

Jak poprawić komunikację z ludźmi? Cztery kluczowe obszary skutecznej komunikacji

Skuteczna komunikacja to podstawa relacji z innymi ludźmi na tle osobistym, a także zawodowym. Sposób w jaki rozmawiamy z rodziną, przyjaciółmi czy nauczycielami wpływa bezpośrednio na nasze zadowolenie z życia i jest podstawą sukcesu w wielu jego aspektach. Jak wiele osób, tak mnogo problemów związanych ze skuteczną komunikacją, jednak zawsze możemy „uczyć się” jej i dążyć do poprawy obszarów problemowych.

Jak poprawić komunikację z ludźmi? Sprawdź cztery podstawowe obszary jej skuteczności.

Komunikacja jedno i dwustronna

Nasze życie to ciągła komunikacja, nadajemy i odbieramy komunikaty, staramy się aktywnie słuchać rozmówcy, ale oczekujemy i tego samego. **Komunikacja interpersonalna jest to jedna z form porozumiewania się ludzi; jest to proces wymiany wiadomości między przynajmniej dwiema osobami.** A ponieważ mamy różne osobowości, temperamenty, a przede wszystkim potrzeby życiowe, dochodzi w tej komunikacji do wielu zakłóceń. Należy pamiętać, iż przy komunikacji możemy opierać się na jej jedno lub dwustronnym działaniu.

- **Komunikacja jednostronna** to jak sama nazwa wskazuje wysyłanie komunikatu w jedną stronę; zostaje on odebrany, ale nie mamy możliwości odczytania jego odpowiedzi.
- **Komunikacja dwustronna** obejmuje wpływ i odbiór komunikatu przez obie strony biorące w nim udział. Komunikacja dwustronna często przybiera formę dialogu i pozwala na przepływ informacji i uwolnienie potrzeb

Usprawnienie komunikacji z ludźmi wiąże się rozwiązywaniem problemów odbierania i wysyłania komunikatu. Jednak, najwięcej błędów zachodzi przy jej samym odbiorze. Jakich? Jak poprawić komunikację z ludźmi?

Cztery podstawowe obszary poprawiające komunikację

Zanim omówię cztery kluczowe obszary poprawiające komunikację zaznaczmy, iż naszym najważniejszym zadaniem jest zawsze prawidłowa identyfikacja problemu. Szukajmy obszar, w którym najczęściej nie potrafimy zrozumieć, o co tak właściwie chodzi drugiej osobie.

1. Aktywne słuchanie

Jak poprawić komunikację z ludźmi? **Nauczmy siebie, a także nasze otoczenie słuchać, a nie tylko słyszeć to co do nich mówimy.** Wyżej zaznaczyłam, iż komunikacja to proces dwukierunkowy, a często zamiast starać się dokładnie zrozumieć komunikat, tylko go słyszymy; nie przetwarzamy prawidłowo informacji. Często wpadamy w pułapkę „nadawania”, w którym po prostu wysyłamy wiadomość i nie słuchamy odpowiedzi (ponieważ często uważamy, że już znamy na nią odpowiedź? Do tego dość często nie słuchamy rozmów, a myślimy o tym, co zamierzamy powiedzieć dalej. Pamiętajmy, słuchanie to nie to samo, co słyszenie. Aktywne słuchanie nie jest polem do dopowiadania sobie własnego scenariusza danej informacji. By wydobyć jej esencję, dobrzy słuchacze wykorzystują odpowiednie techniki aktywnego słuchania, a idealnym jej przykładem jest choćby parafraza, która pozwala upewnić się, czy dobrze zrozumieliśmy dany komunikat.

2. Komunikacja niewerbalna

Przypatrz się ile komunikatów nadawanych jest niewerbalnych, czytaj z nich! Wielu z nas nie dostrzega wagi mowy ciała; a niesłusznie, ponieważ niespójny komunikat werbalny i niewerbalny mogą nam też dużo powiedzieć o tym, co naprawdę dzieje się właśnie w rozmowie.

