

**NIE TYLKO
DOBRE RADY**

**O SILE SŁÓW
I BLISKOCY**

W RODZINIE

Raport
przygotowany przez
T-Mobile

T

SPIS TREŚCI



	str.		str.
Słowa, które mają moc	3	Gesty, których brakuje	12
Budując bliskość	4	Słowa, które ranią	13
Barometr rodzinnych rozmów	5	Słowa, które budują	14
Drobne rozmowy, wielka sprawa	6	Technologia – most czy mur?	15
Zakamuflowany język troski	7	Jak często ze sobą rozmawiamy?	16
Tematy tabu, czyli o tym trudno się rozmawia	8	Rozmowy transformujące	17
Niesłuchani przestają mówić	9	Zetki nie chcą barier	18
Bez ocen i bez rad, wysłuchanie wystarczy	10	Protipy, które naprawdę działają	19
„Ciche dni”, milczący sygnał napięcia	11	Metodologia	20





SŁOWA, KTÓRE MAJĄ MOC



W codziennym zabieganiu coraz trudniej znaleźć czas na rozmowę. Często zamykamy się w sobie, w ekranach, w naszych własnych bańkach. Rozmowy bywają krótsze lub dłuższe i głębokie. Czasem pomagają przetrwać dzień, innym razem potęgują poczucie osamotnienia.

Słowa mają moc budowania bliskości, dawania wsparcia i poczucia bezpieczeństwa. Zdarzają się też takie, które wypowiadamy, by „wygrać”, nie próbując zrozumieć drugiej strony. Są słowa pełne napięcia – potrzebne, ponieważ pozwalają wyrazić własne potrzeby. Brak sporów nie zawsze oznacza harmonię. Są też słowa, które nigdy nie zostały wypowiedziane i to one tworzą niewidzialny mur między ludźmi.

T-Mobile, jako inicjator i katalizator pozytywnej zmiany, postanowił sprawdzić, w jaki sposób rozmawiamy w rodzinach – co nas zbliża, co oddala i jakie słowa mają dla nas największą wartość.

Celem tej publikacji jest zwrócenie uwagi na bariery utrudniające rozmowy z bliskimi oraz zainspirowanie do rozwijania tego, co już nam się udaje.

Publikacja opiera się na dwóch badaniach zrealizowanych w 2025 roku: jakościowym (N=22), przeprowadzonym przez agencję Y&Lovers, oraz ilościowym (N=1005), zrealizowanym przez 4P Research Mix. Połączenie tych metodologii pozwoliło uchwycić pełniejszy obraz komunikacji w polskich rodzinach.

BUDUJĄC BLISKOŚĆ

Rozmowy z bliskimi są narzędziem do wymiany informacji, planowania codzienności oraz rozwiązywania problemów. W swojej głębszej warstwie ważne staje się dzielenie tym, co przeżywamy i jak się czujemy.

Istotne jest to, jak rozmawiamy. W jakim tonie, czy tak naprawdę chcemy usłyszeć, co mówią nam bliscy.

Jak ważna jest atmosfera rozmów dla poczucia bliskości, widać w grupie osób, które opisują ją właśnie jako pełną troski i szacunku. Tu przekonanie o tym, że rozmowy wzmacniają bliskość jest jeszcze większa i wzrasta aż do 90%!

A przecież waga rozmów, stopień otwartości i poziom emocji, który im towarzyszy, w dużej mierze zależy od tego, czego rozmowy dotyczą oraz jakie mamy deficyty.

