

ZASADY PRAWIDŁOWEJ KOMUNIKACJI

Komunikacja interpersonalna jest zjawiskiem towarzyszącym nam od początku do końca życia. Stanowi element niezbędny do nawiązywania relacji pomiędzy poszczególnymi ludźmi, a także podstawę funkcjonowania społeczeństwa.

Ale czy każdy z nas posiada umiejętności niezbędne do komunikowania się w sposób skuteczny? Mimo że wszyscy intuicyjnie wiemy, czym jest komunikacja interpersonalna, warto poznać pełną definicję tego pojęcia.

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki (Dobek-Ostrowska, 1999).

Aby zwiększyć szanse na realizację założonego przez siebie celu interakcji, warto poznać kilka zasad oraz technik. Oto one:

Aktywne słuchanie

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, leżącej przed nami gazecie czy włączonym w tle telewizorze.

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.

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).

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 przerzucajmy na niego odpowiedzialności („Dlaczego nie rozumiesz tego, co mówię?”), a postarajmy się sprecyzować lub wyjaśnić prezentowany przez siebie punkt widzenia.

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.

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.

Umiejętność dobrego komunikowania się z innymi jest bardzo ważna z perspektywy naszego rozwoju osobistego - pomaga nam na drodze do budowania pozytywnych kontaktów z innymi.

Zachęcam do obejrzenia krótkiego filmu:

<https://www.youtube.com/watch?v=dUgrZg7JjCc>

Pozdrawiam
Mateusz Czepek