



Działamy!



Komunikujmy się!

PORADNIK DLA MŁODZIEŻY



Poznań 2024

Broszura przygotowana w 2024 roku w ramach projektu „Działamy dla młodych!” realizowanego przez:

Stowarzyszenie Centrum Rozwoju

Edukacji Obywatelskiej CREO

ul. Kochanowskiego 8A/2

60-845 Poznań

www.centrumcreo.pl



Działamy!

Projekt dofinansowany ze środków Rządowego Programu Fundusz Młodzieżowy na lata 2022-2033



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Fundusz Młodzieżowy na lata 2022-2033



Spis treści

Rozdział 1.: Wstęp do skutecznej komunikacji.....	5
Dlaczego warto się komunikować i jakie korzyści płyną z efektywnej komunikacji?	6
Czym jest dobra i skuteczna komunikacja?	8
Komunikacja werbalna	9
Komunikacja niewerbalna	10
Rozdział 2. Aktywne słuchanie – klucz do zrozumienia	11
Czym jest aktywne słuchanie?	12
Znaczenie słuchania w relacjach interpersonalnych. Dlaczego warto być uważnym słuchaczem?	13
Techniki aktywnego słuchania	13
1. Parafrazowanie.....	14
2. Zadawanie pytań	15
3. Podsumowanie	15
4. Klaryfikacja	16
5. Odzwierciedlenie	17
Rozdział 3. Komunikacja niewerbalna – język ciała, który mówi więcej niż myślisz.....	18
Rodzaje komunikacji niewerbalnej	20
1. Mowa ciała	20
2. Kontakt wzrokowy	21
3. Wyraz twarzy.....	22

4. Gestykulacja	22
5. Głos i ton	22
6. Podsumowanie	23
Rozdział 4. Kluczowe elementy komunikacji werbalnej	24
1. Jasność komunikatu	24
2. Jednoznaczność	24
3. Cel komunikatu	25
4. Wartość komunikatu zwrotnego	25
Rozdział 5. Komunikacja w sytuacjach konfliktowych.	26
Porozumienie bez Przemocy	26
Czym jest „komunikat ja”?	27
Struktura komunikatu „ja”	27
Praktyczne wskazówki	28
Bibliografia	31

Rozdział 1.: Wstęp do skutecznej komunikacji

Żyjemy w świecie, w którym technologia umożliwia nam załatwienie większości spraw bez potrzeby wychodzenia z domu, a tym bardziej bez konieczności bezpośredniej rozmowy z innymi. Używamy aplikacji do zamawiania jedzenia, załatwiamy sprawy urzędowe przez internet, robimy zakupy online, a nawet konsultujemy się z lekarzem podczas teleporady. Z jednej strony jest to ogromna wygoda, bo oszczędzamy czas i mamy dostęp do usług w każdym momencie. Z drugiej jednak strony, sprawia to, że coraz mniej musimy rozmawiać z innymi twarzą w twarz.

Dla młodych osób, które dorastają w takim środowisku, może to oznaczać, że nie mają zbyt wielu okazji, by ćwiczyć swoje umiejętności komunikacyjne. Przemawianie do innych, rozwiązywanie problemów w grupie, czy po prostu nawiązywanie kontaktów międzyludzkich staje się czymś, co nie przychodzi tak naturalnie. Zamiast łatwego „hej, jak się masz?” mamy

ja przy kasie samoobsługowej dziękując
mądrym ludziom za ograniczanie kontaktów
międzyludzkich takimi właśnie wynalazkami



Źródło grafiki: Instagram

wiadomości tekstowe, emotki i skróty.

W rezultacie pojawia się stres,
a pewność siebie w kontaktach
z innymi – zarówno w szkole,
jak i w życiu codziennym – może nie
być na najwyższym poziomie.

Dlaczego warto się komunikować i jakie korzyści płyną z efektywnej komunikacji?

Komunikacja to klucz do udanych relacji – zarówno tych osobistych, jak i zawodowych. Jeśli dobrze się komunikujesz, nie tylko lepiej rozumiesz innych, ale także umożliwiasz im zrozumienie ciebie. Dzięki temu budujesz więzi oparte na zaufaniu, szacunku i wzajemnym wsparciu. Ale co to właściwie oznacza w praktyce?

W relacjach osobistych – z rodziną, przyjaciółmi, partnerem – skuteczna komunikacja pozwala na głębsze poznanie siebie nawzajem. Kiedy jesteśmy w stanie otwarcie wyrażać swoje potrzeby, uczucia i myśli, łatwiej jest rozwiązywać konflikty, unikać nieporozumień i dbać o harmonię w relacjach. Często to właśnie brak odpowiedniej komunikacji prowadzi do problemów, bo nie mówimy wprost o tym, co nas trapi, lub nie słuchamy tego, co mówią inni.

Z kolei w szkole, w pracy, a także w różnych grupach, w których funkcjonujemy, komunikacja pomaga w budowaniu efektywnych zespołów. Dobra komunikacja sprawia, że łatwiej jest dzielić się pomysłami, wspólnie pracować nad projektami, a także udzielać sobie wzajemnego wsparcia. Kiedy potrafimy wyrażać swoje zdanie, słuchać innych i przyjmować konstruktywną krytykę, jesteśmy w stanie osiągać lepsze wyniki – zarówno w nauce, jak i w pracy zawodowej.

