

Cuprins

Despre autoare 7

Introducere 9

Partea I

Cum să comunic

Capitolul 1. Ce este comunicarea? Află care este stilul tău de comunicare 17

Capitolul 2. Cum comunică persoanele sigure de sine 51

Capitolul 3. Ascultarea activă și întrebările abile 65

Capitolul 4. Cum să citești printre rânduri: sentimente, emoții și atitudini 87

Capitolul 5. Ce și cum să spui 111

Capitolul 6. Comunicarea scrisă 125

Partea a II-a

Abilitățile de comunicare în viața de zi cu zi

Capitolul 7. Aplicarea în practică 149

Capitolul 8. Situații dificile în comunicare 193

Concluzie 213

Lecturi suplimentare 215

Index 217

Gill Hasson

CUM SĂ-ȚI DEZVOLȚI ABILITĂȚILE DE COMUNICARE

Ce știu, fac și spun experții în comunicare

Traducere de Comelia Dumitru

POLIROM
2012

Așadar, reacțiile limbice sunt o reflectare veritabilă a sentimentelor, atitudinilor și intențiilor tale și de multe ori sunt exprimate non-verbal. Îți folosești partea limbică a creierului atunci când îți exprimi sentimentele și/sau reacționezi la comportamentele altor persoane sau la diverse evenimente.

O altă parte a creierului, neocortexul (noul creier), este responsabilă pentru procesele de gândire, amintire și raționare. Acesta îți dă capacitatea de a evalua și înțelege atât gândurile și comportamente proprii, cât și pe cele ale altora.

Vorbirea este de obicei conștientă și intenționată. De obicei, neocortexul formulează, controlează și exprimă gândurile, ideile și părerile.

La rândul ei, comunicarea nonverbală (fie că însoțește și susține discursul oral, fie că este independentă de vorbire) este în cea mai mare parte inconștientă și neintenționată.

Pentru că de obicei nu îți dai seama de cât de multe lucruri transmiți pe cale nonverbală, adesea, mesajele nonverbale îți dezvăluie gândurile, sentimentele și emoțiile într-un mod mai autentic decât lucrurile pe care le spui efectiv.

În același mod, atunci când comunici cu alte persoane, le decodifici sau receptezi comunicarea nonverbală fără să fii conștient de acest fapt. De fapt, ceea ce unii oameni

Reacțiile limbice sunt o reflectare veritabilă a sentimentelor, atitudinilor și intențiilor tale și de multe ori sunt exprimate non-verbal.

numesc „intuiție” reprezintă, în realitate, acest proces inconștient de receptare și procesare a informațiilor transmise pe cale nonverbală de către alte persoane.

De ce trebuie să îți îmbunătățești comunicarea nonverbală?

Faptul că devii mai conștient de comportamentul nonverbal îți va îmbunătăți foarte mult abilitățile de comunicare. Vei fi capabil să realizezi următoarele lucruri:

- Vei putea recepta o serie întreagă de emoții, vei estima dispozițiile sufletești ale celorlalți și vei avea mai multe șanse să îți dai seama, de exemplu, când cineva se simte trist, însingurat, fericit, mândru sau dezamăgit. Vei fi capabil să „decodifici” limbajul trupului și, dacă exersezi suficient, această capacitate va deveni pentru tine o a doua natură, ca atunci când te uiți în ambele direcții înainte să traversezi strada.
- Îți vei spori capacitatea de a înțelege comportamentul altor persoane, de a le anticipa problemele și de a evita capcanele ascunse.
- Vei ști dacă primești sau nu mesaje contradictorii și vei fi capabil să identifici contradicțiile dintre lucrurile spuse și lucrurile pe care le gândește în realitate cealaltă persoană.
- Îți vei dezvolta empatia și capacitatea de relaționare mai ușor decât dacă ai asculta doar ceea ce spun oamenii.

- Îți vei dezvolta capacitatea de a convinge, de a motiva și influența alte persoane.
- Vei putea transmite sentimente pe care nu le simți în realitate.

Să presupunem, de exemplu, că ești pe cale să susții o prezentare sau să participi la un eveniment social unde nu cunoști pe nimeni și nu te simți atât de sigur de tine însuși pe cât ți-ai dori. Adoptarea unor semne și semnale nonverbale ce sugerează „siguranță de sine” nu numai că te va face să te simți mai încrezător, ci te va face să te simți efectiv mai încrezător !

- Vei fi sigur că lucrurile pe care le spui redau cu fidelitate ce simți.