66%

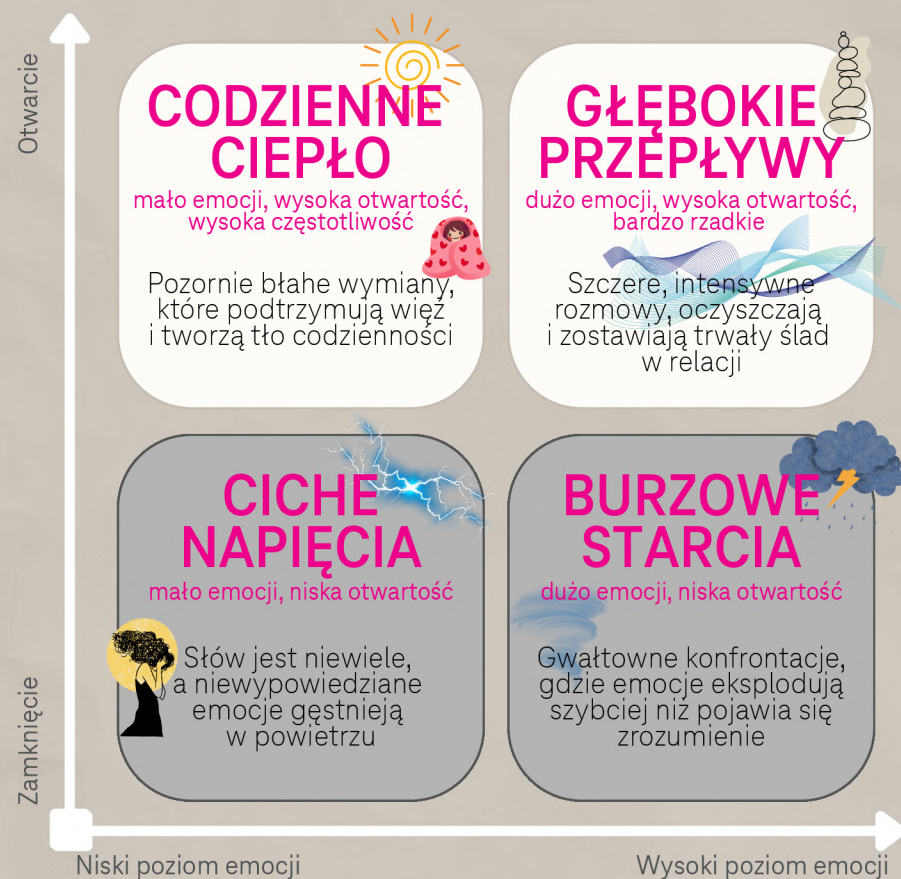
Dla większości z nas rozmowy w rodzinie są ważnym elementem budowania bliskości.

63%

To, że atmosfera domowych rozmów jest przyjazna i pełna szacunku, deklaruje 2/3 z nas. Jednak, że jest tak „zdecydowanie”, a nie „raczej” tylko co czwarta osoba (23%).



BAROMETR RODZINNYCH ROZMÓW



Rozmowy w polskich domach tworzą złożony system – od prostych wymian słów przy śniadaniu, przez sygnały bliskości, po głębokie dialogi o emocjach i trudne konflikty.

W większości domów dominują **codzienne, niepozorne rozmowy**. Choć krótkie, mają moc ogrzewania relacji i są równie ważne, jak **szczerze, oczyszczające dialogi**.

W wielu rodzinach pojawiają się też „**ciche napięcia**” – pod rozmowami o pogodzie czy zakupach kryją się niewypowiedziane emocje (77%).

Prawie połowa domów (45%) doświadcza „**burzowych starć**” – gwałtownych wymian, w których emocje wyprzedzają treść, a celem staje się wygrana, a nie zrozumienie drugiej osoby.

DROBNE ROZMOWY, WIELKA SPRAWA

To właśnie pozornie błahe rozmowy – o obiedzie, pogodzie czy o tym, jak minął dzień – tworzą fundament relacji. Choć łatwo je zlekceważyć, mają ogromną moc. Pozwalają czuć się zauważanym, a to istotna potrzeba.

Drobne wymiany zdań, które pojawiają się mimochodem, są jak nici łączące nas z bliskimi – wzmacniają więź, są dowodem troski i tego, że zauważamy bliskich.

Wiele osób przyznaje, że właśnie te niby „małe” rozmowy są dla nich ważniejsze niż wielkie wyznania. Zamiast górnolotnych słów, wybieramy gesty i codzienne komunikaty, które mówią: „jesteś dla mnie ważna”, choć nie wprost.

Zdaliśmy sobie sprawę, że gesty, do których nie przykładamy nadmiernej uwagi, są ważne dla innych i umilają im codzienność.

Arek, 19 lat

Zaskakujące dla mnie jest to, że moja mama lubi nawet nasze takie 2-minutowe rozmowy – bardzo krótkie, ale częste.

Dominika, 23 lata



71%

uznaje codzienne rozmowy za ważne.