Komunikacja wpływa także na naszą pewność siebie. Kiedy potrafimy jasno wyrażać swoje myśli, czujemy się bardziej pewni siebie w kontaktach z innymi. Dzięki temu łatwiej nawiązać nowe znajomości, zbudować pozytywne relacje i nie bać się wyzwań, które stawia przed nami życie.

W końcu, czy to w pracy, szkole, czy w życiu codziennym – to właśnie umiejętność skutecznej komunikacji daje nam narzędzia do osiągania sukcesów, rozwiązywania problemów i bycia autentycznym w relacjach z innymi.

Warto jednak zauważyć, że komunikacja ma również ogromne znaczenie w kontekście działań społecznych i obywatelskich. Kiedy potrafimy skutecznie porozumiewać się, stajemy się bardziej zaangażowani w kształtowanie otaczającej nas rzeczywistości. Wolontariat, udział w konsultacjach społecznych, czy aktywne uczestnictwo w wyborach to przykłady, gdzie umiejętność efektywnej komunikacji pozwala nam mieć realny wpływ na naszą społeczność.

Dzięki umiejętności słuchania innych, wyrażania swoich opinii w sposób zrozumiały i pełen szacunku, możemy angażować się w inicjatywy, które poprawiają życie lokalnej społeczności. Przez skuteczną komunikację jesteśmy w stanie wyrażać potrzeby i postulaty grup, z którymi się identyfikujemy, a także budować mosty między różnymi środowiskami, które mogą się różnić poglądami, ale mają wspólny cel – tworzenie lepszej przyszłości.

Komunikacja to most, który łączy nas z innymi – nie tylko w życiu osobistym, ale także w dążeniu do zmiany świata wokół nas. Dzięki niej możemy nie tylko nawiązywać wartościowe relacje, ale także mieć realny wpływ na to, co dzieje się w naszej szkole, w naszej gminie, a nawet w kraju. To narzędzie, które pozwala nam nie tylko zrozumieć innych, ale także być aktywnymi uczestnikami kształtowania naszej wspólnej rzeczywistości.

Komunikacja pozwala nam odkryć co czujemy, czego potrzebujemy, co jest dla nas w porządku, a co nie.

Czym jest dobra i skuteczna komunikacja?

Aby dowiedzieć się, wykonaj proste ćwiczenie:

1. Pomyśl o osobie, z którą dobrze Ci się rozmawia, z którą dzielisz się swoimi emocjami i przeżyciami. Może być to Twój rodzic, przyjaciel, brat/siostra, nauczyciel, psycholog.
 - Co sprawia, że dobrze Ci się z nią rozmawia? Co sprawia, że chcesz dzielić się z tą osobą swoimi refleksjami czy opinią?
 - W jakich okolicznościach jest prowadzona ta rozmowa? (np. określony czas lub miejsce)

Jest duża szansa, że w twoich notatkach pojawiły się takie sformułowania:

Co sprawia, że dobrze Ci się z nią rozmawia?

Możliwe odpowiedzi:

- „Słucha mnie z uwagą, nie przerywając.”
- „Czuję, że mnie rozumie i akceptuje, nawet jeśli mam inne zdanie.”
- „Nie ocenia mnie, tylko stara się zrozumieć, co czuję.”
- „Potrafi dopytać o szczegóły, kiedy coś mówię, co pokazuje, że naprawdę jej zależy.”

Co sprawia, że chcesz dzielić się z tą osobą swoimi refleksjami czy opinią?

Możliwe odpowiedzi:

- „Jest szczerą i otwartą, dlatego czuję, że mogę jej zaufać.”
- „Rozmawiamy w atmosferze spokoju i wzajemnego szacunku.”
- „Ta osoba nie krytykuje mnie i nie ocenia, nawet jeśli coś zrobiłem źle, tylko wspiera i daje rady.”

W jakich okolicznościach jest prowadzona ta rozmowa?

Możliwe odpowiedzi:

- „Najczęściej rozmawiamy w spokojnym miejscu, na przykład w domu lub w parku.”
- „Rozmawiamy wieczorem, kiedy mamy czas na spokojną wymianę zdań.”
- „Często te rozmowy towarzyszą spacerom, co pozwala mi się lepiej otworzyć.”

Podane przez Ciebie zachowania i cechy składają się na proces efektywnej komunikacji, czyli wymiany informacji między nadawcą a odbiorcą. Co sprawia, że możemy uznać ten proces za skuteczny?

Skuteczność wynika z faktu, że obie strony osiągają wzajemne zrozumienie.

Wśród punktów, jakie mogły pojawić się w Twoich notatkach, najprawdopodobniej znajdują się elementy komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej.

Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna to sposób porozumiewania się za pomocą słów, zarówno w formie mówionej, jak i pisanej. Obejmuje treść wypowiedzi, sposób jej formułowania oraz używanie odpowiedniego tonu, stylu czy języka. Komunikacja werbalna to przede wszystkim sposób, w jaki posługujemy się słowami, by wyrazić swoje myśli, emocje czy potrzeby. Możemy wyróżnić kilka kluczowych elementów, które pojawiają się w tym rodzaju komunikacji:

1. **Jasność i precyzja wypowiedzi** – Ważne jest, aby przekazywane treści były zrozumiałe i dopasowane do odbiorcy. Przykładowo, jeśli napisałeś/aś w notatkach, że osoba, z którą dobrze Ci się rozmawia, „mówi jasno i konkretnie”, oznacza to, że cenisz uporządkowany sposób wyrażania myśli.

