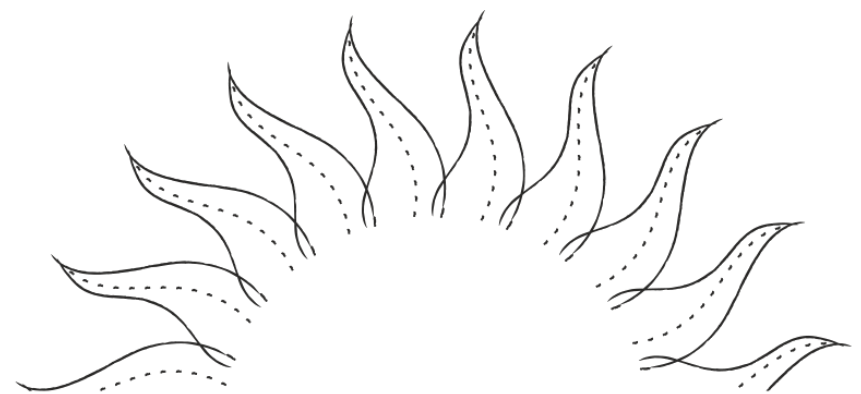


Ta sekcja nauczy Cię komunikować się we właściwy sposób

## Komunikacja i jej skuteczność

W relacjach międzyludzkich (komunikacja interpersonalna) słowa, gesty i symbole są nośnikami informacji. Jest to komunikacja intencjonalna. Istnieje jednak aspekt komunikacji, który może być w jakiejś mierze lub nawet całkowicie niezamierzony. Jest to nasz ubiór, nasze zachowanie - mimika, subtelne znaki przekazywane przez ciało (mowa ciała). Innymi słowy, komunikujemy się werbalnie i niewerbalnie. Mówi się, że komunikaty niewerbalne bardziej oddziałują na rozmówcę niż werbalne. Aby komunikować się skutecznie, oba poziomy muszą być ze sobą spójne. Przekaz niewerbalny powinien współgrać z przekazem werbalnym.

W komunikacji werbalnej musimy liczyć się z tym, że nasz język może różnić się od języka naszego rozmówcy, nie na poziomie słów (które są nam wspólne), lecz na poziomie znaczenia, jakie przypisujemy im my i jakie odczytuje z nich odbiorca. Są to procesy kodowania i rozkodowywania informacji, która zachodzą w umysłach obu stron (zawsze w połączeniu z emocjami). Wzajemne komunikaty zwrotne są ważne jako metoda weryfikacji prawidłowego przepływu znaczeń.





## SŁUCHANIE

Nic nie jest tak ważne w komunikacji jak wysiłek słuchania drugiego. Istnieją metody, które w tym pomagają, jednocześnie przekonując drugą osobę, że tak się dzieje. Wdrażanie w naturalny, elastyczny sposób zasad aktywnego słuchania to dobry sposób na otwarcie się na rozmówcę, który w większości przypadków nam się odwzajemni. Aktywne słuchanie to przede wszystkim próba spojrzenia na sytuację oczami rozmówcy. Oznacza to danie drugiej stronie pola do swobodnego wypowiedzenia się, nie wyciąganie pochopnych wniosków, sprawdzanie znaczenia otrzymywanych komunikatów, bycie cierpliwym i uważnym zarówno w stosunku do rozmówcy, jak i samego siebie. Przydatne są tutaj specyficzne techniki okazywania drugiemu zainteresowania i starania o jego zrozumienie: parafraza, klaryfikacja, refleksja.

## MÓWIENIE

Kiedy mówimy, starajmy się wyrażać nasze myśli i uczucia jako nasze (komunikat „ja”) zamiast obarczać drugiego naszymi poglądami i osądami (komunikat „ty”). Aby nasz udział w rozmowie był konstruktywny, musimy starać się widzieć szerzej i głębiej niż nasze subiektywne zainteresowania, stanowiska i cele. Istnieją zasady prowadzenia konstruktywnego dialogu, które generalnie prowadzą się do pozostawania tak obiektywnym, nieinwazyjnym i taktownym wobec innych, jak to tylko możliwe. Nie należy tego mylić z bezbronnością czy rezygnacją z własnego punktu widzenia. Zaslugujemy na pełny szacunek drugiej strony – a w istocie i nas samych – dokładnie tak, jak druga strona zasługuje na nasz szacunek. Na straży winna stać tutaj nasza asertywność ze swoim fundamentalnym stwierdzeniem: Ja jestem OK, ty jesteś OK.

## BARIERY I TRUDNOŚCI

W komunikacji z niektórymi ludźmi natrafiamy na bariery i trudności. Nawet jeśli usuniemy własne bariery, nie musimy spotkać się automatycznie z otwartością innych. Dlatego ogólny dystans do sytuacji i doza humoru jest zawsze na miejscu. Przynajmniej oszczędzimy sobie frustracji i nie wywołamy dodatkowego niepokoju u rozmówcy. Czasem warto też poszukać fachowej pomocy dla osoby, którą mamy przed sobą. Zawsze jednak powinniśmy weryfikować własne zachowanie, starając się o jasność wypowiedzi i szacunek dla cudzych uczuć, wystrzegając się narzucania własnych opinii, moralizowania, udzielania rad.