72%

prowadzi drobne rozmowy codziennie i...

77%

...uznaje, że budują tym rodzinną bliskość.



ZAKAMUFLOWANY JĘZYK TROSKI

Jedną z barier w komunikacji jest przekonanie, że trudno dobrać odpowiednie słowa, dlatego wiele osób wybiera milczenie.

Szczególnie trudne bywa mówienie o uczuciach: 46% Polek i Polaków uważa, że wyrażanie emocji słowami jest trudne.

Zamiast bezpośrednich wyznań, wybieramy gesty i proste komunikaty, które wyrażają troskę i zaangażowanie, np. „Ciepło się ubrałaś?” czy „Weź witaminy”.

Umiejętność dostrzegania ukrytych znaczeń w takich słowach pomaga lepiej rozumieć bliskich.

Według Polek i Polaków w drobnych gestach kryje się przekaz, który nie musi być poważny, aby był ważny. **Memy potrafią wyrażać emocje. 50% z nas uważa, że to nie tylko żart, ale sygnał, że ktoś nas zna i rozumie.**

45%

Co druga osoba przyznaje, że czasem rezygnuje z rozmowy, ponieważ obawia się, że nie zdoła powiedzieć tego, co naprawdę chce.

Mąż wysyła do mnie te linki z filmikami, bo jednak to jest jego sposób na okazywanie miłości. Że chce pokazać mi, co go interesuje, pokazać coś, co mu przypomniało o mnie.

Ewa, 43 lata



TEMATY TABU, CZYLI O TYM TRUDNO NAM ROZMAWIAĆ



Z naszego badania wynika, że są tematy, które mogą być pomijane celowo, aby nie psuć atmosfery, bo dzielą bliskich. Są też takie tematy, które wywołują lęk przed niezrozumieniem, poczucie bezradności albo takie, na które po prostu nie umiemy mówić, ponieważ nikt nas tego nie nauczył.

POTRZEBA POMOCY

Trudno prosić o wsparcie – powody mogą być różne, np. obawa przed oceną, wyrażeniem słabości.

CHOROBY

Tematy zdrowia fizycznego i psychicznego.

EMOCJE

Trudno mówić zarówno o tych negatywnych, jak i pozytywnych.

PIENIĄDZE, SPADEK

Rozmowy o zarobkach, wydatkach czy podziale majątku.

SEKS

Życie intymne, orientacja czy wybory partnerskie.

UŻYWKI

Alkohol, papierosy, narkotyki czy leki nadużywane w rodzinie.

NIEZALECZONE TRAUMY

Samobójstwa, przemoc, zdrady czy rozwody.

RELIGIA I POLITYKA

Tematy najbardziej polaryzujące. Uruchamiają mechanizmy obronne, prowadząc do napięcia zamiast porozumienia.



NIESŁUCHANI PRZESTAJĄ MÓWIĆ

Co druga osoba wskazuje jako barierę poczucie, że rozmowy są za mało wspierające. Chodzi o niewystarczające zaangażowanie. Brak wsparcia w rozmowie sprawia, że trudniej się na nią zdecydować.

Aż 40% Polek i Polaków deklaruje, że boi się poruszać niektóre tematy z najbliższymi. Ciekawe, że w całej populacji osoby wskazujące stwierdzenie „zdecydowanie boję się” to 14%, a w pokoleniu Z aż 21%. Młodzi czują częściej silniejszy lęk. Wraz z wiekiem lęk słabnie, wśród osób 55+ (baby boomers) wynosi 18%. Czy są już bardziej odporne? Robią się obojętne na to, co „powiedzą inni”? A może wręcz przeciwnie, to mniejsze kompetencje, mniej emocjonalnej edukacji?

Ponad 1/3 badanych czuje, że bliscy ich nie rozumieją, gdy próbują coś wytłumaczyć. To może prowadzić do unikania rozmów, zwłaszcza tych wymagających emocjonalnego zaangażowania.

54%

Dla ponad połowy z nas barierą w rozmowie jest nieprzychylna postawa bliskich.

36%

Co trzecia osoba skarży się na brak uważności bliskich na co dzień.

Różnice widoczne są w podziale na płeć – to częściej kobiety (41%) niż mężczyźni (32%).



