

## O sztuce porozumiewania się z drugim człowiekiem.

### W skrócie....

Czy zastanawiałeś/zastanawiałaś się kiedykolwiek jak odbierają Twój sposób przekazu inni?

Nie tylko co, ale jak mówisz? Na ile spójne są przekazy słowne z tym, co pokazujesz swoim ciałem, głosem, mimiką?

Wszyscy porozumiewamy się ze sobą. Dzięki sprawnemu komunikowaniu się ludzie m.in.:

- spotykają się;
- wymieniają informacje;
- pomagają sobie, wpływają na siebie;
- zakładają związki partnerskie, nawiązują relacje;
- budują zaufanie;
- dowiadują się czegoś o sobie i o tym, jak ich widzą inni;
- rozwiązują konflikty, itp.

Co to jest komunikacja?

**Komunikacja jest to jedna z form porozumiewania się ludzi. Jest procesem wymiany wiadomości między przynajmniej dwiema osobami. Wiadomości przekazywane są za pomocą sygnałów.**

Możemy wyróżnić sygnały:

- werbalne (za pomocą słów);
- niewerbalne (głos, gesty, mimika, postawa ciała itp.);

Aby się porozumieć musi być: nadawca, odbiorca, wspólny dla nadawcy i odbiorcy kod (język), kanał (środek komunikacji) i komunikat. Brak któregoś z elementów może spowodować zakłócenia w komunikacji językowej. Komunikacja jest skuteczna, gdy odbiorca rozumie informację zgodnie z zamierzeniami nadawcy:

- intencja nadawcy jest jasna dla odbiorcy;
- odbiorca uważnie słucha;
- odbiorca nie osądza i nie ocenia wypowiedzi nadawcy;

**Komunikacja w zespole:**

- próbuj być otwarty/otwarta, gdy mówisz i gdy słuchasz innych;
- nie unikaj wyrażania swojego zdania;
- skup się na tym, co mówią i co robią inni, staraj się zrozumieć, co wtedy czują;
- nie zmuszaj innych do przyznania Ci racji;

## **Komunikacja niewerbalna:**

Czyli tzw. „język ciała”, np.: mimika, gesty, oczy, dystans interpersonalny, ubiór. W rzeczywistości informacje werbalne i niewerbalne uzupełniają się wzajemnie.

Kontakt wzrokowy - w znacznym stopniu określa wzajemny stosunek ludzi do siebie, negatywny bądź pozytywny, bliski czy z dystansem. Uważne patrzenie pozwala odebrać ważne informacje o drugiej osobie. Spojrzenia komunikują to, czy jesteśmy uważni i zainteresowani rozmówcą.

Twarz, mimika - nie na darmo twarz nazywana jest „zwierciadłem duszy”. Dzięki mimice komunikujemy przeżywane przez nas emocje.

Gestykulacja - gesty i poruszanie ciałem są stałym elementem procesu komunikowania się. Gestykulujemy po to, by podkreślić wagę naszych słów, coś zaakcentować, pokazać kolejność, określić kształt lub rozmiar czegoś, wskazać jakiś obiekt lub osobę. Swobodna, otwarta, adekwatna do treści wypowiedzi gestykulacja podnosi atrakcyjność i skuteczność nadawcy.

Właściwości głosu i mowy - aby wyrazić swoje zainteresowanie, aprobatę czy niechęć używamy często różnych „odgłosów”, czyli wyrażen parajęzykowych typu: aha, o, mhm. Robimy to zwykle spontanicznie, nie zawsze mając świadomość, że są ważnym nośnikiem informacji. Jeśli chcemy być komunikatywni, powinniśmy używać głosu świadomie i adekwatnie do treści wypowiedzi. Komunikat będzie wiarygodny i zrozumiały dla odbiorcy, gdy będzie istniała zgodność między słowami, a ich niewerbalnym przekazem.

## **Aktywne słuchanie:**

Aktywne słuchanie to okazywanie rozmówcy akceptacji, szacunku, serdeczności i ciepła. To powstrzymanie się od własnych sądów i dobrych rad.

Słuchanie jest ważne, bo umożliwia dobrą komunikację między ludźmi ich wzajemne rozumienie się.

## **Zachowania, które świadczą o niewłaściwym słuchaniu to, m. in.:**

- ziewanie;
- spoglądanie na zegarek w trakcie rozmowy;
- przerywanie;
- wtrącanie się;

- zmienianie tematu;
- brak kontaktu wzrokowego, etc.

**Zachowania, które są kluczowe dla dobrego słuchania to:**

- utrzymywanie kontaktu wzrokowego;
- zadawanie pytań;
- skupienie na temacie rozmowy;
- nie przerywanie;
- wykazywanie zainteresowania tym, co mówi rozmówca;

**Komunikacja jest nieefektywna, gdy:**

- jesteś tak bardzo przejęty tym, co chcesz powiedzieć, że nie zwracasz uwagi na to, co mówią inni;
- czekasz tylko na to, by wejść w słowo swojemu rozmówcy;
- słuchasz wybiórczo;

Źródło:

*SGW, scenariusze zajęć moduł I, Edyta Biaduń*

[www.myslepozytywnie.pl](http://www.myslepozytywnie.pl)