

Komunikacja bez bajer, jak rozumieć i być rozumianym



*Mamy taki „zgiełk” różnych narracji... Jest mnóstwo nadawców, ale nie ma odbiorców.
To trochę tak, jakby były miliony stacji radiowych, nikt by nie słuchał ich sygnału.
Każdy siedzi w swojej stacji i nadaje.*
Wojciech Eichelberger

*Można ... mieć odmienne zdania i różne punkty widzenia, a nawet wartości, ale
jednocześnie umieć ze sobą rozmawiać, wymieniać myśli, szanować poglądy i postawy
drugiego człowieka. Do tego właśnie służy mądry dialog.*
Jacek Santorski

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA DO WYDANIA DRUGIEGO	8
Zamiast wstępu – czyli dlaczego umiejętność komunikowania się jest ważna	10
INTERPRETACJE - WARIACJE NA CZTERY RĘCE.....	10
KSIĄŻKA WARTA PRZECZYTANIA.....	11
Rozdział 1. Kolor, zapach, taniec i gwizdanie – czyli komunikowanie się to rzecz naturalna 15	
JEZYK ZWIERZĄT.....	15
HOMO COMMUNICANS	18
CENTRUM ZARZĄDZANIA, CZYLI TROCHĘ O MÓZGU	19
Rozdział 2. Komunikacja ... z czym to się je – czyli budowanie relacji z procesem w tle.....	21
POJĘCIE SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI	21
PROCES KOMUNIKACJI - JEDNOSTRONNY	21
Rozdział 3. Ale kanał! – czyli rodzaje komunikacji i formy przesyłania wiadomości.....	29
KOMUNIKACJA JĘZYKOWA (WERBALNA) I NIEJĘZYKOWA (NIEWERBALNA).....	30
POZIOM INTELEKTUALNY I POZIOM EMOCJONALNY	31
RODZAJ KOMUNIKACJI A ODBIORCA KOMUNIKATU	32
Rozdział 4. Co tak szumi? – czyli bariery i błędy skutecznej komunikacji.....	35
BARIERY KOMUNIKACYJNE	36
BRAK UMIEJĘTNOŚCI SŁUCHANIA	36
<i>Automatyczne potakiwanie.....</i>	<i>37</i>
<i>Błędna interpretacja.....</i>	<i>38</i>
<i>Czytanie w myślach i domyślanie się</i>	<i>39</i>
<i>Filtrowanie</i>	<i>40</i>
<i>Przekonywanie do swoich racji.....</i>	<i>42</i>
<i>Przygotowywanie odpowiedzi</i>	<i>43</i>
<i>Przygotowywanie rad.....</i>	<i>43</i>
<i>Skojarzenia i dygresje oraz utożsamianie się.....</i>	<i>44</i>
<i>Sprzeciwianie się.....</i>	<i>44</i>
<i>Zjednywanie</i>	<i>45</i>
<i>Zmiana toru rozmowy.....</i>	<i>45</i>
BRAK UMIEJĘTNOŚCI MÓWIENIA	46
<i>Chaos, wiele wątków i dygresje</i>	<i>46</i>
<i>Gadulstwo, nadmierne zaabsorbowanie sobą.....</i>	<i>47</i>
<i>Niejasne intencje lub nieświadomość własnych intencji.....</i>	<i>48</i>
<i>Niewiarygodność rozmówcy w przedmiocie rozmowy</i>	<i>48</i>
<i>Niekompletna wiadomość.....</i>	<i>49</i>
<i>Przynudzanie</i>	<i>50</i>
<i>Uogólnienia i pustosłowa.....</i>	<i>51</i>
<i>Wieloznaczność</i>	<i>52</i>
<i>Wyolbrzymianie</i>	<i>54</i>
<i>Zły dobór kodu językowego i kanału przekazu do treści lub osoby</i>	<i>55</i>
<i>Gwara, dialekt.....</i>	<i>55</i>
<i>Żargon</i>	<i>56</i>
<i>Korpomowa</i>	<i>57</i>
<i>Zwroty w językach obcych.....</i>	<i>57</i>
<i>Zabójcze frazesy</i>	<i>58</i>

