

NIE BÓJMY SIĘ ROZMAWIAĆ CZYLI ZALETY DOBREJ KOMUNIKACJI

Komunikacja jest absolutnie podstawową umiejętnością, bez której bardzo trudno jest odnaleźć się w życiu społecznym. Niby wszyscy umiemy mówić, ale ilu z nas w ogóle potrafi rozmawiać?

Rozmowa to podstawowa forma kontaktu między ludźmi. Na przestrzeni dziejów posługiwano się różnymi metodami, by się dogadać - używano gestów, mimiki twarzy czy wysokich i niskich dźwięków. Jednak od momentu pojawienia się konkretnych języków, człowiek zaczął pełniej wyrażać siebie, budować głębsze relacje i ustalać reguły rządzące społecznością, w której żył. **Dzięki słowom jesteśmy w stanie nie tylko przekazać istotne informacje, opisać swoje uczucia i myśli, czyli to, co dzieje się tu i teraz, ale opowiedzieć również o naszych wyobrażeniach, snach i przyszłych planach** albo kreować abstrakcyjne światy w książkach - mowa i pismo to niezbędne narzędzia potrzebne do życia we współczesnym świecie. Aby posługiwać się nimi efektywnie, powinniśmy poznać kilka podstawowych zasad, dzięki którym łatwiej nam będzie komunikować się z innymi, rozumieć ich intencje oraz precyzyjniej prezentować własne.

Słuchajmy siebie nawzajem.

Wbrew pozorom ta zasada nie jest wcale taka oczywista. Każdemu z nas zdarzyły się zapewne takie sytuacje, kiedy tak bardzo chcieliśmy o czymś opowiedzieć, że naszemu rozmówcy ciężko było dojść do głosu czy też sami nie mogliśmy się przebić przez czyjąś słowną tyradę. Pod wpływem dużego wzburzenia albo ekscytacji większość z nas może tak czasem zareagować. Problem pojawia się wtedy, kiedy taka forma komunikacji staje się normą, a nie incydentem. Trudno mówić wtedy o rozmowie, bowiem nie ma tutaj porozumienia między stronami - ktoś snuje swoją opowieść nie chcąc dowiedzieć się, co myśli o tym druga osoba albo nawzajem się przekrzykujemy. Po takim spotkaniu nikt nie czuje się komfortowo, tym bardziej, jeśli wymiana zdań miała doprowadzić do wyjaśnienia pewnych nieporozumień.

Dlatego też tak istotną sprawą jest nauczenie się słuchania - zarówno w relacjach partnerskich, zawodowych, jak i między dorosłymi, a dziećmi. Każdy z nas zasługuje na wysłuchanie, każda opowieść jest ważna - także ta małego człowieka, choć nam może się czasem wydawać, że dotyczy błahych spraw. Jeśli aktywnie słuchamy, okazujemy nie tylko szacunek, ale budujemy między sobą zaufanie.

Rozmawiajmy o konkretach.

Kiedy rozpoczynamy rozmowę na jakiś temat, starajmy się go trzymać. Nie poruszajmy dziesięciu różnych wątków, nie odwołujmy się do wydarzeń, które miały miejsce dawno temu albo do słów, które padły w zupełnie innych okolicznościach. Chcąc przekazać zbyt wiele informacji na raz wprowadzamy komunikacyjny chaos. Nasz rozmówca przestaje nas rozumieć, gubi kontekst, a z czasem i my sami zaczynamy się zastanawiać, o czym właściwie chcieliśmy powiedzieć. Skupiajmy się na najważniejszych faktach, używajmy precyzyjnych sformułowań, nie uogólniajmy rzucając hasła „wszyscy”, „zawsze”, „nigdy”. Bądźmy tu i teraz, pamiętajmy, że lepiej jest podzielić rozmowę na dwie części, niż coś zagadać.

Zwracajmy uwagę na mowę ciała.

Komunikacja niewerbalna, choć czasem trudna do rozszyfrowania, jest równie ważna jak słowa, które wypowiadamy. Mówić możemy różne rzeczy, zdarza się nam kłamać, ale nasze oczy, dłonie czy postawa zdradzą prawdziwe intencje lub emocje. Tylko nieliczni potrafią być tak niesamowitymi aktorami, że zdołają nas oszukać również w tej kwestii. Dlatego tak duże znaczenie, szczególnie w przypadku poważniejszych rozmów, ma kontakt bezpośredni - rozmawiając przez telefon czy w Internecie nie zawsze jesteśmy w stanie odczytać wszystkie komunikaty poprawnie. Czasem mamy wręcz wrażenie, jakby każdy mówił o czymś innym albo całkowicie opacznie rozumiał nasze słowa. Bądźmy zatem uważni i uruchamiamy wszystkie zmysły, kiedy się komunikujemy.



Używajmy języka dostosowanego do rozmówcy.