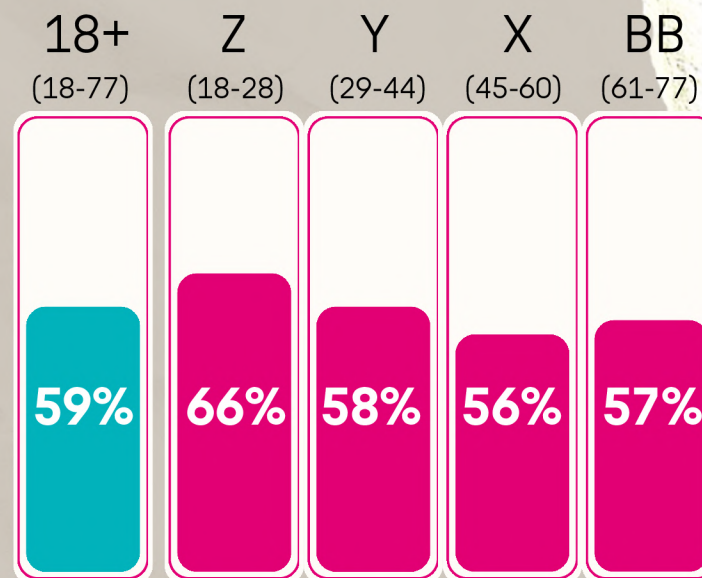
BEZ OCEN I BEZ RAD, WYSŁUCHANIE WYSTARCZY

Ocenianie i dawanie rad to kolejne istotne bariery w naszych rozmowach. Prowadzi to do wycofania się rozmówcy i poczucia braku bezpieczeństwa. Empatyczne słuchanie jest więcej warte, niż zasypywanie „złotymi radami” czy skwitowanie „krzepiącym” ... “a nie mówiłem”, ponieważ przynosi realną ulgę. **Często wystarczy po prostu być obok.**

Tymczasem trudno nam powstrzymać się od komentarza. **Większość z nas deklaruje, że próbuje (79%), ale tylko co trzecia osoba twierdzi, że bardzo o to dba (34%).**

Dlaczego to takie trudne?

Dawanie rad daje poczucie wpływu. Może też pełnić funkcję regulacyjną, pomaga poradzić sobie z własnym napięciem, szczególnie gdy słuchamy o czyimś lęku, rozpacz czy złości. Utrzymanie kontaktu z tak silnymi emocjami bywa wymagające, a rada, choć często nieproszona, jest dla nas wówczas energetycznie „tańsza”.



Aż co druga osoba często czuje deficyt wysłuchania bez rad i ocen (59%).

Wśród młodszych potrzeba ta jest jeszcze silniejsza (66%).



„CICHE DNI” MILCZĄCY SYGNAŁ NAPIĘCIA

W 3/4 polskich rodzin pojawiają się tzw. „ciche dni”, czyli sytuacje, w których rozmowy są zawieszone, a emocje pozostają niewypowiedziane.

To doświadczenie jest powszechne, niezależnie od wieku, płci czy miejsca zamieszkania.

„Ciche dni” są nie tylko sygnałem nierozwiązanych konfliktów, ale także braku poczucia bezpieczeństwa w rozmowie. W takich momentach dominuje milczenie, a potrzeba bliskości i zrozumienia pozostaje niezaspokojona.



Jakie emocje towarzyszą „cichym dniom”?

30%

Napięcie
i niepokój

29%

Smutek
i samotność

23%

Złość
i frustracja

GESTY, KTÓRYCH BRAKUJE

Deficyty ważnych słów wskazuje każde z pokoleń.

Największe deficyty dotyczą:

- braku uważności – wówczas rozmówca czuje się nieważny albo niezrozumiany,
- braku uznania racji drugiej osoby, co prowadzi do poczucia bycia niedocenionym czy bagatelizowanym,
- skupienia na innych, a nie na sobie, podczas gdy bliscy wolą zalać radami niż wysłuchać,
- braku uznania – pojawia się wtedy wrażenie, że to, co się robi, nie ma znaczenia,
- braku umiejętności przyznania się do winy, pomyłki.

Pochwały są kluczowe w budowaniu relacji. Żałuję, że nie wiedziałam o tym 40 lat temu. Na pewno inaczej bym wtedy podeszła do wychowania dzieci.

