Jak usprawnić codzienną komunikację

Porozumiewanie się to podstawa naszego życia w społeczeństwie. Dzięki komunikowaniu się z innymi ludźmi doświadczamy, przeżywamy, nawiązujemy i utrzymujemy relacje z ludźmi.

W procesie tym nie tylko ważna jest sztuka słuchania innych, ale i dobrego emitowania naszych potrzeb, emocji, pomysłów za pomocą dźwięków. Według Alberta Mehrabiana nasz przekaz zależy od brzmienia naszego głosu – od siły, wysokości głosu, tempa, rytmu, wyrazistości mowy - aż w 38% (pozostałe procenty to słowa – 7% oraz postawa ciała i gesty – 55%).

Jak mówić, a przez to usprawnić codzienną komunikację? Odpowiedź jest prosta – trzeba zadbać o te 38%, o których mówi Mehrabian. Trudniejsze może okazać się jej wcielenie w życie. Za bardzo kochamy nasze nawyki lub nie jesteśmy ich świadomi. Ale dla chcącego nie ma nic trudnego - do dzieła więc!

Intencja – bez niej ani rusz, to Twój zamiar. Aby usprawnić codzienną komunikację bardziej świadomie zacznij się porozumiewać. Pomyśl, chcesz przekazać jakiś komunikat. Jaka jest jego treść, jaka jest jego wymowa, jaki efekt chcesz uzyskać? Czy ma to być zwykła informacja czy perswazja. A może chcesz pobudzić kogoś do działania albo uspokoić? Chęć uruchamia w mózgu ośrodki nadzorujące pracę całego narządu mowy. Od tego pierwszego elementu zależy efekt końcowy. Gdy nie ma odpowiedniej chęci, potrzeby – zmuszamy się do mówienia i efekt jaki jest, każdy wie.

Wysokość głosu

Różnicuj wysokość głosu - zmiany wysokości głosu są potrzebne, by słuchacze, rozmówcy chcieli nas słuchać i mogli dobrze zrozumieć nasz komunikat. Są one wynikiem naszych emocji, witalności, świadczą o zainteresowaniu rozmową lub tematem. Ich brak powoduje monotonię i zniechęca innych uczestników komunikacji. Pamiętaj, że wysoki głos brzmi śmiesznie w wielu sytuacjach, pobudza, rozdrażnia; niski – uspokaja, brzmi bardziej stanowczo.

Tempo mówienia

Zmieniaj tempo mówienia. Ta właściwość naszego głosu, która zależy od indywidualnych predyspozycji. Jeśli chcemy usprawnić naszą komunikację, warto zaobserwować czy tempo mówienia nie stanowi bariery w komunikacji z innymi. Tempo mowy dostosuj do sytuacji. Intencjonalnej zmiany tempa można się nauczyć, niezależnie od tego czy z natury mówimy szybko czy wolno.

Barwa

Zawsze musi być dostosowana do wypowiadanej treści. Jeśli na różne tematy mówisz stosując zawsze taką samą barwę głosu, nie będziesz dobrze odbierany. Barwa głosu zmienia się pod wpływem emocji, pod wpływem sytuacji. Odkryj ile odcieni ma Twój głos i stosuj ja świadomie, a ludzie będą słuchać Cię z zainteresowaniem. Pamiętaj – właściwa intencja, punkt wyjścia, przekłada się na barwę głosu.

Siła głosu

Nie za cicho, nie za głośno – złota zasada. Trzeba być słyszalnym, ale bez przesady. Jeśli coś wymaga powiedzenia z naciskiem, jeśli chcesz wywołać określoną reakcję- zmień natężenie głosu, powiedz coś mocniej, głośniej. Uważaj tylko, by nie wpaść w pułapkę. Nie wszystko trzeba mówić głośno, by osiągnąć zamierzony cel. Spróbuj rozpoznać styl komunikowania się w Twojej rodzinie.

Intonacja

Sposób w jaki podnosimy i opuszczamy głos jest niezmiernie ważny. Wiele osób ma z tym problemy, co prowadzi do nieporozumień komunikacyjnych. Zastanów się, czy brzmisz pewnie, czy w Twoim głosie słychać nutkę niepewności, nieśmiałości, zwątpienia lub bujania w obłokach. Jeśli tak, popracuj nad intonacją oraz nad zdobyciem większej pewności siebie, nad byciem bardziej asertywnym. Pamiętaj – zdania oznajmujące kończą się wyraźnym spadkiem głosu. Jeśli głos poszybuje w górę – Twoje stwierdzenie zabrzmi jak pytanie.