To również niezwykle cenna rada, bowiem nie chodzi tylko o to, co mówimy, ale przy użyciu jakich słów. Jeśli nie dostosujemy komunikatu do odbiorcy, nie możemy się dziwić, że on nas nie zrozumie. Szczególnie istotne jest to w przypadku rozmów z dziećmi - niektórzy dorośli mający z nimi kontakt zapominają o tej niby oczywistej prawdzie. I nie chodzi tylko o bardzo wyrafinowany język czy obce wyrazy, ale odczytywanie tych samych sformułowań w ten sam sposób. Najlepszym sposobem na to, by zorientować się, czy nasz rozmówca, bez względu na wiek, wie, o czym mówimy, jest dopytywanie go wprost, jak nas zrozumiał oraz parafrazowanie jego własnych słów. W ten sposób od razu zauważymy rozbieżności, jeśli takie się pojawią, i będziemy mogli odpowiednio zareagować modyfikując nasz przekaz.

Rozmawiajmy spokojnie i z życzliwością.

Gdy jesteśmy zdenerwowani albo pod wpływem stresu, trudniej nam opanować nerwy, nie podnosić głosu i formułować pozytywne wypowiedzi. Nie jest to jednak niemożliwe - jak wiadomo, ćwiczenia czynią mistrza. Przede wszystkim nasz komunikat powinien rozpoczynać się od „Ja”, a nie „Ty”. Mówmy o swoich odczuciach wobec zachowania drugiej osoby, jednocześnie starając się nie wydawać sądów o niej samej. Nie oceniamy, nie krytykujemy, ale próbujemy zrozumieć pobudki, jakimi się w tym danym momencie kierowała. Postarajmy się wczuć w jej położenie, a także dostrzec szerszy kontekst całej sytuacji - być może wcześniej coś przykrego ją spotkało lub zdarzyło się coś niespodziewanego, co doprowadziło do takiej, a nie innej reakcji czy zachowania. Jeśli będziemy mieli otwarty umysł zobaczymy, że spora część konfliktów to tylko nieporozumienia wynikające ze splotu niefortunnych okoliczności.

Skupiajmy się na faktach, a nie na domysłach.

Ten punkt ściśle wiąże się z poprzednim, bowiem spora część nieporozumień powstaje w wyniku nieprawdziwych informacji, plotek czy nadinterpretacji. Na wstępie każdej rozmowy, która ma za zadanie wyjaśnienie konkretnych sytuacji, opowiadajmy sobie, od czego tak naprawdę wszystko się zaczęło i co mogło się wydarzyć, że znaleźliśmy się właśnie w tym miejscu. Jak się okazuje, bardzo wiele niedomówień powstaje pod wpływem słów innych ludzi, którzy nieświadomie dzielą się swoimi komentarzami czy obserwacjami albo świadomie chcą komuś zaszkodzić czy zasiać zamęt. Docierając do źródła tych treści często odkrywamy, że żadna ze stron konfliktu nie miała złych intencji, nie chciała doprowadzić do kłótni, jednak zasugerowała się cudzymi opiniami.

Bądźmy odpowiedzialni za własne słowa.

Każda rozmowa to interakcja zachodząca między ludźmi, którzy mniej lub bardziej się znają, niosą bagaż różnorodnych doświadczeń, mają inne osobowości i spojrzenie na świat. Część rzeczy nas łączy, inne dzielą, ale bez względu na to, jak bardzo jesteśmy do siebie podobni, nigdy w stu procentach nie możemy być pewni naszych reakcji i odczuć. Nawet wśród bardzo bliskich przyjaciół czy członków rodziny zdarzają się sytuacje, w których trudno się nam porozumieć. Tym bardziej zatem musimy być wyczuleni na to, co mówimy i jak te słowa mogą być przez innych odebrane. Nasza odpowiedzialność polega nie tylko na tym, że powstrzymujemy się przed wypowiedzeniem niektórych treści, ale jeśli już sformułujemy określone komunikaty, powinniśmy umieć się do tego przyznać, a także ponieść konsekwencje. Dotyczy to zarówno sprawienia komuś przykrości, wprowadzenia w błąd, jak i zaoferowania pomocy czy złożenia konkretnych obietnic.

Ta ostatnia kwestia ma szczególne znaczenie w przypadku naszych dzieci, które mają doskonałą pamięć i umiejętność wypominania dorosłym tego, co im wcześniej obiecali. Pamiętajmy, że w procesie wychowania to my jesteśmy dla nich wzorami - chcąc, by były odpowiedzialne, musimy im pokazywać tę odpowiedzialność na własnym przykładzie. Dlatego też nie bójmy się przeproszać czy przyznawać do pomyłki, wywiązujemy się z danego słowa, a przede wszystkim zawsze zastanówmy się dwa razy, zanim coś powiemy.

Jeśli będziemy wprowadzali powyższe zasady w życie, nie straszna nam będzie żadna rozmowa.

Komunikowanie się z innymi zacznie nam sprawiać przyjemność i stanie się rozwiązaniem, a nie źródłem problemów.

„Kiedy mówisz, powtarzasz jedynie to co już wiesz.

Gdy zaś słuchasz, masz szansę nauczyć się czegoś nowego”

Dalajlama

Katarzyna Ziętara