Komunikacja niewerbalna to mowa, język ciała, czyli wszystko co pokazujemy i przekazujemy naszemu adresatowi, a co nie jest oparte na słowach. To wygląd fizyczny, ruchy ciała, gesty, wyraz twarzy, oczu, dotyk, głos; a nawet sposób wykorzystywania czasu i miejsca spotkania lub zmiany

fizjologiczne, takie jak pocenie się. I tym wszystkim przemawiasz, osiągasz swój cel lub jeśli robisz to nieumiejętnie – dzieje się na odwrót.

Jak poprawić komunikację z ludźmi? Zwracaj szczególną uwagę na komunikację niewerbalną rozmówcy. Dzięki temu, możesz uczynić swój przekaz wyraźniejszy i pogłębić jego znaczenie, a także wyłapać sprzeczne komunikaty nadawcy.

3. Inteligencja emocjonalna

Kolejnym obszarem usprawniającym przepływ komunikatu jest poziom rozwinięcia naszej inteligencji emocjonalnej. **Inteligencja emocjonalna to rozumienie emocji swoich, a także osób z otoczenia.** Inteligencja ta obejmuje szeroki zakres umiejętności, zwykle podzielonych na umiejętności osobiste i umiejętności społeczne, przy czym umiejętności osobiste obejmują samoświadomość, samoregulację i motywację, a umiejętności społeczne empatię i umiejętności społeczne. Temat na pozór skomplikowany, ale warto wejść w niego głębiej, ucząc siebie i innych czym jest i jak bardzo wpływa na nas posiadana inteligencja emocjonalna. Podstawową zasadą stojącą za różnymi umiejętnościami składającymi się na inteligencję emocjonalną jest to, że musisz być świadomy i rozumieć własne emocje oraz umieć je opanować, aby rozumieć i dobrze współpracować z innymi. Kierując się jedynie racjonalnym podejściem do życia, wpadamy w pułapkę myślenia, iż wszystko powinno być logiczne i prostolinijne, a na emocje nie ma miejsca. A z drugiej strony jesteśmy ludźmi, emocje czasami biorą górę i potrafimy w burzliwej rozmowie powiedzieć „za dużo”. Jak poprawić komunikację z ludźmi? Musimy wypośredkować nasze racjonalne podejście do tematu i emocje, które towarzyszą rozmową. Najwłaściwszą formą jest samopoznanie swojego spektrum emocji, zbadanie inteligencji emocjonalnej, a także „zarządzanie nią”, ponieważ świadomość emocji, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych, może zdecydowanie poprawić komunikację.

4. Zadawaj pytania

Ostatni obszar, który usprawni komunikację to temat zadawania pytań. Proste? Nie dla wszystkich **Zadawanie pytań otwartych podczas rozmowy dotyczy zdobywania wiedzy na dany temat, ale wiąże się także z upewnieniem, czy dobrze zrozumiałeś czyjąś wiadomość.** To także bardzo dobry sposób na rozpoczęcie rozmowy, bądź jej kontynuowanie. Osoby z dobrymi umiejętnościami zadawania pytań są często postrzegane jako bardzo dobrzy słuchacze, ponieważ spędzają dużo więcej czasu na wyciąganiu informacji od innych niż na rozpowszechnianiu własnych opinii, a tu już wracamy do punktu 1, czyli do aktywnego słuchania. Wielu z nas, mimo niewiedzy o co tak naprawdę chodzi rozmówcy, nie dopytuje. Uznaje usłyszany komunikat i idzie z tym dalej. Oczywiście, często powoduje to po prostu nie wiedzę w danym obszarze. Jak poprawić komunikację z ludźmi? Usprawnij ją poprzez pytania, w ton przysłowia „kto pyta, nie błądzi”.

Ćwicz komunikację – warto!!!