2. **Ton i intonacja** – Odpowiedni ton głosu może wzmacniać przekaz, wyrażać emocje i budować atmosferę zrozumienia. Z notatek mogły się pojawić spostrzeżenia takie jak: „Mówi spokojnym głosem, co mnie uspokaja.”
3. **Zadawanie pytań** – Dobrze prowadzone pytania otwarte pomagają pogłębić rozmowę i lepiej zrozumieć drugą stronę. Jeśli wspomniałeś/aś, że „zawsze dopytuje, gdy czegoś nie rozumie”, to wskazuje na aktywne słuchanie – kluczowy element werbalnej komunikacji.
4. **Parafrazowanie i potwierdzanie** – Wyrażenia takie jak „Więc myślisz, że...” albo „Czy dobrze zrozumiałem, że...” pomagają upewnić się, że obie strony właściwie się rozumieją.

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna to sposób przekazywania informacji bez użycia słów. Obejmuje mowę ciała, mimikę, gesty, postawę, a także kontakt wzrokowy czy ton głosu. Komunikacja niewerbalna uzupełnia to, co mówimy słowami, nadając głębszy kontekst naszym wypowiedziom. Często to właśnie sygnały niewerbalne decydują o tym, czy rozmowa jest odbierana jako autentyczna i szczerą. W notatkach mogły pojawić się następujące elementy:

1. **Kontakt wzrokowy** – Jeśli zapisałeś/aś, że „patrzy na mnie, kiedy mówię”, to podkreśla znaczenie tej formy zaangażowania w rozmowę.
2. **Mimika twarzy** – Wyras twarzy często odzwierciedla emocje rozmówcy. Możesz mieć w notatkach spostrzeżenia typu: „Uśmiecha się, co mnie uspokaja.”
3. **Gesty i postawa ciała** – Otwarta postawa (np. skierowanie ciała w stronę rozmówcy) sygnalizuje zaangażowanie i gotowość do słuchania.

Przykład z notatek: „Nie krzyżuje rąk i siedzi w sposób swobodny, co sprawia, że czuję się komfortowo.”

4. **Ton głosu i tempo mowy** – Choć może wydawać się to elementem werbalnym, w rzeczywistości ton i tempo mowy są ważną częścią niewerbalnej komunikacji. Mogłeś/aś zauważyć: „Mówi spokojnie, nie spieszy się, co pozwala mi lepiej się skupić.”

Jak widać, efektywna komunikacja opiera się na harmonijnym połączeniu elementów werbalnych i niewerbalnych (a także otoczenie i okoliczność, czyli komfortowa przestrzeń czy brak presji czasu). To właśnie ich współdziałanie pozwala na lepsze zrozumienie się nawzajem i budowanie głębszych relacji. W kolejnych rozdziałach dowiesz się więcej zarówno o komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej – zgłębisz ich specyfikę oraz dowiesz się, jak doskonalić te umiejętności w praktyce.

Rozdział 2. Aktywne słuchanie – klucz do zrozumienia

Zanim przejdziemy do omówienia, jak mówić by nas słuchano, postawmy się najpierw po drugiej stronie - a więc jak słyszeć naszego rozmówcę.

Zacznijmy od prostego faktu

SŁUCHANIE $\neq$ SŁYSZENIE

Większość z nas słyszy swojego rozmówcę, ale czy faktycznie go słucha? Słyszenie to jedynie proces odbierania dźwięków, natomiast słuchanie jest czymś znacznie więcej. To świadome zaangażowanie w to, co mówi druga osoba, próba zrozumienia jej perspektywy oraz okazanie szacunku poprzez aktywne uczestnictwo w rozmowie. Aktywne słuchanie to kluczowy element skutecznej komunikacji.

SŁUCHANIE = PROCES BIERNY

SŁYSZENIE = PROCES AKTYWNY

Czym jest aktywne słuchanie?

Aktywne słuchanie to umiejętność, która pozwala w pełni zaangażować się w rozmowę i zrozumieć drugą osobę. Oznacza świadome skupienie uwagi na tym, co mówi rozmówca, a także reagowanie w sposób, który potwierdza nasze zaangażowanie. Aktywne słuchanie wykracza poza milczące kiwanie głową – wymaga otwartości, empatii i używania odpowiednich technik.

Zasady aktywnego słuchania:

1. **Utrzymuj kontakt wzrokowy** – patrzenie w oczy rozmówcy pokazuje, że jesteś w pełni obecny.
2. **Nie przerywaj** – pozwól rozmówcy zakończyć wypowiedź zanim zareagujesz.
3. **Unikaj oceniania** – nie krytykuj ani nie wyciągaj pochopnych wniosków.
4. **Okazuj zainteresowanie** – gesty, mimika twarzy czy drobne potwierdzenia, takie jak „Rozumiem” lub „Tak, to ciekawe”, sprawiają, że rozmówca czuje się wysłuchany.
5. **Bądź obecny** – nie skupiaj się na swoich myślach, telefonie czy otoczeniu, lecz w pełni angażuj się w rozmowę.

Znaczenie słuchania w relacjach interpersonalnych. Dlaczego warto być uważnym słuchaczem?

W każdej relacji, czy to w przyjaźni, rodzinie, czy wśród znajomych, kluczowa jest potrzeba bycia zrozumianym. Kiedy słuchamy, dajemy rozmówcy nie tylko możliwość wypowiedzenia się, ale również sygnalizujemy, że jego zdanie się liczy. To wzmacnia więzi i buduje wzajemne zaufanie.