<i>Wulgaryzmy</i>	58
<i>Mowa pokolenia Z</i>	59
<i>Poziom „wyrafinowania” języka</i>	59
<i>Wzrokowiec, słuchowiec i kinestetyk</i>	59
NEGATYWNE POSTAWY	60
<i>Osądzanie</i>	60
<i>Wyśmiewanie</i>	66
<i>Wywyższanie się</i>	67
<i>Brak asertywności (agresja lub bierność)</i>	67
<i>Brak zaufania i podejrzliwość</i>	68
<i>Decydowanie za innych</i>	68
<i>Ignorowanie i obojętność</i>	71
<i>Manipulowanie</i>	72
<i>Niechęć do komunikowania się</i>	73
NIEWŁAŚCIWE ZACHOWANIA NIEWERBALNE	74
PROBLEMY Z WYRAŻENIEM I ODBIERANIEM UCZUĆ	74
RÓŻNICE WYNIKAJĄCE Z ASPEKTÓW SPOŁECZNYCH	74
<i>Różnice kulturowe i subkulturowe</i>	74
<i>Różnice płci</i>	78
<i>Różnice w statusie społecznym</i>	78
UTRUDNIENIA FIZYCZNE	79
Rozdział 5. <i>Wstaję rano, słyszę słowa ...</i> , czyli kilka słów o komunikacji werbalnej	82
KOMUNIKACJA WERBALNA W ŻYCIU CZŁOWIEKA	82
ELEMENTY I FUNKCJE KOMUNIKACJI WERBALNEJ	83
<i>Elementy komunikacji niewerbalnej</i>	83
<i>Funkcje komunikacji werbalnej</i>	84
<i>Wady i zalety komunikacji werbalnej</i>	86
Rozdział 6. <i>Pokaż mi język, a powiem ci, kim jesteś</i> – czyli niewerbalne wywieranie wpływu	88
KOMUNIKACJA NIEWERBALNA W ŻYCIU CZŁOWIEKA	88
ELEMENTY KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	91
<i>Komunikacja pozajęzykowa</i>	92
<i>Komunikacja parajęzykowa</i>	99
<i>Symptomy fizjologiczne</i>	102
<i>Tło i architektura czasoprzestrzeni</i>	103
PO CO NAM KOMUNIKACJA NIEWERBALNA - FUNKCJE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ.. 105	
<i>Funkcja kształtowania wrażenia - pierwsze wrażenie</i>	105
<i>Funkcja przekazów słownych</i>	108
<i>Funkcja komunikowania postaw i emocji – metakomunikacja</i>	108
<i>Funkcja relacyjna</i>	109
<i>Co może powiedzieć nasze ciało innym – mini słowniczek</i>	110
BARIERY ZWIĄZANE Z BRAKIEM UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	115
<i>Brak kontaktu wzrokowego lub natarczywy kontakt wzrokowy</i>	115
<i>Naruszenie terytorium</i>	116
<i>Negatywne pierwsze wrażenie</i>	116
<i>Nieodpowiednie elementy parajęzykowe</i>	118
<i>Niewłaściwa aranżacja miejsca i nieodpowiednia atmosfera</i>	118
<i>Niezgodność przekazów werbalnych i pozawerbalnych</i>	119
<i>Zamknięta postawa</i>	120
<i>Różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej</i>	120

<i>Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej</i>	122
Rozdział 7. A niech to...! – czyli emocje w komunikacji.....	124
EMOCJE, A CO TO TAKIEGO?	124
JAK DZIAŁAJĄ NA NAS EMOCJE	126
<i>Gniew</i>	127
<i>Lęk</i>	128
<i>Frustracja</i>	129
<i>Smutek</i>	129
<i>Radość</i>	131
<i>Miłość</i>	131
PROBLEMY Z EMOCJAMI	132
<i>Brak decentracji</i>	133
<i>Brak empatii</i>	133
<i>Niechęć do okazywania pozytywnych uczuć</i>	137
<i>Brak kontroli nad uczuciami</i>	138
Rozdział 8. Facet z Marsa, baba z Wenus – czyli wojna światów	139
<i>Przyczyna wojny – czyli skąd biorą się różnice w komunikacji</i>	139
<i>Rozmowy w języku Wenusjanek – czyli cechy „kobiecego języka”</i>	144
<i>Rozmowy w języku Marsjan – czyli, cechy „męskiego języka”</i>	145
<i>Mini słowniczek wenusjańsko-marsjański</i>	146
<i>Pół żartem- półserio: słownik męsko-damski</i>	147
<i>Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej</i>	148
Rozdział 9. Y, Z ... to nie tylko końcówka alfabetu – czyli nieco o millenialsach i dla millenialsów	154
POKOLENIE KLAPEK I IPODÓW	154
SŁÓWKO DO ZETEK	154
JAK SIĘ DOGADAĆ Z GENERACJĄ REWOLUCJI CYFROWEJ	156
Rozdział 10. Mosty zamiast murów – czyli komunikacja bez przemocy	157
CZEGO SZAKAŁ MOŻE NAUCZYĆ SIĘ OD ŻYRAFY	157
ASERTYWNOŚĆ – WYRAŻANIE WŁASNYCH OPINII I POTRZEB	158
KOMUNIKACJA W PIERWSZEJ OSOBIE – KOMUNIKAT TYPU „JA”	160
ZWROTY, KTÓRE BUDUJĄ RELACJE	163
<i>Słowa jak nektar, jak ocet, jak woda</i>	163
<i>Porozumienie się bez przemocy</i>	164
KONSTRUKTYWNA OPINIA – KRYTYKA, KTÓRA NIE KRZYWDZI	166
CHWALENIE TO TEŻ SZTUKA	168
Rozdział 11. Mistrz efektywnej komunikacji – czyli jak sobie radzić z barierami.....	170
SPRZEŻENIE ZWROTNE (KOMUNIKACJA DWUSTRONNA) – DROGA DO DIALOGU	170
EUREKA –RECEPTA NA BŁĘDY I BARIERY	173
NAUCZ SIĘ SŁUCHAĆ – MILCZENIE JEST ZŁOTEM	174
<i>Wskazówka pierwsza: skoncentruj się na mówiącym</i>	175
<i>Wskazówka druga: nawiąż kontakt wzrokowy</i>	175
<i>Wskazówka trzecia: odszyfruj metawidomość</i>	176
<i>Wskazówka czwarta: upewnij się, że dobrze zrozumiałeś rozmówcę – parafrazuj</i>	181
<i>Wskazówka piąta: zadawaj odpowiednie pytania</i>	182
<i>Wskazówka szósta: dostrój się</i>	186
<i>stosuj potwierdzenia werbalne i niewerbalne</i>	186
<i>Wskazówkakasiódma: pracuj nad empatią i pozytywnym nastawieniem</i>	187