Zidentyfikuj swój styl komunikacji i zmień, go, jeśli potrzeba

- pasywny – mówisz niewyraźnie, cichym, łagodnym, drżącym głosem; jąkasz się, często przerywasz wypowiedź, swoje poglądy, potrzeby i

uczucia wyrażasz nie wprost, lecz za pomocą dodatkowych gestów i dźwięków (np. ziewanie, mamrotanie, wzdychanie, płacz) i liczysz na to, że inni domyślą się czego potrzebujesz, co odczuwasz i o czym myślisz; masz trudności z wyrażaniem swoich potrzeb, przyznaniem się, że na czymś się znasz, masz poczucie własnej słabości, uzależnienia swojego życia od decyzji i wpływów innych

- agresywny – swobodnie operujesz głosem, całym zakresem swoich możliwości, by jasno i otwarcie wyrażać to, co czujesz, co myślisz i czego pragniesz, nie zważając na uczucia innych; jesteś spięty, gesty podkreślają Twoje słowa, atakujesz innych, żeby osiągnąć to czego chcesz, stosujesz sarkazm, ironię i ostrą krytykę;
- asertywny – Twój głos jest pewny siebie, wyrażasz swoje potrzeby i myśli w sposób, jaki nie rani innych ludzi, mówisz bezpośrednio o tym, co czujesz, bronisz swoich poglądów, dbasz o swoje prawa respektując prawa innych.

Komunikat słowny

- mów wyraźnie, dobrze artykułuj dźwięki, dbaj o sprawne narządy mowy – dzięki temu będziesz zawsze dobrze rozumiany
- zapomnij o bełkotaniu i mamrotaniu pod nosem (gdy nie masz ochoty z kimś rozmawiać – nie mów, nie zmuszaj się)
- mów krótszymi zdaniami
- używaj słownictwa znanego rozmówcom i słuchaczom, jeśli stosujesz żargon – objaśniaj go
- stosuj pauzy, zwłaszcza, jeśli mówisz o czymś trudnym, ważnym
- zadawaj pytania, upewniaj się, czy to co powiedziałeś zostało dobrze zrozumiane
- akcentuj ważne treści, słowa w swoich wypowiedziach,
- unikaj wtrąceń typu eeee..., yyyyy.... no wiesz, tego... itp.- osłabiają siłę Twojego przekazu

Zastanów się również:

- czy ludzie odbierają Twoje komunikaty zgodnie z Twoją intencją, czy zdarzają się nieporozumienia, konflikty, lub zastawiasz się dlaczego Twoja słowa nie są skuteczne?
- czy komunikat słowny jest spójny z Twoją postawą ciała, gestami i brzmieniem głosu?
- czy Twoje zmęczenie, złe samopoczucie, choroba, stres nie powodują przypadkiem, że Twoje słowa zostaną źle przekazane?

Poza tym:

- Słuchaj innych, z zaangażowaniem i zainteresowaniem– ludzie lubią, gdy mogą się „wygadać", lubią wiedzieć, że ktoś chce nas zrozumieć; skup swoją uwagę tylko na rozmówcy, skieruj swoje ciało w stronę rozmówcy, utrzymuj kontakt wzrokowy, zadawaj pytania, ale nie przerywaj jego wypowiedzi.
- Mów otwarcie, mów nie tylko o faktach, zdarzeniach, ale mów też o sobie, o tym, co czujesz, jak postrzegasz sytuacje, mów otwarcie o swoich potrzebach – nie oczekuj, że inni wiedzą co myślisz, co czujesz, czego potrzebujesz
- Oddychaj głębiej, ponieważ głęboki oddech daje nam większą świadomość własnych uczuć, łatwiej je wyrazić
- Dopasuj się - aby nawiązać lepszy kontakt z drugą osobą spróbuj zachowywać się podobnie jak ona. Dopasuj swoje zachowanie niewerbalne – zwróć uwagę na pozycję ciała drugiej osoby, przybierz podobną pozę, dopasuj swoje ciało do jej ciała. Zobacz, jakie miny robi, jakie gesty wykonuje, jak oddycha, jaki jest ton jej głosu, tempo mowy. Dopasuj się dyskretnie, by nie wywołać wrażenia naśladowania, „papugowania"

Autor: Sylwia Prusakiewicz-Kucharska