Przestrzeń do mówienia pozwala drugiej osobie:

- Podzielić się emocjami i przemyśleniami.
- Czuć się zaakceptowaną i szanowaną.
- Osiągnąć lepszą jasność swoich myśli (często samo mówienie pomaga uporządkować chaos w głowie).

Dzięki aktywnej postawie dajesz szansę nie tylko drugiej osobie, ale także sobie.

Dajesz sobie szansę lepiej usłyszeć i zrozumieć to, co mówi dla Ciebie druga osoba. Swoją uważnością wspierasz partnera interakcji, a właściwie wysyłane przez Ciebie sygnały pomagają wyrazić mu to, co chce ci powiedzieć.

Z kolei brak uwagi i skupienia może prowadzić do frustracji, poczucia niezrozumienia i osłabienia relacji. Dlatego warto pamiętać, że prawdziwe słuchanie to wyraz szacunku i empatii.

Techniki aktywnego słuchania

Aby lepiej słuchać, warto korzystać z konkretnych technik, które pomogą nam lepiej zrozumieć rozmówcę i pokazać, że jesteśmy w pełni zaangażowani. Oto kilka najważniejszych z nich:

1. Parafrazowanie

Polega na powtórzeniu swoimi słowami tego, co powiedział rozmówca.

Dzięki temu pokazujesz, że uważnie słuchasz i próbujesz zrozumieć, ale także pomaga ona sprawdzić czy dobrze rozumiesz wypowiedź swojego rozmówcy.

Parafrazy zazwyczaj zaczynają się od zwrotów:

- Jeśli dobrze zrozumiałam, to...
- Wygląda na to, że dla Ciebie najważniejsze jest...
- Innymi słowy, uważasz, że...

Przykład:

Rozmówca: „Czuję się przytłoczony pracą i mam wrażenie, że nic mi nie wychodzi.”

Ty: „Rozumiem, że masz dużo obowiązków i trudno ci sobie z tym poradzić. To dla ciebie stresujące, prawda?”

Parafrazę możesz zakończyć pytaniem, dzięki temu dajesz możliwość skorygowania rozmówcy sytuacji, w której źle zrozumiałeś jego komunikat.

“Nie do końca o to mi chodziło. Miałem na myśli, że...”

O czym należy pamiętać parafrazując rozmówcę?

- zastanów się, co jest jego myślą przewodnią,
- zwróć uwagę, aby nie dodawać nowych treści, własnej oceny sytuacji, opinii, interpretacji sytuacji - parafraza nie jest spojrzeniem na daną sytuację z twojej perspektywy, a jedynie dokładnym streszczeniem, tego co zostało powiedziane

2. Zadawanie pytań

Pytania pomagają rozmówcy pogłębić temat i wyrazić swoje myśli. Przykłady pytań otwartych: „Co o tym myślisz?”, „Jak się wtedy czułeś?”, „Co możemy zrobić, żeby to poprawić?”

Zadawanie pytań nie tylko zachęca do rozmowy, ale również pokazuje, że interesujesz się tym, co mówi druga osoba. To często od zadanego pytania, zależy to, jak potoczy się rozmowa.

Przykład:

Ty: „Jak się czułeś, gdy usłyszałeś tę wiadomość?”

Rozmówca: „Byłem zaskoczony i trochę zaniepokojony.”

Ty: „Co mogłoby pomóc, żebyś poczuł się lepiej?”

Jak zadać właściwe pytanie?

- Pomyśl o celu pytania - czego chcesz dowiedzieć się od rozmówcy?
- Pytanie powinno być jasne i czytelne.
- Unikaj konwencji przesłuchania.

3. Podsumowanie

Podsumowanie polega na zebraniu, uporządkowaniu i syntetycznym zestawieniu najważniejszych wątków poruszonych podczas rozmowy.

Uwaga! Podsumowanie nie jest tym samym czym parafraza. Parafraza dotyczy konkretnej części wypowiedzi, jej celem jest przekształcenie lub wyrażenie tych samych myśli w innych słowach, zaś podsumowanie obejmuje całość rozmowy.

Wypowiedzi podsumowujące zazwyczaj zaczynają się od:

- Podsumowując to, o czym rozmawialiśmy, doszliśmy do wniosku, że...
- Spróbujmy zebrać to, co najważniejsze, z tego, co zostało powiedziane...

Czemu służy podsumowanie? Podsumowanie jest przydatne, ponieważ porządkuje myśli, pozwala na płynne przejście do nowych tematów, daje poczucie postępu w rozmowie i ułatwia zakończenie dyskusji.

Jak stworzyć podsumowanie?

- Uważnie słuchaj poruszanych przez rozmówcę wątków.
- Zastanów się co jest myślą przewodnią
- Zasygnalizuj chęć podsumowania dotychczasowych ustaleń, co pozwala na przejście do kolejnych etapów rozmowy.

4. Klaryfikacja

Jest to technika bardzo przydatna, gdy nie jesteś pewien/pewna czy dobrze zrozumiałeś/zrozumiałaś zasłyszana wypowiedź.

Klaryfikacja polega na zapytaniu/poproszeniu rozmówcy o uściślenie, doprecyzowanie czy wyjaśnienie.

