SKUTECZNA KOMUNIKACJA W TRZECH KROKACH

Magdalena Herda

Człowiek jest z natury istotą społeczną. Pozytywne relacje z innymi ludźmi zapewniają nam lepsze samopoczucie i radzenie sobie z emocjami i trudnościami. Komunikacja stanowi podstawę naszego funkcjonowania w życiu społecznym, dlatego tak istotne jest, by była ona skuteczna.

KROK PIERWSZY

Skuteczna komunikacja zaczyna się od tego, że słuchamy siebie nawzajem!

- ✓ Patrz na swego rozmówcę.
- ✓ Nie zerkaj na zegarek, telefon, tablet w trakcie rozmowy. Jeśli musisz, to wyjaśnij, z jakiego powodu to robisz (np. coś jest pilne, ktoś czeka na ważną odpowiedź na wiadomość itp.).
- ✓ Jeśli nie jesteś pewien, czy dobrze rozumiesz wypowiedź drugiej osoby, dopytaj o jej sens, np.
  - ➔ Co masz na myśli, mówiąc, że…
  - ➔ Co to według ciebie znaczy…
- ✓ Słuchaj aktywnie. Możesz wtrącić „aha", „no tak" itp., gdy słuchasz opowieści rozmówcy.

KROK DRUGI

Czasami druga osoba nas złości, albo mamy poczucie żalu czy krzywdy. Wtedy często nasze wypowiedzi są przepełnione trudnymi i nieprzyjemnymi dla nas emocjami. Bywają niemiłe, krzywdzące, ponieważ staramy się dać upust silnym odczuciom. Mówimy: „Ty jesteś arogancki", „Jesteś bezmyślna", co stanowi niesympatyczną ocenę. Zamiast tego warto skupić się na zbudowaniu wypowiedzi zgodnie z modelem **FUO.**

F – fakt

U – uczucia

O – oczekiwania

Przeanalizuj poniższe przykłady.

Zniszczyłaś mój plakat na plastykę. (= fakt) *Czuję się zezłoszczona*. (= uczucia) *Pomóż mi zrobić nowy.* (=oczekiwania)

Zostawiłaś po sobie bałagan w kuchni. Irytuje mnie, że sprzątam tylko ja. Proszę, byś wstawiał brudne naczynia do zmywarki, przecierał blat i odkładał masło do lodówki. (Widzicie różnicę? Zamiast krzyczeć „Jesteś bałaganiarzem, świntuchem i fleją", załatwiamy sprawę inaczej).

Dzięki zastosowaniu takiego schematu wyrażamy swoje myśli i uczucia, nie krzywdząc innych, a także mogąc osiągnąć swoje cele.

KROK TRZECI

Komunikacja to również dbanie o przyjazną i radosną atmosferę między ludźmi. Mówmy sobie miłe rzeczy, doceniajmy wysiłki, wyrażajmy uczucia i prawmy komplementy!

Np. Jestem z ciebie dumny. Cieszę się, że pomogłaś mi wywiesić pranie. Lubię z tobą spędzać czas. Ładnie wyglądasz w tym sweterku. Potrafisz mnie rozweselić. Jestem szczęśliwa, że mam taką przyjaciółkę. Fajnie się z tobą rozmawia na różne tematy.

Prawda, że przyjemnie coś takiego usłyszeć? Bardzo! Jeśli zaczniecie od siebie, to zobaczycie, że też usłyszycie fajne informacje o Was.

I uwaga! O tym, co nas boli, cieszy, smuci, raduje trzeba MÓWIĆ naszym bliskim, koleżankom, kolegom. Sami się nie domyślą. A jeśli będą wiedzieć, to chętnie wysłuchają, pomogą, wesprą, pogratulują, ucieszą się z nami. ☺