

Ton i słowo są najistotniejszymi elementami kontaktów międzyludzkich. Pomagają nawiązywać znajomości, ale mogą też dzielić i ranić, gdy działamy pod wpływem emocji, impulsów czy też pretensji. Werbalne i niewerbalne elementy komunikacji oddziałują na siebie nawzajem, więc warto umieć nad nimi panować, by sprawnie porozumiewać się z innymi.



W czasie rozmowy koncentruj się na osobie mówiącej

Zasady dobrej komunikacji:

- 1 **Mów zawsze wprost, o co ci chodzi.** Nie posługuj się aluzjami, licząc, że rozmówca cię zrozumie.
- 2 **Mów wprost o swoich uczuciach.** Masz do tego prawo.
- 3 **Wypowiadaj otwarcie swoje obawy.**
- 4 **Wyrażaj pozytywne uczucia nawet wobec tych, z którymi się spierasz.**
- 5 **Zwracaj się w kierunku rozmówcy.**

6 Stosuj zasady aktywnego słuchania:

- koncentruj się na osobie mówiącej – zwracaj uwagę na wypowiedane słowa, brzmienie głosu, mimikę, gestykulację i układ ciała;
- unikaj przerywania rozmowy;
- nie oceniaj przekazywanej informacji;
- nie dawaj rad;
- unikaj emocjonalnych reakcji;
- przedstawiaj, jak rozumiesz nadawcę – powtarzaj własnymi słowami to, co usłyszałeś/usłyszałaś;
- pomagaj rozmówcy, by poczuł się swobodnie;
- unikaj pochopnego wnioskowania z wypowiedzi nadawcy;
- okazuj zrozumienie osobie mówiącej;
- okazuj zainteresowanie treścią przekazywaną przez rozmówcę.

Asertywność. Odmowa

Każdy powinien czuć, że jest ważny. Kiedy człowiek, zwłaszcza młody, ma niską samoocenę, łatwo podlega manipulacji. Staje się bezradny wobec nacisków otoczenia i ulega namowom, często wbrew swojej woli. W takich sytuacjach umiejętność asertywnych zachowań jest niezwykle przydatna.

Asertywność

Asertywność jest umiejętnością, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, uczucia i przekonania, nie lekceważąc swoich rozmówców. Wyrażają w ten sposób szacunek dla siebie i innych uczestników rozmowy.

Główne **prawa asertywne** każdej osoby to:

- prawo do ochrony swego życia i zdrowia,
- prawo do godności i bycia traktowanym z szacunkiem,
- prawo do samodzielnego podejmowania decyzji,

- prawo do posiadania i wyrażania swoich zmian,
- prawo do protestowania i wyrażania swojej krytyce, popełniania błędów,
- prawo do proszenia i pomagania innym,
- prawo do mówienia i wyrażania swoich uczuć,
- prawo do nieobarczania innych odpowiedzialnością,
- prawo do bycia asertywnym.

W sytuacjach konfliktowych należy pamiętać o swoim promieniu bez poświęcania go innym. Ważne jest też chronić własne granice.

Człowiek, który jest asertywny:

- formułuje jasne wypowiedzi;
- dba o poszanowanie swoich granic;
- szanuje prawa i uczucia innych;
- słucha uważnie i daje innym prawo do wyrażenia swoich opinii;
- jest otwarty na negocjacje;
- potrafi formułować bezwzględne zasady;
- wie, jak prawić i przyjmować;
- umie zaczynać i kończyć;
- skutecznie radzi sobie z trudnymi sytuacjami;
- zachowuje się pewnie;
- jego głos jest zrelaksowany;
- jego oczy komunikują o jego stanie;
- przyjmuje wyprostowaną postawę.

Jeśli chcesz zachować swoją asertywność, musisz:

- **sytuacją** – czy ona ci odpowiada;
- **miejscem** – najlepiej w miejscu, gdzie twoje prawa zostały zagrożone;
- **osobą** – czy chcesz użyć umiejętności asertywności.

Negocjacje

Negocjacje są obecne w naszym życiu również zawodowych. To proces, w którym dajalającego wszystkie swoje potrzeby i nia rozmów i wzajemny kompromis i miewania się.

Za pomocą technik negocjacyjnych można osiągnąć swoje cele, ale biorąc pod uwagę, że Istotne jest ograniczenie czasu i siły. Istotnym celem jest owocna współpraca i korzyściach, co umożliwia osiągnięcie