to być prośba o pomoc, wydłużenie terminu, wsparcie merytoryczne lub podjęcie decyzji organizacyjnej.

Ucho apelowe

Przełożony odbiera komunikat jako sygnał, że powinien zareagować – np. zmienić plan, pomóc pracownikowi lub jasno określić dalsze kroki.

Komunikat 2

Świetna robota, Aniu – slajdy wyglądają profesjonalnie.

(przełożony do podwładnej)

Płaszczyzna rzeczowa

Na poziomie rzecznym przełożony przekazuje informację, że slajdy zostały wykonane bardzo dobrze i spełniają profesjonalne standardy. Komunikat odnosi się bezpośrednio do efektu pracy.

Ucho rzeczowe

Podwładna odbiera komunikat jako jasną informację zwrotną: jej praca została oceniona pozytywnie i spełnia oczekiwania przełożonego.

Płaszczyzna relacji

Wypowiedź buduje pozytywną relację opartą na uznaniu i szacunku. Użycie imienia sprawia, że komunikat brzmi bardziej bezpośrednio i partnersko, mimo istniejącej hierarchii.

Ucho relacyjne (drażliwe)

Odbiorczyni może odebrać ten komunikat jako sygnał, że jest doceniana i dobrze postrzegana przez przełożonego, co wzmacnia poczucie bezpieczeństwa w relacji zawodowej.

Płaszczyzna ujawniania siebie

Przełożony ujawnia swoje zadowolenie i satysfakcję z efektów pracy. Komunikat pokazuje, że zwraca uwagę na jakość pracy i potrafi ją docenić.

Ucho ujawniania siebie (terapeutyczne)

Podwładna dostrzega pozytywne emocje przełożonego, co może zwiększać jej motywację, pewność siebie oraz chęć dalszego zaangażowania.

Płaszczyzna apelu

Apel ma charakter pośredni, przełożony zachęca do utrzymania takiego poziomu pracy w przyszłości oraz dalszego rozwoju.

Ucho apelowe

Odbiorczyni może odebrać komunikat jako motywację do dalszej pracy na wysokim poziomie i utrzymania profesjonalnych standardów.

Podsumowanie

Przedstawione przykłady pokazują, że nawet krótkie komunikaty mogą być interpretowane na wiele sposobów, w zależności od tego, którą „płaszczyzną” i którym „uchem” posługuje się odbiorca. Model czterech płaszczyzn i czterech uszu von Thuna pomaga lepiej zrozumieć mechanizmy komunikacji w relacjach zawodowych oraz wyjaśnia, skąd biorą się nieporozumienia mimo pozornie jasnych wypowiedzi.