Întrebări și răspunsuri practice

Adevărat sau fals?

1. Dacă explici ceva cuiva și persoana respectivă își îndreaptă capul înseamnă că nu înțelege ceva.
2. Dacă cineva își ațintește privirea în podea mult timp, probabil că persoana respectivă este sfioasă sau timidă.
3. Dacă îți încrucișezi brațele înseamnă că te simți într-o poziție defensivă.
4. Coborârea sprâncenelor și ochii întredeschiși înseamnă că o persoană încearcă să priceapă ceea ce se spune sau se petrece. De obicei, expresia sugerează scepticism.
5. Mișcarea rapidă a piciorului indică nerăbdare.
6. Dacă o persoană vorbește repede și mormăie sau nu expune limpede ceea ce vrea să spună înseamnă că minte.

Răspuns: Cu toate că aceste comportamente nonverbale pot indica anumite sentimente și atitudini, limbajul trupului este mai subtil și mai puțin fix decât ai crede. De exemplu, dacă explici un lucru cuiva și persoana respectivă își îndreaptă capul, ar putea însemna că nu a înțeles bine. Dar ar putea însemna la fel de bine și că se îndoiește de cele spuse de vorbitor sau că are un cărcel la ceafă!

În mod similar, dacă cineva are privirea orientată în jos, probabil că persoana respectivă este timidă sau sfioasă. Sau poate că nu face altceva decât să își admire pantofii pe care abia i-a cumpărat! Ori poate vine dintr-o cultură în care să privești pe altcineva drept în ochi este un gest lipsit de respect.

Se întâmplă de multe ori ca tu sau interlocutorul tău să trimiteți mesaje contradictorii – spunem ceva prin cuvinte, însă comunicarea noastră nonverbală dezvăluie altceva. Limbajul nonverbal va afecta atât modul în care te porți cu ceilalți și reacționezi la spusele lor, cât și modul în care reacționează ei la ce spui tu.

Să trecem în revistă câteva dintre numeroasele moduri în care cu toții comunicăm nonverbal, ca să poți folosi și înțelege aceste semne și semnale în scopul de a comunica mai eficient.

Expresiile faciale

Expresiile faciale pot spune foarte multe; gândește-te numai la lucrurile ce pot fi transmise printr-un simplu zâmbet sau printr-o privire încrunțată. De multe ori, expresiile tale faciale îți dezvăluie adevăratele sentimente. În timp ce spui că te simți bine, aspectul feței tale le poate spune oamenilor altceva.

De multe ori, expresiile faciale îți dezvăluie adevăratele sentimente.

Incapacitatea de a citi expresiile faciale, caracteristică persoanelor care suferă de tulburarea de dezvoltare numită sindromul Asperger, constituie un dezavantaj social, îngreunând comunicarea cu ceilalți și înțelegerea lor. De fapt, oricărui dintre noi îi poate fi greu să determine cu precizie diferențele subtile dintre expresiile faciale ale tristeții, depresiei, geloziei, plictiselii sau îngrijorării, ca să dăm numai câteva exemple. Cu toate că unele expresii faciale și sensurile lor diferă de la o cultură la alta, acestea se numără totuși printre cele mai universale forme ale limbajului trupului. Expresiile faciale care sugerează fericirea, tristețea, furia și teama sunt aceleași în toată lumea.

Ochii

Se consideră că ochii unei persoane sunt „fereastra sufletului”, deoarece aceștia sunt capabili, într-o măsură mai mare sau mai mică, să dezvăluie ceea ce simte sau gândește aceasta. De exemplu, chiar dacă o persoană este furioasă și maschează acest sentiment în spatele unor vorbe politicoase, ochii săi pot spune altceva.

Când vorbești cu cineva, contactul vizual și expresiile faciale îți furnizează informații sociale și emoționale importante. Deși nu o faci conștient, „citești” ochii și expresiile feței, căutând semne ale stării sufletești pozitive sau negative a celuilalt.

Cel mai evident lucru pe care îl remarci este faptul că oamenii stabilesc un contact vizual direct sau își întorc privirea de la tine. Desigur, dacă cineva te minte este posibil să evite contactul vizual direct. Pe de altă parte, ar putea la fel de bine să supracompenseze minciuna privindu-te în ochi, pentru a te asigura de sinceritatea sa.

De asemenea, nu uita că frecvența și interpretarea contactului vizual variază de la o cultură la alta.

Gura

Deși surâsul este unul dintre cele mai clare semnale nonverbale, zâmbetele pot fi interpretate în multe feluri.