Przykładowe wypowiedzi, które mogą ci pomóc:

- Mówisz, że nikt cię nie rozumie. Kogo masz na myśli?
- Straciłem wątek. Czy możesz powtórzyć jeszcze raz, co się wydarzyło?
- Jeśli dobrze rozumiem, to moja część projektu jest zła. Możesz wyjaśnić konkretnie, co powinienem poprawić?

Pamiętaj:

- Zadbaj o to, by Twoja wypowiedź była neutralna - unikaj oskarżeń o brak jasności czy zawilość. Celem klaryfikacji ma być lepsze zrozumienie, a nie szukanie strony winnej nieporozumienia.

5. Odzwierciedlenie

Technika ta polega na pokazywaniu rozmówcy, co w danym momencie zauważasz w jego zachowaniu. Dzięki jej zastosowaniu jesteś “lustrem” dla rozmówcy.

Przykładowe obserwacje:

- Kiedy o tym opowiadasz, wydajesz się bardzo smutny.
- Mówiąc o tym wspomnieniu, bardzo się rozpromieniłaś. Widzę, że to dla ciebie ważne

Dzięki odzwierciedleniu druga osoba wie, że słuchasz go z uwagą, rozumiesz i akceptujesz jego emocje.

Pamiętaj:

- Swoje wypowiedzi wspieraj obserwacjami, np. dotyczącymi uśmiechu na twarzy bądź skrzywienia. “Gdy o tym mówiłaś, zaszkliły Ci się oczy. Zasmuciło Cię to, mam rację?”

Jak widzisz skuteczne słuchanie jest kluczowym elementem każdej udanej komunikacji. Zrozumienie różnicy między słyszeniem a słuchaniem pozwala nam lepiej angażować się w rozmowy i budować głębsze, bardziej autentyczne relacje. Aktywne słuchanie to proces wymagający zaangażowania, empatii i technik takich jak parafrazowanie, zadawanie pytań, czy klaryfikacja.

Dzięki tym umiejętnościom możemy okazać szacunek rozmówcy, dając mu przestrzeń do wyrażenia swoich emocji i myśli, a także lepiej zrozumieć jego perspektywę. Pamiętajmy, że prawdziwe słuchanie nie tylko wzmacnia więzi, ale również pomaga uniknąć nieporozumień, prowadząc do bardziej efektywnej komunikacji.

Rozdział 3. Komunikacja niewerbalna – język ciała, który mówi więcej niż myślisz.

Wyobraź sobie osobę, która jest nieśmiała, niepewna siebie i wycofana. Rzadko dzieli się swoimi opiniami i poglądami, a bronienie swojego zdania sprawia jej trudność. Jak wygląda taka osoba? Jakie są jej ruchy? W jaki sposób patrzy na innych ludzi? Jakich gestów używa? Jaki jest ton i głośność jej głosu?

Zapisz swoje obserwacje:

Teraz pomyśl o kimś, kto jest asertywny, pewny siebie i zdecydowany. Taka osoba otwarcie wyraża swoje myśli, nie boi się bronić swoich przekonań, ale robi to w sposób kulturalny i spokojny. Potrafi jasno wyznaczać cele i konsekwentnie dąży do ich realizacji, unikając agresji. Jak taka osoba wygląda? Jakie są jej ruchy? W jaki sposób patrzy na innych? Jakie gesty wykonuje? Jak brzmi jej głos – czy jest wyraźny, spokojny, pewny siebie?

Zapisz swoje obserwacje:

Porównaj oba opisy. Co mają wspólnego, a co różni te dwie osoby?

Zapisz swoje obserwacje:

Mowa ciała istniała na długo przed pojawieniem się języka mówionego. Ludzie od zarania dziejów komunikowali się za pomocą gestów i sygnałów niewerbalnych. Nic więc dziwnego, że to, co przekazujemy ciałem, ma większy wpływ na odbiór komunikatu niż same słowa. Również we wczesnym dzieciństwie nie posiadaliśmy jeszcze wystarczających zdolności, więc porozumieliśmy się z rodzicami za pomocą gestów, wyrazu twarzy, nasze emocje w danym momencie wyrażaliśmy poprzez śmiech czy płacz.

Komunikacja niewerbalna stanowi niezwykle ważny element każdej interakcji. Choć słowa odgrywają kluczową rolę w wymianie informacji, to mowa ciała, gesty, mimika i postawa ciała często decydują o tym, jak nasz komunikat zostanie odebrany przez drugą stronę. Często to właśnie elementy

niewerbalne wyrażają nasze prawdziwe emocje, intencje i nastawienie, nawet jeśli wypowiedane słowa sugerują coś innego.

Oznacza to, że jeśli chcemy, aby nasz komunikat był w pełni zrozumiany, musimy być świadomi tego, jak nasze ciało, gesty czy wyraz twarzy wpływają na to, jak jesteśmy odbierani. Komunikacja niewerbalna może wzmocnić nasze słowa, ale także wprowadzać wątpliwości czy sprzeczności, jeśli jest niezgodna z tym, co mówimy.

Chociaż techniki werbalne, które omówimy później, są istotne, to w oderwaniu od niewerbalnych sygnałów tracą na sile. Jak zareagujesz, gdy na twoją prośbę usłyszysz “nie” cichym szeptem? A jak, gdy będzie wyraźne i stanowcze? Różnica jest znacząca. Dlatego warto zastanowić się, jakie komunikaty wysyłamy za pomocą naszej postawy, tonu głosu czy mimiki.