Nikt nie uczynił kogoś dobrym, mówiąc mu, że jest zły.

Renata, 65 lat

Żonie na przykład można powiedzieć: Kocham cię raz na rok. I wtedy to przynajmniej doceni, tak. Jak się będzie mówić codziennie? To szybko się znudzi.

Radek, 41 lat

T

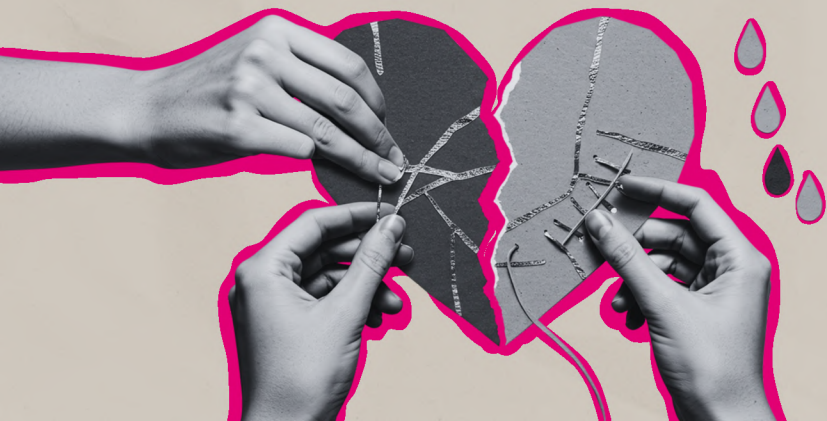


SŁOWA, KTÓRE RANIA

81%

8 na 10 z nas słyszy od bliskich przykre słowa, których nie chcemy słyszeć.

Są słowa wywołujące pożar niczym pochodnia. Słowa, które wywołują lęk przed odrzuceniem, eskalacją konfliktu lub utratą relacji. Są też takie, które zamykają rozmowę, zanim zdąży się zacząć. Pozornie nieistotne stwierdzenia typu „nie przesadzaj” i „daj już spokój”, powtarzane wielokrotnie, mogą prowadzić do deficytu uwagi, gdy druga strona zaczyna czuć się nieważna albo niezrozumiana.



31%

„Nie przesadzaj”

30%

„Znowu zaczynasz”

23%

„A nie mówiłem_am?”

23%

„Bo ty zawsze/
bo ty nigdy”

20%

„Daj już spokój”



SŁOWA, KTÓRE BUDUJĄ



Milenialsi i przedstawiciele pokolenia Z potrzebują przede wszystkim usłyszeć, że bliscy są z nich dumni.

Pokolenie X i starsi milenialsi chcieliby częściej słyszeć, że są kochani. Baby boomersom i osobom z pokolenia X zależy na częstszym zapewnianiu, że mają wsparcie i mogą liczyć na swoich bliskich.

Słowa, które chcemy słyszeć częściej:

		Z	Y	X	BB
„Kocham Cię”	39%	23%	40%	49%	39%
„Możesz na mnie liczyć”	36%	34%	30%	42%	40%
„Jestem z Ciebie dumna_y”	34%	43%	39%	29%	20%
„Dziękuję”	31%	26%	30%	35%	35%

42%

4 na 10 z nas uważa, że mówimy sobie w rodzinie zbyt mało miłych słów.

39%

Ponad 1/3 z nas pragnie częściej słyszeć „Kocham Cię”, a w pokoleniu X tęskni za tym aż 49%.



TECHNOLOGIA – MOST CZY MUR?

Rozmowy telefoniczne to sposób wykorzystywany przez niemal co drugą osobę (46%), a im jesteśmy starsi, tym ta podstawowa funkcja ma większe znaczenie (baby boomers 57%).

Pytanie o to, czy technologia nas zbliża czy oddala jest bardzo aktualne. Zamiast spojrzeń często widzimy pochylone nad ekranem twarze. Uwaga słabnie, rozmowa czasem traci rytm. W niemal co trzecim domu czas spędzany przy telefonie staje się tematem wywołującym napięcia i konflikty (30%).