<i>Wskazówkaosma: dbaj o pozytywną relację</i>	188
<i>Wskazówkadziewiąta: bądź cierpliwy i opanowany</i>	189
<i>Wskazówkadziesiąta: rób notatki</i>	189
<i>Wskazówkajedenasta: zawsze możesz mieć własne zdanie</i>	190
NAUCZ SIĘ MÓWIĆ – BY JĘZYK GIĘTKI POWIEDZIAŁ WSZYSTKO CO POMYŚLI GŁOWA ..	191
<i>Wskazówka pierwsza: sprecyzuj cel rozmowy; pomyśl zanim powiesz</i>	91
<i>Wskazówkadruaga: poznaj swojego rozmówcę</i>	193
<i>Wskazówka trzecia: dobierz odpowiedni sposób kodowania i właściwy kanał przekazu</i>	193
<i>Wskazówkaczwarta: dostosuj wypowiedź do słuchowca, wzrokowca i kinestetyka</i>	194
<i>Wskazówkapiąta: przyciągnij uwagę odbiorcy</i>	194
<i>Wskazówkaszósta: nie przedłużaj i przejdź do sedna</i>	195
<i>Wskazówkasiódma: zastosuj odpowiednią kolejność przedstawiania informacji</i>	195
<i>Wskazówkaosma: weź odpowiedzialność za to co mówisz</i>	196
<i>Wskazówkaczternastaokazuj szacunek współrozmówcy</i>	196
<i>Wskazówkadziewiąta: wyrażaj się jasno i konkretnie</i>	197
<i>Wskazówkadziesiąta: używaj odpowiednio swojego głosu</i>	198
<i>Wskazówkajedenasta: bądź autentyczny</i>	199
<i>Wskazówkadwunasta: wyrażaj emocje</i>	200
<i>Wskazówkatrznasta: przekazuj informację zwrotną</i>	202
<i>Wskazówkapiętnasta: uogólnienie i pustosłowania stosuj sporadycznie</i>	202
<i>Wskazówkaszesnasta: wulgaryzmy i żargon wyrzuć do kosza</i>	203
<i>Wskazówkasiedemnasta: wykorzystuj humor</i>	203
<i>Wskazówkaosiemnasta: wizualizuj swoje wypowiedzi</i>	203
<i>Wskazówka dziesiętnasta: zrób podsumowanie</i>	204
ZMINIMALIZUJ NEGATYWNE POSTAWY	205
<i>Wskazówka pierwsza: obserwuj i unikaj osądzenia</i>	205
<i>Wskazówkadruaga: zamiast wyśmiewania i wywyższania się bądź uprzejmy</i>	206
<i>Wskazówkatrzecia: zaufaj innym</i>	207
<i>Wskazówkaczwarta: pozwól, żeby każdy decydował za siebie</i>	207
NAUCZ SIĘ KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	208
<i>Wskazówka pierwsza: zrób jak najlepsze pierwsze wrażenie</i>	208
<i>Wskazówka druga: popracuj nad mimiką</i>	208
<i>Wskazówkatrzecia: panuj nad gestami</i>	209
<i>Wskazówkaczwarta: pamiętaj o postawie otwartej</i>	209
<i>Wskazówkapiąta: obdzielaj dotykiem z umiarem</i>	210
<i>Wskazówkaszósta: szanuj terytorium swoje i innych</i>	210
<i>Wskazówkasiódma: stwórz odpowiednią czasoprzestrzeń</i>	210
<i>Wskazówkaosma: stosuj potwierdzenia niewerbalne</i>	212
<i>Wskazówkadziewiąta: dbaj o zgodność przekazu werbalnego i niewerbalnego</i>	212
NAUCZ SIĘ KIEROWAĆ SWOIMI EMOCJAMI I UCZUCIAMI	212
<i>Jak wyrażać gniew nie krzywdząc innych</i>	214
<i>Jak reagować na cudzy gniew</i>	216
ZROZUM JĘZYK PŁCI PRZECIWNEJ.....	217
<i>Dla mężczyzn – jak wykorzystywać elementy „języka kobiecego” w rozmowie z kobietą</i>	218
<i>Dla kobiet – jak wykorzystywać elementy „języka męskiego” w rozmowie z mężczyzną</i>	219
<i>Słowniczek wenusjańsko-marsjański – co należy zrobić</i>	220
<i>Moje zakończenie a twój początek –czyli dążenie do doskonałości</i>	223