Rodzaje komunikacji niewerbalnej

1. Mowa ciała

Mowa ciała obejmuje całą gamę gestów i postaw, które wyrażają nasze emocje, stan umysłu i nastawienie. To, jak trzymamy ciało, jak stoimy lub siedzimy, jakie przyjmujemy pozy – wszystko to wpływa na to, jak jesteśmy postrzegani.

Unikaj!

- Skulona postawa ciała, zwrócenie się plecami do rozmówcy, może sygnalizować zamknięcie, niechęć lub brak zaangażowania. Postawa ta kojarzona jest ze strachem i niepewnością.

- Krzyżowanie rąk na piersiach - może być to odczytywane jako przyjęcie postawy obronnej. Może też budować wrażenie bariery między Tobą a rozmówcą.
- Obejmowanie samego siebie - gest ten kojarzyć nam się może z przytulaniem przez rodziców i opiekunów dzieciństwie. W dorosłości zdarza się nam on, aby zredukować stres. Jednocześnie wysyła jednak on sygnał, że czujesz się zestresowany lub skrupowany. Jeśli chcesz więc osiągnąć efekt pewnej siebie osoby - staraj się unikać tej postury.

Otwarte gesty, niezamknięte ramiona, ułożenie ciała w stronę rozmówcy – to wszystko pomaga budować poczucie zaufania i otwartości. Staraj się unikać skrzyżowanych ramion czy odwracania ciała, co może sugerować dystans i brak zaangażowania. Jeśli stoimy prosto, z ramionami uniesionymi i głową uniesioną, wyrażamy pewność siebie.

2. Kontakt wzrokowy

Kontakt wzrokowy jest jednym z najpotężniejszych narzędzi komunikacji niewerbalnej. Utrzymywanie odpowiedniego kontaktu wzrokowego pokazuje, że jesteśmy zainteresowani rozmową i szanujemy naszego rozmówcę. Z kolei unikanie wzroku może wskazywać na brak pewności siebie, nieuczciwość lub brak zainteresowania. Zbyt intensywny kontakt wzrokowy może z kolei wydawać się zbyt agresywny. Kluczem jest znalezienie odpowiedniego balansu, który wyraża zaangażowanie i szacunek. Spoglądaj na rozmówcę na tyle często, aby odczuł, że jesteś uważny na jego słowa, ale też jesteś pewny tego, co mówisz ty.

3. Wyraz twarzy

Wyraz twarzy jest jednym z najbardziej bezpośrednich sposobów wyrażania naszych emocji. Uśmiech, grymas, zmarszczone brwi – te subtelne zmiany na twarzy mogą przekazywać o wiele więcej niż słowa. Emocje takie jak radość, smutek, złość czy zdziwienie są wyraźnie widoczne na naszej twarzy i są natychmiastowo rozpoznawane przez innych. Bardzo często nasze twarze pokazują to, co czujemy, nawet jeśli staramy się ukryć te emocje za słowami.

Unikaj!

- Drapania i innych podobnych gestów wokół twarzy - kojarzą one się z nerwowością, nieumiejętnością zachowania nad sobą, część osób może kojarzyć nawet gesty wokół twarzy z zatajaniem prawdy!

4. Gestykulacja

Gesty to jeden z najistotniejszych elementów mowy ciała. Za pomocą rąk i innych części ciała, takich jak głowa, możemy wyrażać emocje, podkreślać wypowiedziane słowa, wskazywać na rzeczy, a także komunikować nasze intencje. Szerokie gesty mogą wyrażać entuzjazm lub agresję, natomiast drobne, skryte gesty mogą sugerować niepewność, nieśmiałość czy poczucie zagrożenia. Warto jednak pamiętać, że gesty mogą mieć różne znaczenia w zależności od kultury – to, co w jednej kulturze może oznaczać uprzedzenia, w innej może być powszechnie akceptowane.

5. Głos i ton

Ton głosu to jedno z najpotężniejszych narzędzi komunikacji. Jego wysokość, tempo i modulacja wpływają na to, jak odbiorca interpretuje nasze słowa.

- **Mówienie przyciszonym głosem**

Cichy głos może być odbierany jako brak pewności siebie i lekceważenie własnych słów. Jeśli często musisz powtarzać to, co mówisz, spróbuj mówić głośniejsze i wyraźniej, aby twój głos budził zaufanie, ale bez przesadnego podnoszenia tonu.

- **Mówienie niewyraźne**

Mamrotanie lub mówienie niewyraźnie może sugerować niepewność lub próbę ukrycia czegoś. Staranna artykulacja pomaga lepiej zrozumieć przekaz, jednocześnie podkreślając szacunek dla rozmówcy i nasze zaangażowanie w rozmowę. Osoba mówiąca wyraźnie jest odbierana jako bardziej profesjonalna i wiarygodna. Aby brzmieć pewniej i bardziej wiarygodnie, pracuj nad jasnością i wyrazistością swojej mowy.

- **Mówienie wysokim tonem**

Pod wpływem stresu głos może stać się wysoki i piskliwy, co wskazuje na brak opanowania. Staraj się kontrolować ton, dążąc do spokojniejszej, niższej barwy, która wzbudza większe zaufanie i pewność siebie.