Jednocześnie smartfon pełni rolę narzędzia, za pomocą którego wyrażamy codzienną troskę. Dziś smartfony oferują całą paletę sposobów na podtrzymywanie więzi, poza rozmową. Wystarczy emoji, zdjęcie czy krótka wiadomość.



58%

Więcej osób widzi w telefonie wsparcie w relacjach niż zagrożenie.

40%

Dla niemal połowy z nas np. SMS z niepozornym „Obiad w lodówce” lub „Jestem już w domu” to sygnał troski. A emoji serduszko lub mem wysłany w środku dnia stają się miniaturowymi przypomnieniami: „Myślę o Tobie”.



JAK CZĘSTO ZE SOBĄ ROZMAWIAMY?

Badani zwracali uwagę, że brak rozmów z bliskimi nie zawsze wynika z braku czasu. Często przyczyną są inne czynniki, takie jak pośpiech, zmęczenie czy rozproszenie.

W momentach stresu, gdy brakuje nam sił, empatyzowanie z bliskimi staje się trudniejsze. Zmęczenie sprawia, że wspólne chwile są rzadsze, a rozmowy mniej obecne. Wspólny posiłek może być wsparciem, to naturalna okazja, by zapytać: „Jak minął dzień?”. Czasem wystarczy po prostu być obok.

Jakość relacji zależy nie tylko od ilości czasu, ale także od naszej gotowości do bycia obecnym – zarówno fizycznie, jak i emocjonalnie.

*Zaskoczyło mnie, że tata powiedział, iż **bardzo lubi, kiedy po prostu siedzimy razem przy herbach, nawet jeśli dużo nie mówimy**. Myślałam, że brak rozmowy go nudzi, a on odbiera to jako spokój i obecność.*

Julia, 57



81% ma czas i tematy do rozmowy.

Na szczęście zdecydowana większość z nas wciąż rozmawia z domownikami.

39%

Dla więcej niż 1/3 posiłek to bardzo często okazja do rozmowy z bliskimi.

50%

W domach, gdzie codzienne rozmowy są traktowane jako ważne, posiłki stają się okazją do rozmowy aż w co drugim.

Niemal co dziesiąta osoba nie jada wspólnie z bliskimi lub nie korzysta z tej okazji, aby z nimi porozmawiać (9%).

„Trzeba tak czasem powiedzieć wszystko, usłyszeć wszystko... i to trzeba się zebrać, czasem latami”, czyli

ROZMOWY TRANSFORMUJĄCE

Dla wielu z nas rozmowy o emocjach są istotnym elementem relacji (68%) i często pojawiają się w codziennych kontaktach. Jednocześnie aż 32% osób, mimo potrzeby takich rozmów, prowadzi je zdecydowanie za rzadko.

Osoby zadowolone z wpływu rozmów na relacje z bliskimi częściej podejmują tematy związane z uczuciami i emocjami (64% vs 54% na poziomie ogółu populacji). Jednocześnie częste rozmowy o emocjach sprzyjają poczuciu budowania rodzinnych więzi (79% vs 66% na poziomie ogółu populacji).

Takie rozmowy traktowane są jako przełomowe – pozwalają coś wyjaśnić, zamknąć konflikt albo nauczyć się czegoś o sobie i najbliższych. Jednak trudności z otwarciem się i duży ładunek emocjonalny sprawiają, że często są odkładane. Nie wszyscy chcą takich rozmów – częściej potrzebują ich osoby z pokolenia Y i X (70%) oraz kobiety (72%).



68%

Rozmowy o emocjach są ważne dla większości z nas...,

32%

ale brakuje ich aż co trzeciej osobie z tych, dla których jest to ważne.

Niby mieszka się z kimś ileś tam lat, ale gdy przyjdzie się otworzyć, okazuje się, że to nie takie proste. Chyba jednak są między nami jakieś bariery.

Michał, 62 lata



Generacyjny DISCLAIMER

ZETKI NIE CHCĄ BARIER

Pokolenie Z (najmłodzi z dorosłych) jest otwarte na rozmowy o emocjach – 65% uznaje je za ważne. Częściej niż inne grupy wiekowe uważają, że mówimy sobie zbyt mało miłych słów. Wyróżniają się też większą skłonnością do przyznania, że rozmowy w ich domach mogłyby być lepsze.

