



Zamieńmy izolację w konwersację!

POZNAJ ZASADY DOBREJ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Komunikacja interpersonalna jest procesem złożonym z wielu elementów, a co za tym idzie, może zostać zakłócona w różny sposób i na rozmaitych etapach.

Jak tego uniknąć?

Warto poznać kilka zasad oraz technik.

1. Aktywne słuchanie

- Aby w pełni zrozumieć treść i znaczenie przekazu wysyłanego przez rozmówcę nie wystarczy słyszeć. Kluczem do realnego porozumienia jest rzeczywiste słuchanie drugiej osoby, do czego konieczna jest koncentracja na tej osobie i zaangażowanie w rozmowę. Kluczem do zrozumienia rozmówcy jest **okazanie mu zainteresowania**. Należy skoncentrować się na jego słowach oraz **mowie ciała**, zamiast skupiać się na nieistotnych rzeczach: jego wyglądzie, czy włączonym w tle telewizorze. Nawiązujemy **kontakt wzrokowy**, nie przerywamy partnerowi interakcji i zadajemy mu dodatkowe pytania (najlepiej otwarte, pozostawiające przestrzeń na wyrażenie szczerzej opinii). Aktywne słuchanie pełni niezwykle ważną rolę w procesie skutecznej komunikacji. Umożliwia nie tylko zdobycie informacji, ale także poznanie punktu widzenia rozmówcy. Aktywne słuchanie daje również szansę na stworzenie relacji opartej na wzajemnym szacunku, zaufaniu i empatii.

2. Opanowanie

- Bardzo istotna jest cierpliwość (ważne jest zarezerwowanie sobie wystarczającej ilości czasu na rozmowę) i trzymanie emocje na wodzy. Unikajmy kłótni o to, „kto ma rację”. Zastąp słowo „racja” określeniem „opinia”, bo opinii, jak wiadomo, jest tyle, ilu ludzi na świecie i każdy ma pełne prawo do posiadania własnej.

3. Sprecyzowany cel komunikacji

- Osiągnięcie celu jest możliwe jedynie wówczas, gdy zdajemy sobie z niego sprawę. Przed rozpoczęciem rozmowy warto więc zastanowić się, co planujemy przez nią osiągnąć (może to być jedynie wysłuchanie nas przez drugą osobę, ale również odpowiedź, rada, podjęcie decyzji). Po określeniu celu konwersacji warto wyartykułować go naszemu rozmówcy.

4. Odpowiedzialność za własny komunikat

- Jeśli chcemy być odbierani jako osoby wiarygodne i godne zaufania, musimy **brać odpowiedzialność za własne słowa**. Nie wahajmy się zaznaczyć, że nie jesteśmy czegoś pewni. Jeśli widzimy, że nasz rozmówca wydaje się być zakłopotany, nie przerzucamy na niego odpowiedzialności („Dlaczego nie rozumiesz tego, co mówię?”), a postaramy się sprecyzować lub wyjaśnić prezentowany przez siebie punkt widzenia. Przyznawajmy się do błędów i na bieżąco korygujmy zakłócony przez nie komunikat.

5. Asertywność – „przyjazna stanowczość”

- Jest to umiejętność otwartego wyrażania swoich myśli, uczuć, przekonań, z poszanowaniem praw i poglądów rozmówców. Zachowania asertywne są przeciwieństwem zachowań biernych lub uległych, manipulacyjnych i agresywnych. Zachowania asertywne w relacjach z ludźmi pomagają w osiągnięciu celów i w skutecznym działaniu w różnych trudnych sytuacjach społecznych, w których chcemy podkreślić, że jesteśmy równie ważni jak inni. **Komunikat asertywny to jasne i precyzyjne w formie i treści wyrażenie wprost tego, co się myśli i czuje, w sposób bezpośredni i szczery.**

6. Jasne i precyzyjne komunikaty

- Język, którym się posługujemy, powinien być **prosty i jednoznaczny, a także dopasowany do rozmówcy**. Unikajmy skrótów i żargonów (jeśli nie mamy pewności, że partner interakcji je zrozumie), a także zbyt długich i rozbudowanych zdań. Warto powtarzać najważniejsze informacje, używając w tym celu innych słów. Mówmy o faktach i konkretnych wydarzeniach (np. „Spóźniłeś się aż ponad godzinę”, zamiast: „Jesteś niesolidny i nieodpowiedzialny, nie dotrzymujesz słowa”).

7. Konstruktwna informacja zwrotna

- **Informacje zwrotne** pomagają nam dowiedzieć się, czy zostaliśmy trafnie zrozumiani, a także jak druga osoba odbiera nasze zachowanie. Pozwalają również na bieżąco konfrontować cel wypowiedzi z osiągniętymi rezultatami i dokonywać ewentualnych korekt. Do budowania informacji zwrotnej zaleca się używanie **komunikatu JA**, który nie zawiera ocen, jest konkretny, oparty na faktach, zwiększa poziom zaufania i wzajemnej otwartości, sprzyja wyrażeniu swoich oczekiwań w danej sytuacji.
- W opozycji do komunikatu JA, mówi się o komunikacie TY, który odnosi się do drugiej osoby, jest oceniający, obwiniający, zawiera etykiety.
- Konstruktwna informacja zwrotna dotyczy jej nadawcy (np. „Przykro mi, że tak się zachowałeś”, „Jestem zawiedziony, że spóźniłeś się na to spotkanie”, zamiast: „Ty zawsze tak się zachowujesz”, „Znowu się spóźniłeś”).

8. Komunikacja niewerbalna

- **Komunikacja niewerbalna** może nam przekazać więcej informacji, niż same słowa rozmówcy. Zwracajmy uwagę na to, czy zachowanie partnera interakcji wydaje się być zgodne z tym, co mówi. Starajmy się **wykorzystywać mowę ciała do wywierania pozytywnego wrażenia**: siedzmy lub stójmy wyprostowani, uśmiechajmy się, akcentujmy najważniejsze informacje za pomocą tonu głosu, dobierajmy optymalną szybkość oraz głośność mówienia. Uważa się, że jeśli to co mówimy (komunikaty werbalne), jest niespójne z tym, co przekazujemy drogą niewerbalną – to ludzie są skłonni bardziej zaufać mowie ciała.

Rozmawiajmy, rozmawiajmy...

- Bądźmy więc **uważni i otwarci na partnerów komunikacji** - w ten sposób zwiększymy swoje szanse na to, że odwdzięczą się nam tym samym.
- **Usunięcie barier komunikacyjnych** z pewnością pozytywnie wpłynie na nasze życie oraz relacje z innymi ludźmi.

Stosując zasady skutecznego porozumiewania się, należy pamiętać o tym, iż **nie ma jednego, sprawdzonego sposobu efektywnej komunikacji**. Porozumiewanie się jest procesem dwustronnym, działaniem dynamicznym, zależnym od wielu czynników. Efektywne porozumiewanie się między ludźmi jest jedną z bardziej istotnych umiejętności w dzisiejszym świecie, wpływa na relacje z innymi oraz pomaga w osiągnięciu celów - także życiowych i zawodowych.