- **Stosowanie wypełniaczy**

Używanie „yyy” czy „eee” może sprawiać wrażenie niepewności, braku przygotowania i odwracać uwagę od treści. Zamiast wypełniaczy rób krótkie pauzy – cisza brzmi bardziej profesjonalnie i pozwala odbiorcom lepiej skupić się na twoim przekazie.

6. Podsumowanie

Komunikacja niewerbalna ma ogromne znaczenie w codziennych interakcjach, decydując o tym, jak jesteśmy odbierani przez innych. Poprzez świadome kontrolowanie gestów, mimiki, postawy ciała i kontaktu wzrokowego możemy wzmocnić nasz komunikat, budując zaufanie i empatię w relacjach.

Kluczem do skutecznej komunikacji jest umiejętność rozpoznawania i dostosowywania mowy ciała do sytuacji, by wspierała ona nasze słowa i umożliwiała lepsze zrozumienie drugiej osoby.

Rozdział 4. Kluczowe elementy komunikacji werbalnej

1. Jasność komunikatu

Jasność jest fundamentem skutecznej komunikacji. Twoje słowa powinny być zrozumiałe, a treść komunikatu powinna odpowiadać potrzebom odbiorcy. Używanie zbyt skomplikowanego języka lub wplatanie zbyt wielu szczegółów może prowadzić do nieporozumień.

Przykład:

Zamiast powiedzieć „Przygotuj raport na temat naszych wyników sprzedaży”, warto doprecyzować: „Przygotuj raport z wynikami sprzedaży za ostatni kwartał, uwzględniając produkty, które osiągnęły najwyższe wyniki.”

2. Jednoznaczność

Komunikaty powinny być wolne od wieloznaczności i interpretacyjne jasne. Unikaj zwrotów, które mogą być różnie rozumiane w zależności od kontekstu. Precyzja w używaniu słów eliminuje ryzyko błędnych interpretacji.

Przykład:

Zamiast powiedzieć „Zajmij się tym później”, lepiej określić konkretny termin, np. „Proszę, zajmij się tym do końca dnia.”

3. Cel komunikatu

Każda wypowiedź powinna mieć jasno określony cel – czy chodzi o przekazanie informacji, rozwiązanie problemu, czy nakłonienie kogoś do działania. Odbiorca powinien wiedzieć, czego od niego oczekujesz i dlaczego dana informacja jest dla niego istotna.

Przykład:

„Chciałbym, żebyś poprowadził tę prezentację, ponieważ masz największą wiedzę na temat tego projektu i będziesz mógł odpowiedzieć na pytania klientów.”

4. Wartość komunikatu zwrotnego

Komunikacja nie kończy się na wypowiedzi – kluczowym jej elementem jest odbiór i odpowiedź rozmówcy. Otwierając przestrzeń na pytania, wątpliwości lub wyrażenie opinii, budujesz dialog i zwiększasz szansę na lepsze zrozumienie treści.

Przykład:

Po przekazaniu instrukcji możesz zapytać: „Czy wszystko jest jasne? Czy chciałbyś, żebym coś wyjaśnił?” Taka postawa pomaga uniknąć błędów wynikających z niedoprecyzowania.

Rozdział 5. Komunikacja w sytuacjach konfliktowych.

Porozumienie bez Przemocy

Porozumienie bez Przemocy, znane również jako komunikacja empatyczna lub język serca, to metoda komunikacji opracowana przez amerykańskiego psychologa Marshalla B. Rosenberga. Jej głównym celem jest wspieranie dialogu międzyludzkiego oraz tworzenie społeczności opartych na empatii i uwzględnianiu potrzeb każdej osoby. Technika ta uczy, jak świadomie wyrażać swoje myśli i emocje w sposób, który sprzyja wzajemnemu zrozumieniu i budowaniu relacji.

W procesie komunikacji, zwłaszcza w sytuacjach trudnych czy konfliktowych, istotną rolę odgrywa sposób, w jaki formułujemy nasze wypowiedzi. Jednym z najskuteczniejszych narzędzi komunikacyjnych jest „komunikat ja”. Jest to sposób wyrażania swoich myśli, uczuć i potrzeb w sposób bezpośredni, ale jednocześnie nieoceniający i nieatakujący drugiej osoby. Dzięki temu można unikać eskalacji konfliktów, a rozmówca czuje się zrozumiany, co sprzyja budowaniu porozumienia.



Czym jest „komunikat ja”?

Komunikat „ja” opiera się na zasadzie, że zamiast obwiniać czy oceniać drugą osobę, skupiamy się na wyrażaniu własnych odczuć i potrzeb w kontekście konkretnej sytuacji. W przeciwieństwie do komunikatu „ty”, który często wywołuje obronną reakcję („Bo ty zawsze...”, „Ty nigdy...”), komunikat „ja” pozwala prowadzić rozmowę w atmosferze wzajemnego szacunku i otwartości.

- **Komunikat „ty”:** „Nigdy nie słuchasz tego, co mówię!”
- **Komunikat „ja”:** „Czuję się zlekceważony, kiedy przerywasz mi w trakcie rozmowy. Chciałbym, żebyśmy mogli spokojnie się wysłuchać.”

Komunikaty „ja” są szczególnie skuteczne, gdy chcemy wyrazić swoje potrzeby, emocje lub zasygnalizować problem, nie naruszając granic drugiej osoby.