WSKAZÓWKA NA WAGĘ ZŁOTA RADA: PAMIĘTAJ O POTRZEBACH INNYCH LUDZI I BUDUJ

DOBRE RELACJE	223
POROZUMIENIE DOSKONAŁE.....	224
Rozdział 10. Ściąga, czyli prosto o tym jak rozmawiać i osiągać porozumienie.....	225
Odpowiedzi i rozwiązania	227
Bibliografia.....	230
Bibliografia.....	230
Indeks	232

Dla mojego ukochanego Syna Mateusza

Trzeba być bardzo cierpliwym. Na początku siądziesz w pewnej odległości ode mnie, ot tak, na trawie. Będę spoglądać na ciebie kątem oka, a ty nic nie powiesz. Mowa jest źródłem nieporozumień. Lecz każdego dnia będziesz mógł siadać trochę bliżej...

Antoine De Saint-Exupery, Mały książę

PRZEDMOWA DO WYDANIA DRUGIEGO

Ponieważ sukces jest często mierzony liczbą tytułów, przejęć oraz wynikami finansowymi, niewiele wagi poświęca się ogromnej roli rozmów w zbliżaniu nas do biznesowych czy osobistych celów – lub oddalaniu się od nich
Ken Blanchard

Minęło dziesięć lat od pierwszego wydania niniejszej książki. 10 lat to kawał czasu, ale wiecie co? W sprawach komunikacji interpersonalnej niestety niewiele się zmieniło. Rosną nowe pokolenia, a ja mam wrażenie, że nadal u podstawy większość konfliktów między ludźmi stoi brak umiejętności komunikacyjnych. I chociaż obie strony mają zazwyczaj dobre intencje i chciałyby dojść do porozumienia i znaleźć rozwiązanie, to nie potrafią wyjść z bagienka poczucia krzywdy, wzajemnych oskarżeń, urażonego ego, wiary w to, że „tylko ja mam rację” oraz stereotypów i złych nawyków jakimi się posługujemy rozmawiając z drugim człowiekiem. Szkoda, że nie ma *Komunikacji interpersonalnej*, jako przedmiotu w szkole podstawowej. Jestem pewna, że gdyby dzieci od najmłodszych lat uczyły się języka bez przemocy i budowania pozytywnych relacji za pomocą komunikacji w świecie byłoby mniej nieporozumień i agresji.

Dochodzi jeszcze do tego wszystkiego kwestia generacji Y i Z i ich odmiennych zwyczajów komunikacyjnych. Wraz z dynamicznym rozwojem teleinformatycznym daje się zauważyć zmianę sposobu komunikowania się osób pokolenia Igrków i Zetów. Pokolenia „teleinformatyczne” w przeważającej mierze wykorzystują social media i inne komunikatory, które z jednej strony pozwalają im pokonać barierę czasu i przestrzeni, jednak zubożają ludzkie relacje. Bo, jak można tworzyć i podtrzymywać bliskie, głębokie relacje za pośrednictwem komunikacji interface to interface? Nie chcę tutaj deprecjonować wirtualnego świata i możliwości jakie stwarza. W tym możliwości komunikacji w czasie rzeczywistym w niemal dowolnym miejscu we wszechświecie... ok, trochę się zagalopowałam, zostajmy na Ziemi. Jakby nie spojrzeć, to *człowiek wirtualny to jednak człowiek okrojony z zapachu, intonacji, gestykulacji, mimiki, spojrzenia...*¹