Co czwarta zetka (24%) wskazuje, że rozmowy pełne niepowodzeń i napięć są codziennością. Co piąta (19%) zauważa, że zbyt często są one bardziej emocjonalne niż oparte na wzajemnym słuchaniu.

To pokolenie w największym stopniu widzi w technologii pomost dla relacji – 69% uważa, że pomagają im utrzymywać kontakt z bliskimi (vs 58% ogółu dorosłych).

Zetki korzystają z technologii w najbardziej zróżnicowany sposób:

- rzadziej dzwonią bezpośrednio (37%),
- równie chętnie używają krótkich wiadomości (38%) i zdjęć z codziennych sytuacji (36%),
- częściej niż inne grupy komunikują się podczas wspólnych aktywności (20%).



„Zdecydowanie mówimy sobie zbyt mało słów” wg pokoleń:

Z	Y	X	BB
20%	14%	8%	15%

Przeszkodą w wartościowych rozmowach bywa brak uważnego słuchania, pośpiech, rozproszenie czy obawa przed szczerością. Żeby tak pogadać, to muszę wyczuć moment, upewnić się, że ktoś ma spokój, zadać kilka pytań kontrolnych, czy lepiej się nie wycofać.

Staszek, 19 lat



CHCESZ MIEĆ RACJĘ CZY RELACJĘ?

Protipy, które naprawdę działają.

Nie musisz być mistrzem komunikacji, by Twoje rozmowy z bliskimi były cieplejsze, bardziej szczere i po prostu... fajniejsze. Oto kilka inspiracji.

1. Szukaj połączeń, nie różnic

Spróbuj znaleźć to, co Was łączy – nawet jeśli to tylko wspólna kawa czy śmieszny dla obu stron żart.

2. Skup się na „ja”, nie na „ty”

Mówiąc „Czuję się niedoceniana_y”, otwierasz rozmowę, oceniając „Nigdy mnie nie doceniasz”, wzmacniasz napięcie.

3. Zamień się w słuch

Daj bliskim przestrzeń, by mogli się wygadać.

4. Ugryź się w język ze swoją krytyką

Boli Cię krytyka i temperowanie przez bliskich? Twoi bliscy też tracą pewność siebie, gdy są pouczeni.

5. Wysłuchaj zamiast radzić

Wysłuchanie nie oznacza, że nie masz nic do powiedzenia.

6. Odkładaj telefon, patrz w oczy

Najlepsze rozmowy dzieją się wtedy, gdy jesteśmy naprawdę obecni.

7. Zadbaj o dobry klimat

Rozmowa to nie przesłuchanie. Życzliwe słuchanie otwiera.

8. Szanuj granice i emocje

Nie każdy temat musi być „przegadany” od razu. Daj czas sobie i innym

9. Dialog to nie pojedynek

Czasem warto odpuścić spór. Ping pong argumentów to nie dialog.

10. Powiedz dziś coś miłego bliskiej osobie i jutro, i pojutrze też.



Metodologia i sposób wykorzystania badań w publikacji

- Raport został przygotowany w oparciu o dwa obszerne badania jakościowe oraz ilościowe, zrealizowane w 2025 roku. Wyniki zostały połączone tak, aby uzyskać pełniejszy obraz zjawisk komunikacyjnych w polskich rodzinach.
- Cytaty i casestudies: Fragmenty wywiadów oraz cytaty z badania jakościowego ilustrują oraz pogłębiają wnioski z badania ilościowego.
- Za badanie jakościowe odpowiadała agencja Y&LOVERS, która przeprowadziła wywiady pogłębione, eksploracje etnograficzne oraz analizy casestudies. Próba celowa (N=22) była zróżnicowana pod względem wieku, płci, struktury rodziny, miejsca zamieszkania oraz stylu życia (m.in. rodziny z dziećmi, osoby samotne, seniorzy, młodzi dorośli, rodziny wielopokoleniowe).
- Badanie ilościowe zrealizowała agencja 4P Research Mix metodą CAWI (wywiady internetowe) na próbie N=1005 dorosłych, reprezentatywnej pod kątem płci, wieku, regionu i wielkości miejscowości.
- Wyniki przedstawiono dla całej próby oraz z podziałem na płeć i grupy wiekowe (pokolenia Z, Y, X, BB).



Y&LOVERS