Struktura komunikatu „ja”

Cztery kroki Porozumienia bez Przemocy, który pomogą stworzyć Tobie Komunikat „ja” prezentują się następująco

1. **Opis sytuacji/obserwacje** – W tym kroku zwracamy uwagę na fakty i spostrzeżenia, bez oceniania czy osądzania.
2. **Wyrażenie własnych uczuć** – Określenie, jak dana sytuacja wpływa na nasze uczucia.
3. **Wyrażenie własnej potrzeby** – W tym kroku zwracamy uwagę na potrzeby, które stoją za naszymi uczuciami. Wskazujemy, co w tym momencie jest dla mnie ważne.
4. **Wyrażenie prośby** - Powinna być skonstruowana w sposób jasny i konkretny (co, gdzie i kiedy) oraz zakładać możliwość odmowy.

Przykład:

- **Sytuacja:** „Kiedy widzę, że umawiamy się na konkretną godzinę, a ty się spóźniasz...”
- **Uczucie:** „...czuję się ignorowany i sfrustrowany...”
- **Potrzeba** „...ważne jest dla mnie dotrzymanie terminów”
- **Prośba:** „...chciałbym, żebyśmy mogli lepiej uzgadniać godziny spotkań, które oboje możemy dotrzymać.”

OPIS SYTUACJI + MOJE ODCZUCIA + MOJE POTRZEBY + MOJE PROŚBY

Taka konstrukcja sprawia, że komunikat brzmi spokojnie i rzeczowo, a odbiorca ma szansę lepiej zrozumieć nasz punkt widzenia.

Praktyczne wskazówki

1. Ćwicz świadomość swoich emocji

Zanim zastosujesz technikę „komunikatu ja”, spróbuj nazwać swoje uczucia i potrzeby. Ułatwi to sformułowanie wypowiedzi.

2. Unikaj ocen i osądów

Skup się na swoich emocjach i sytuacji, zamiast przypisywać winę drugiej osobie.

- Zamiast: „Ty zawsze wszystko psujesz!”, powiedz: „Czuję się sfrustrowany, gdy coś idzie nie tak, i chciałbym, żebyśmy wspólnie poszukali rozwiązania.”

3. Bądź konkretny

Opisuj sytuację w sposób szczegółowy i precyzyjny, aby uniknąć nieporozumień. Zamiast ogólników, używaj przykładów.

- Zamiast: „Nigdy mnie nie słuchasz”, powiedz: „Czuję się zlekceważony, kiedy nie patrzysz na mnie, gdy rozmawiamy.”

4. Ćwicz ton głosu i wyrażność

Nawet najlepiej sformułowany komunikat traci na skuteczności, jeśli jest wypowiedziany z irytacją lub gniewem. Staraj się mówić spokojnym, wyraźnym tonem, który podkreśla twoją dobrą wolę.

Ćwiczenie - Przekształć komunikat Ty na komunikat ja według schematu:

Komunikat Ty: „Zawsze się spóźniasz! Nigdy nie potrafisz być punktualny!”

Komunikat Ja:

Opis sytuacji: „Kiedy przychodzisz 15 minut po ustalonej godzinie...”

- + **moje uczucia** „...czuję frustrację i zniecierpliwienie...”
 - + **moje potrzeby** : „...ponieważ zależy mi na punktualności i szacunku dla mojego czasu.”,
 - + **moje prośby:** „Czy mógłbyś w przyszłości informować mnie, jeśli się spóźnisz?”
1. **Komunikat Ty:** „Nigdy nie odbierasz moich telefonów, kiedy Cię potrzebuję!”

2. **Komunikat Ty:** “Znowu się spóźniłeś. Nigdy nie można na Tobie polegać”

3. **Komunikat Ty** “ Jak zwykle nie zrobiłeś swojej części projektu. Wiecznie muszę robić wszystko za Ciebie”

Podsumowanie

To, jak się komunikujesz, nie jest czymś stałym – to proces, który możesz rozwijać i ulepszać każdego dnia. Warto pamiętać o kilku kluczowych zasadach:

- **Słuchaj uważnie** – nie tylko słysz, ale staraj się naprawdę zrozumieć drugą osobę.
- **Mów jasno i konkretnie** – precyzja i prostota pomagają uniknąć nieporozumień.
- **Zwracaj uwagę na mowę ciała** – gesty, kontakt wzrokowy i postawa często mówią więcej niż słowa.
- **Dbaj o szacunek w rozmowie** – zarówno w codziennej komunikacji, jak i w sytuacjach konfliktowych.
- **Ćwicz cierpliwość** – nie zawsze wszystko da się wyjaśnić od razu, ważne jest, żeby dążyć do porozumienia.

Skuteczna komunikacja to coś, co warto rozwijać przez całe życie. Im bardziej świadomie podchodzisz do tego, jak rozmawiasz z innymi, tym lepiej budujesz relacje i unikasz niepotrzebnych konfliktów. Każda rozmowa to okazja, żeby się w tym doskonalić.

Bibliografia

1. Magdalena Malinowska-Berggren. Porozumienie bez Przemocy – podstawowe informacje
2. Marshall Rosenberg. Porozumienie Bez Przemocy
3. Dorota Gromnicka Samo Sedno - Asertywność w przykładach. Jak zachować się w typowych sytuacjach



**Broszura przygotowana w ramach projektu
„Działamy dla młodych!”**



Działamy!

**Projekt dofinansowany ze środków
Rządowego Programu Fundusz Młodzieżowy na lata 2022-2033**



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Fundusz Młodzieżowy na lata 2022-2033