Człowiek jest z natury istotą społeczną i aby, prawidłowo mógł się rozwijać potrzebuje kontaktów z innymi ludźmi. Tylko w społeczeństwie człowiek realizuje swoje potrzeby, zdobywa wiedzę o świecie, kształtuje swoje doświadczenie, rozwija się. To dzięki innym ludziom poznaje tradycję, kulturę, obyczaje, normy i reguły zachowania. To poprzez interakcję z innymi możemy poznać siebie, swoje potrzeby i ideały, możemy budować swoje poczucie wartości i kształtować charakter oraz realizować swoje cele. Efektywna rozmowa, dialog są właśnie naszym naturalnym sposobem funkcjonowania w ludzkim świecie i osiągnięcia celów. Nieustannie przez całe swoje życie szukamy (świadomie lub nieświadomie) kontaktu z ludźmi i możliwości rozmowy z nimi i dzielenia się swoimi opiniami, emocjami, śmiania się czy współpracy.

Świat idzie do przodu a wraz z nim kolejne pokolenia sięgają po coraz nowsze narzędzia komunikacji. Jednak nawet najnowsze zdobycze technologii nie zastąpią zwykłej międzyludzkiej rozmowy, dialogu, wspólnego porozumienia, bliskości. Ale rozmawiać tak, aby się wzajemnie rozumieć, aby rozmowa była prawdziwym dialogiem trzeba się najpierw nauczyć.

¹ Gołębiowski, Ł. Śmierć książki. No futurebook. Warszawa.2008, s. 23.

Dlatego wraz z wydawnictwem MT Biznes postanowiliśmy przygotować drugie, nieco zliftingowane i ztuningowane wydanie, ale zawierające te same, nadal aktualne prawdy, chociaż pokazane miejscami w nieco innym świetle, z jeszcze większą ilością przykładów z życia wziętych.

Z życia wzięte

Dawno, dawno temu (tak dano, że mam wrażenie, iż było to w innym życiu) moja koleżanka kupiła swój pierwszy samochód: Renault Clio. Po roku jego użytkowania zadzwoniła do serwisu Renault.

Koleżanka: Dzień dobry, chciałabym umówić się na przegląd auta.

Serwisant: A ma pani 20 tysięcy?

Koleżanka: To aż tyle kosztuje?!

Małe, śmieszne nieporozumienie. Ale to jeszcze nie koniec. Po wyjaśnieniu, że w przypadku 20 tysięcy chodzi o przebieg auta, nastąpił ciąg dalszy wywiadu.

Serwisant: Co to za auto?

Koleżanka (nieco zdziwiona): No przecież Renault

Serwisant: Ale jakie?

Koleżanka: Clio

Serwisant (lekko zniecierpliwiony): Ale jakie Clio?

Koleżanka (lekko zdezorientowana): No... złote.

Serwisant (mocno zniecierpliwiony): Ale jaki silnik?

Koleżanka (mocno zdezorientowana): No... nie wiem, jakiego koloru jest silnik.

No cóż, większość panów pomyśli: No tak, baba. I częściowo będą mieli rację. Jeśli kobieta na co dzień nie interesuje się samochodami, nie musi wiedzieć, o co serwisant może ją zapytać. Tak jak panowie, którzy nie są biegli na przykład w walce ze zmarszczkami, nie będą potrafili odpowiedzieć na pytanie kosmetyczki, czy wolą zabieg **bursztynowej redermalizacji skóry XelaRederm**, czy mezoterapii soczem bogatopłytkowym. No cóż, prawdę mówi oklepane stwierdzenie: „Na głupie pytanie – głupia odpowiedź”.

