

Ten rozdział uczy umiejętności, które pozwolą Ci komunikować się skutecznie.

## Jak komunikują się ludzie

Jeśli zakładamy, że ludzie porozumiewają się wyłącznie za pośrednictwem słów, jesteśmy w wielkim błędzie. Komunikujemy się również przez nasz ubiór, zachowanie, mimikę twarzy, subtelne sygnały wysyłane przez ciało (język ciała). Nie oznacza to rzecz jasna, że słowa nie są ważne. Musimy jednak zawsze pytać samych siebie, czy nasze słowa są właściwie rozumiane przez rozmówcę, i czy my właściwie rozumiemy jego słowa. Jakość naszej komunikacji zależy od umiejętności posługiwania się językiem zrozumiałym dla rozmówcy i od tego, czy jego język jest dla nas zrozumiały. Dobrze jest podczas rozmowy nieustannie sprawdzać, czy dobrze się rozumiemy z drugą stroną.





## JAK SIĘ KOMUNIKOWAĆ

Komunikując się powinniśmy być aktywni - aktywni nie tylko przez to, że mówimy, ale w naszym słuchaniu. Słuchanie jest w istocie ważniejsze od mówienia. Po pierwsze, jeśli nie do końca wsłuchujemy się w to, co druga strona chce powiedzieć, nasza odpowiedź nie będzie adekwatna. Po drugie, nie okazując naszym zachowaniem, że słuchamy uważnie zniechęcamy drugą stronę do rozmowy z nami. Robimy wrażenie nieszczerze zainteresowanych, więc po co się "uzewnętrzniać"? Są metody na to, by wyrazić nasze zainteresowanie - w sposób werbalny i niewerbalny. Podręcznik przedstawia zasady tzw. "aktywnego słuchania" oraz stosowane w nim techniki (parafrazę, klaryfikację, refleksję, konstruktywny zwrot). Jednak nie zapominajmy - niewiele one znaczą bez naszego szczerego zainteresowania rozmówcą.

## JAK SIĘ NIE KOMUNIKOWAĆ

Istnieją specyficzne zachowania, których w komunikacji należy unikać, takie jak bagatelizowanie czyichś problemów, moralizowanie, rozkazywanie, udzielanie rad. Te zachowania wynikają z nieprawidłowej postawy wobec rozmówcy, niekiedy ze skrytej odmowy przyznania mu pozycji równorzędnej wobec nas. Musimy bardzo na siebie uważać.

Są sytuacje, w których komunikacja jest możliwa tylko w minimalnym stopniu. Nie zniechęcajmy się. Odrobina dystansu i humoru z naszej strony może sprawić, że nasz rozmówca poczuje się w wyniku tego spotkania lepiej albo przynajmniej nie poczuje się gorzej. My również oszczędzimy sobie w ten sposób frustracji. Komunikacja na jakimś podstawowym poziomie - w sposób niewerbalny - będzie nadal zachodziła. Pamiętajmy również, że nawet osoba, wydawałoby się zaburzona w pewnych kwestiach, potrafi się komunikować całkiem racjonalnie.

