Poradnik dobrej rozmowy

1. Aktywne słuchanie

Kluczem do zrozumienia rozmówcy jest okazanie mu zainteresowania. Należy skoncentrować się na jego słowach oraz mowie ciała, zamiast skupiać się na nieistotnych rzeczach: jego wyglądzie, leżącej przed nami gazecie czy włączonym w tle telewizorze. Nawiązujmy kontakt wzrokowy, nie przerywajmy partnerowi interakcji i zadawajmy mu dodatkowe pytania (najlepiej otwarte, pozostawiające przestrzeń na wyrażenie szczerej opinii).

2. Opanowanie

Bardzo istotna jest cierpliwość (ważne jest zarezerwowanie sobie wystarczającej ilości czasu na rozmowę) i trzymanie emocje na wodzy. Unikajmy kłótni o to, „kto ma rację". Zastąp słowo „racja" określeniem „opinia", bo opinii, jak wiadomo, jest tyle, ilu ludzi na świecie i każdy ma pełne prawo do posiadania własnej.

3. Sprecyzowany cel komunikacji

Osiągnięcie celu jest możliwe jedynie wówczas, gdy zdajemy sobie z niego sprawę. Przed rozpoczęciem rozmowy warto więc zastanowić się, co planujemy przez nią osiągnąć (może to być jedynie wysłuchanie nas przez drugą osobę, ale również podpowiedź, rada, podjęcie decyzji). Po określeniu celu konwersacji warto wyartykułować go naszemu rozmówcy.

4. Odpowiedzialność za własny komunikat

Jeśli chcemy być odbierani jako osoby wiarygodne i godne zaufania, musimy brać odpowiedzialność za własne słowa. Nie wahajmy się zaznaczyć, że nie jesteśmy czegoś pewni. Jeśli widzimy, że nasz rozmówca wydaje się być zakłopotany, nie przerzucajmy na niego odpowiedzialności („Dlaczego nie rozumiesz tego, co mówię?"), a postarajmy się sprecyzować lub wyjaśnić prezentowany przez siebie punkt widzenia. Przyznawajmy się do błędów i na bieżąco korygujmy zakłócony przez nie komunikat.

5. Jasne i precyzyjne komunikaty

Język, którym się posługujemy, powinien być prosty i jednoznaczny, a także dopasowany do rozmówcy. Unikajmy skrótów i żargonów (jeśli nie mamy pewności, że partner interakcji je zrozumie), a także zbyt długich i rozbudowanych zdań. Warto powtarzać najważniejsze informacje, używając w tym celu innych słów. Mówmy o faktach i konkretnych wydarzeniach (np. „Spóźnił się pan z tym zleceniem aż o 5 dni", zamiast: „Jest pan niesolidny i nieodpowiedzialny, nie dotrzymuje pan terminów").

6. Konstruktywna informacja zwrotna
Informacje zwrotne pomagają nam dowiedzieć się, czy zostaliśmy trafnie zrozumiani, a także jak druga osoba odbiera nasze zachowanie. Pozwalają również na bieżąco konfrontować cel wypowiedzi z osiągniętymi rezultatami i dokonywać ewentualnych korekt. Konstruktywna informacja zwrotna dotyczy jej nadawcy (np. „Przykro mi, że tak się zachowałeś", „Jestem zawiedziony, że spóźniłeś się na to spotkanie", zamiast: „Ty zawsze tak się zachowujesz", „Znowu się spóźniłeś").

7. Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna może nam przekazać więcej informacji, niż same słowa rozmówcy. Zwracajmy uwagę na to, czy zachowanie partnera interakcji wydaje się być zgodne z tym, co mówi. Starajmy się wykorzystywać mowę ciała do wywierania pozytywnego wrażenia: siedźmy lub stójmy wyprostowani, uśmiechajmy się, akcentujmy najważniejsze informacje za pomocą tonu głosu, dobierajmy optymalną szybkość oraz głośność mówienia.

Umiejętność dobrego komunikowania się z innymi jest bardzo ważna z perspektywy naszego rozwoju osobistego - pomaga nam na drodze do budowania pozytywnych kontaktów z innymi, unikania konfliktów, a także zwiększania skuteczności stosowanej przez siebie perswazji. Powyższe zasady mogą przynieść poprawę jakości wszystkich wymienionych aspektów.