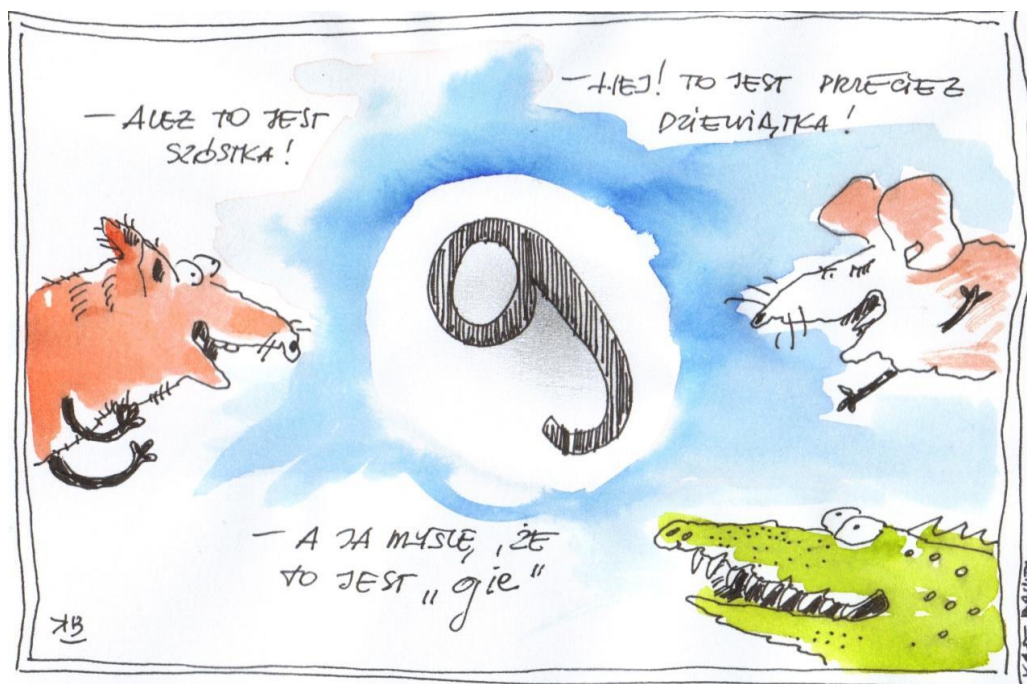
Zamiast wstępu – czyli dlaczego umiejętność komunikowania się jest ważna

...Żadna pojedyncza konwersacja nie gwarantuje zmiany ścieżki kariery, firmy, relacji czy życia, każda pojedyncza rozmowa MOŻE to uczynić.

Susan Scott

INTERPRETACJE - WARIACJE NA CZTERY RĘCE

No początek kilka małych zagadek. Mam nadzieję, że lubisz od czasu do czasu pogłównkować. Czy znak na ilustracji 1. to 6, czy 9, a może twoim zdaniem jeszcze coś innego? Jaka jest prawidłowa odpowiedź? CZY W OGÓLE JEST PRAWIDŁOWA ODPOWIEDŹ? Otóż przez każdego ten symbol może być inaczej interpretowany. Dla Myszy to będzie dziewiątka (9), dla Lisa – szóstka (6), a dla Krokodyla – mała literka „g”. Jeden znak a minimum trzy różne odpowiedzi, trzy różne **INTERPRETACJE!**



Spójrzmy dla odmiany na krótkie zdanie. *Wracający do swojej rodowej posiadłości z długiego spaceru potomek hrabiego, szukając kluczy w spodniach zauważył, że ZAMEK uległ zniszczeniu.* Jaki zamek autor miał na myśli? Czy zamek w spodniach przy kieszeni? Czy zamek do drzwi? Czy może posiadłość hrabiego? Na tę wątpliwość raczej nie znajdziemy odpowiedzi w powyższym zdaniu, gdyż wyrwane z kontekstu daje szerokie możliwości interpretacji.

Z życia wzięte

Kiedy czytałam powyższe zdanie studentom na zajęciach, czy uczestnikom moich szkoleń na ogół mniej więcej podobna liczba osób wskazywała każdą z możliwości. Konkluzja: nie ma lepszej lub gorszej interpretacji.

Przyjrzyjmy się innemu zdaniu opisującemu wprawdzie całkowicie nierzeczywistą sytuację, ale potraktuj to proszę jako metaforę. *Chylące się ku zachodowi słońce przypomnielo hasającym razem po łące wilkowi i owcy, że najwyższa pora już coś zjeść. Owca krzyknęła więc do wilka: „Czas na KOLACJĘ”. Wilk na to: „Świetny pomysł”.* Czy, aby na pewno oba zwierzaki miały to samo na myśli? Czy, twoje hasło: *W tym roku spędzimy super wakacje nad morzem* wywoła identyczne skojarzenia członków twojej rodziny z twoją wizją wygrzewania się w słońcu na plaży? Może twojemu partnerowi bliższa będzie interpretacja: leżaczek w cieniu z zimnym piwem w ręku, a twoje dzieci oczami wyobraźni widzą już niekończące się kąpiele w morzu i niezliczone ilości lodów i gofrów. Trudno się dziwić, że w czasie tych „wymarzonych” super wakacji dochodzi do wielu nieporozumień. Każdy oczekiwał, zgodnie ze swoją interpretacją, przecież czegoś innego.

W tym właśnie tkwi jeden z podstawowych problemów z naszą komunikacją: każdy człowiek na swój własny sposób **INTERPRETUJE** symbol, słowo, wyrażenie, obraz, dźwięk, gest, zdanie, tekst, generalnie wszystko czego doświadcza. Nadawca i odbiorca pojmują sens tych samych słów, wrażeń w różny sposób poprzez pryzmat posiadanych informacji, wiedzy, swoich wartości i przekonań oraz przeżytych doświadczeń, ale i przez pryzmat tego, na co ma w danym momencie ochotę czy w jakim jest w danej chwili nastroju oraz jaki ma stosunek do współrozmówcy.

Tylu ilu ludzi żyje na świecie, tyle może być interpretacji treści, jakie chcemy przekazać innym..., jeśli nie zrobimy tego poprawnie.



- CO POWIESZ NA WSPÓLNĄ KOLACJĘ
- UROCIŁY POMYSŁ!

KSIĄŻKA WARTA PRZECZYTANIA

Nieumiejętne komunikowanie się utrudnia nawiązywanie kontaktów i przeszkadza w osiągnięciu porozumienia. I co najboleśniej, nie sprzyja uzyskiwaniu bliskich, głębokich więzi. Osoby, które potrafią się efektywnie porozumiewać zazwyczaj dużo łatwiej znajdują zatrudnienie czy pozyskują klientów, są doceniani w pracy, mają udane związki oraz relacje z dziećmi czy z przyjaciółmi. Efektywne komunikowanie się jest podstawą w relacjach biznesowych, rodzinnych i uczuciowych. Jest kluczową umiejętnością człowieka. Ludzie, którzy potrafili rozmawiać naprawdę efektywnie, porzucili swoje monologi na rzecz wartościowych dialogów zmieniali swoje życie na lepsze. Odnosili sukcesy w pracy i w życiu prywatnym. Stawali się szczęśliwsi.

<<ramka>> **Niewłaściwy sposób komunikowania się może doprowadzić do zniszczenia relacji międzyludzkich, jak i do strat finansowych. Od tego w jaki sposób potrafisz się komunikować zależy jakość twojego życia.** <<ramka>>

Potwierdzają to nie tylko moje wieloletnie obserwacje, ale również wiele badań przeprowadzonych przez naukowców na całym świecie.

Mam nadzieję, że to wystarczające argumenty, aby dowiedzieć się więcej na temat właściwej komunikacji? Jeśli tak, to zapraszam do lektury.

Jeśli jednak uważasz, że nie masz większych problemów z porozumiewaniem się, a niniejszą książkę wzięłeś do ręki jedynie z ciekawości to odpowiedz sam sobie szczerze na pytania: Czy

*nigdy nie miałeś żadnych problemów z dogadaniem się z drugą osobą? Nigdy nie było między Tobą a inną osobą żadnych nieporozumień? Nigdy z nikim nie wchodziłeś w konflikt? Nie? Nigdy? Szacun. W takim wypadku rzeczywiście nie musisz czytać tej książki. Ale wiesz co, raczej wątpię, że na powyższe pytania odpowiedziałeś *nie, nigdy*. Ponieważ to raczej niemożliwe. A skoro sięgnąłeś po tę książkę, to wierzę, że masz w sobie pokorę i mądrość, która podpowiada tobie, iż zawsze można komunikować się **lepiej, bardziej skutecznie i z zachowaniem wzajemnego szacunku**.*

Z książki ***Komunikacja bez bajer, jak rozumieć i być rozumianym*** dowiesz się, między innymi:

- dlaczego skuteczna komunikacja jest ważna w życiu każdego z nas,
- jak wygląda proces komunikacji,
- o podstawowych błędach i barierach w komunikacji i jak sobie z nimi radzić,
- o podstawowych narzędziach utrzymywania rozmowy na właściwym kursie i docierania do wybranego portu,
- jak sobie radzić z emocjami i reakcjami swoimi i innych,
- jak rozmawiać szanując innych i zachowując szacunek do siebie,
- jak, dzięki komunikacji bez przemocy żyć w harmonii z innymi i budować pozytywne relacje osobiste i zawodowe.

Po uważnym przeczytaniu tej książki dowiesz się, jak umiejętnie budować satysfakcjonujące relacje zawodowe oraz dobre relacje osobiste.

Jeśli jesteś:

- mężem bądź żoną,
- dziewczyną swojego chłopaka lub chłopakiem swojej dziewczyny,
- rodzicem bądź dzieckiem,
- nauczycielem lub uczniem,
- szefem bądź pracownikiem...

to niewątpliwie książka dla ciebie! Dlaczego? Ponieważ to bardzo praktyczny poradnik z przykładami problemów w komunikacji, które przydarzają się każdemu oraz prostymi podpowiedziami, jak ich unikać i poprawić relacje międzyludzkie za pomocą odpowiedzialnego porozumiewania się. A do tego napisana z poczuciem humoru i ilustrowana świetnymi rysunkami Kate Bauer.

Po przeczytaniu książki będziesz wiedzieć, jak:

- prowadzić właściwie rozmowę z drugą osobą,
- budować pozytywne relacje z rozmówcą,
- przekonywać innych do swojego zdania,
- interpretować zachowania innych,
- radzić sobie z trudnymi rozmówcami,
- radzić sobie w sytuacjach konfliktowych,
- panować nad swoimi emocjami,
- słuchać, aby zrozumieć,
- prowadzić wartościowy dialog, rozmawiać, aby słuchać i zrozumieć oraz być wysłuchanym i rozumianym.

Masa przykładów wziętych z codziennego życia. Tona dowcipów i anegdot. Kilogramy ilustracji. Garść ćwiczeń i testów. Przestępny język. Wartościowe podpowiedzi. Praktyczne narzędzia. To wszystko znajdziesz w jednej książce

Jak najlepiej korzystać z tej książki?

Idealnie byłoby przeczytać ją za pierwszym razem całą, rozdział po rozdziale, aby „złapać” ogólny kontekst komunikacji, aby stworzyć sobie obraz całości tego procesu. A potem według uznania, sięgać do konkretnych problemów lub porad w zależności od potrzeb. Nie trzeba jej czytać za każdym razem od deski do deski, wystarczy wybrać jedną z porad na jeden dzień.

W książce znajdziesz następujące stałe elementy:

- **cytaty** – słowa ludzi, którzy mieli istotny wkład w rozwój ludzkości i uważali, że podstawą tego rozwoju jest skuteczna komunikacja. Dzielę się nim z tobą wierząc, że opinie ekspertów będą dodatkowym argumentem dla ciebie, na to, aby zgłębić sztukę porozumiewania się;
- **sentencje w ramkach** – fragmenty tekstu, na które chciałabym szczególnie zwrócić twoją uwagę. Są jak kamienie milowe projektu, które wskazują, że jesteśmy na właściwej drodze do jego zakończenia z sukcesem. Fragmenty te, łatwiejsze do zapamiętania niż cały tekst, pozwalają zapisać w pamięci, to co najważniejsze.
- **z życia wzięte** – zabawne historie i anegdoty napisane przez życie, które choć śmieszne, mają pokazać jakie figle potrafi płać nam nieumiejętna komunikacja. Możesz więc potraktować je jako delikatną przestrożę;
- **anegdoty i dowcipy** – kto nie lubi się śmiać? Dowcipy są zazwyczaj nieco przerysowanym odbiciem naszego życia. To nasza rzeczywistość odbijana w krzywym lustrze. Czasem to lustro bardzo trafnie punktuje nasze przywary. Można się z nich pośmiać, ale i zmuszają do myślenia. Dlatego niektóre fragmenty książki są „podrasowane” dowcipami mniej lub bardziej nawiązującymi do poruszanego tematu, zaczerpniętymi z zasobów pamięci moich znajomych (ja niestety nie mam pamięci do żartów) lub z pamięci wirtualnej na stronach: <http://www.dowcipy.pl/>, <http://www.wcipy.pl/>, <http://www.kiermana.pl/>, <http://www.dowcipni.com/>; <https://www.goldenline.pl/grupy/Pozostale/humor-dowcip/anegdoty-o-naukowcach,1670498/>; <https://dziennikzachodni.pl/zarty-i-anegdoty-na-sali-sadowej-zbiera-je-katowicki-prokurator/ar/577131>; <http://kacperzamojski.pl/10-najlepszych-anegdot-o-znanych-ludziach/>; <http://www.cytaty.info/anegdoty>; http://www.dowcipy.kel.pl/dowcip/humor_z_zeszytow/2867.html;
- **rysunki** – jak już wspomniałam, tekst książki został uzupełniony przez dowcipne rysunki **Kate Bauer**. Jej rysunki są doskonałym zilustrowaniem niniejszej lektury, które ciebie rozbawią i pozwolą Twojemu umysłowi nieco odetchnąć;
- **ćwiczenia i testy** – pozwolą tobie lepiej zrozumieć pozyskaną wiedzę i uświadomić sobie, jak poszczególne elementy komunikacji funkcjonują w rzeczywistości.

Tak, to wszystko znajdziesz w mojej książce. Obiecuję, że nie zażniesz, dopóki nie przeczytasz przynajmniej ... 3 stron. Zgadzasz się? OK, to mamy umowę.

Z życzeniami miłej lektury

Beata Kozyra

ĆWICZENIE – INTERPRETACJA

Pokaż symbol z pierwszego rysunku tego rozdziału kilku osobom i sprawdź, czy ich interpretacje będą identyczne, czy też różne. Zapytaj o przyczynę takiej, a nie innej interpretacji. Podobnie możesz zrobić ze zdaniem o ZAMKU.



— WIEŃ CO, MOŻE KUPIŃ ZAMEK?