

**ko
mu
ni
ka
cja**

**Kochaj
i mów co chcesz!**

]

ks. Marek Dziewiecki



ko mu ni ka cja



Kochaj i mów co chcesz!

RTCK

Jesteśmy w stanie kochać
i czuć się kochanymi wtedy,
gdy obok są ludzie, których rozumiemy
i którzy empatycznie wczuwają się
w nasze myśli, przeżycia i pragnienia.
Rozumienie tych, których chcemy kochać,
i bycie przez nich rozumianymi
to prawdziwe błogosławieństwo.





Wstęp,



czyli dlaczego
komunikacja
jest ważna

ko
mu
ni
ka
cja



Zapraszam do refleksji na temat niezwykle istotnej sfery naszego życia, jaką jest zdolność komunikowania, czyli zdolność porozumiewania się człowieka z samym sobą, z innymi ludźmi i z Bogiem. Każdy z nas codziennie przekonuje się o tym, że nasz sposób rozmawiania i porozumiewania się z bliźnimi oraz sposoby komunikowania ze strony tych osób, które są dla nas ważne, mają ogromny wpływ na to, co przeżywamy i jaka jest nasza sytuacja życiowa.

Od sposobu komunikacji w dużym stopniu zależy to, co się z nami dzieje. Wynika to z faktu, że do natury człowieka należy pragnienie kontaktu. Można wręcz powiedzieć, że człowiek jest spotkaniem. Pierwszym złem, o którym Bóg mówi w Księdze Genesis, jest samotność człowieka, zaś pierwszym dobrem – bycie razem, bycie w kontakcie, budowanie więzi, aż do tej najdoskonalszej, jaka jest możliwa na tej Ziemi między ludźmi, czyli do więzi małżeńskiej i rodzicielskiej. Budowanie pozytywnych więzi wymaga zdolności rozmawiania, porozumiewania się, okazywania sobie nawzajem określonych gestów oraz wypowiedzania słów, które potwierdzają życzliwość i miłość. Czasem konieczne jest wyrażanie wątpliwości, niepokoju czy bólu, albo stanowcza obrona przed krzywdzicielem. Wszystko to jest możliwe dzięki zdolności komunikowania się z drugim człowiekiem.

Nawet jeśli ktoś byłby bardzo szlachetną osobą i miałby tylko tę jedną słabość, a mianowicie nie umiałby się porozumiewać, to byłby zablokowany w wyrażaniu tego, co przeżywa, myśli i pragnie. W konsekwencji ktoś taki nie byłby w stanie zbudować z nikim bliskiej więzi. Inni ludzie nie mieliby

możliwości dostrzeżenia, że ta osoba ma szlachetne serce, że jest wierna i odpowiedzialna, że chce i potrafi kochać.

Znaczenie komunikacji w relacjach międzyludzkich możemy sobie uświadomić wtedy, gdy spotykamy ludzi głuchoniemych albo niewidomych. W takich skrajnych przypadkach widać wyraźnie, jak wielkim dramatem dla danego człowieka i dla jego bliskich jest niemożność porozumiewania się. Dopiero w obliczu czyjogoś kalectwa zdajemy sobie sprawę z tego, że komunikowanie myśli, przeżyć, uczuć, pragnień, obaw, bólu czy nadziei – wszystkiego, co się w nas dzieje – jest niezwykle ważne i cenne. I że dramatem staje się sytuacja, w której ktoś ma oczy, a nie widzi; uszy, a nie słyszy; zdolność mówienia, a nie potrafi komunikować się w taki sposób, by być rozumianym i by rozumieć tych, z którymi się spotyka.

Jakość relacji międzyludzkich, które nawiązujemy, zależy przede wszystkim od tego, jakimi jesteśmy ludźmi, ale już na drugim miejscu zależy od tego, w jaki sposób komunikujemy się i jakie są nasze umiejętności w tym aspekcie. Jeżeli z naszymi bliskimi porozumiewamy się niedojrzale, to również nasze więzi z nimi będą niedojrzale, a wręcz mogą się stać raniące. Kto uważnie obserwuje relacje międzyludzkie, ten wie, że sposób komunikowania się z bliźnimi wpływa bezpośrednio na to, co dzieje się między nami. Obowiązuje tu zasada: powiedz mi, w jaki sposób porozumiewasz się z Twoimi bliskimi i innymi ludźmi, a ja Ci powiem, na ile jesteś szczęśliwy i na ile budujesz więzi, które cieszą obydwie strony. Jeśli nasze sposoby komunikowania są niedojrzale, w relacjach międzyludzkich dochodzi do niedomówień, nieporozumień czy konfliktów. To,

jak komunikujemy, decyduje o tym, jak postrzegają nas inni ludzie i co dzieje się w naszych kontaktach z bliźnimi.

Gdy pojawiają się trudności lub wzajemne żale, rozwiązaniem nie jest wtedy milczenie. Powstrzymywanie się od komunikowania to przecież też forma komunikacji. Nie da się nie komunikować. Nie jest możliwe powstrzymywanie się od komunikowania. Nikomu z nas nie dano wyboru: komunikować się czy też rezygnować z tej możliwości. Mamy natomiast inny wybór: możemy porozumiewać się w dojrzały albo w nie-dojrzały sposób. Największym zagrożeniem jest taki rodzaj komunikacji, który rani i prowadzi do zerwania więzi albo do trwania w więziach destrukcyjnych.

Niektórzy ludzie są przekonani o tym, że powstrzymywanie się od rozmawiania to powstrzymywanie się od komunikacji. Tego typu przekonanie jest jednak błędne. W rzeczywistości nie da się uciec od komunikacji. Przykładem są tak zwane ciche dni między małżonkami. Taka sytuacja to przecież bardzo bolesny, chociaż niemy sposób komunikowania. Pamiętajmy o tym, że tak zwane „ciche dni” w małżeństwie i rodzinie to wyjątkowo niepokojący sposób komunikacji. Gdy mąż i żona pokłóć się, a później mszczą się na sobie poprzez uporczywe milczenie, wszyscy domownicy ten ich niemy komunikat boleśnie odbierają. Wiedzą, że teraz lepiej nie rozmawiać, że należy chodzić na palcach, że lepiej nie zadawać pytań związanych ze źródłem konfliktu i że w ogóle najlepiej o niczym nie mówić, a nawet nie oddychać, gdyż któraś ze zwaśnionych stron może wybuchnąć pod byle pretekstem. Tego typu – pełna napięcia i złości – cisza jest paradoksalnie bardzo bolesnym sposobem komunikacji.

Od chwili, w której pojawiając się na tej Ziemi, a inni ludzie dostrzegają moją obecność, nie uniknę komunikowania się z otoczeniem. Nawet w fazie prenatalnej dziecko komunikuje coś swojej mamie poprzez ruchy, jakie wykonuje w jej łonie.

Każdy z nas komunikuje się także wtedy, gdy ostentacyjnie pokazuje, iż nie chce komunikacji. Dla przykładu, komunikuję coś także wtedy, gdy na przystanku autobusowym z premedytacją ustawiam się do innych pasażerów bokiem czy wręcz tyłem. Komunikuję im wówczas to, że tu i teraz nie chcę z nimi rozmawiać, że nie zamierzam nawiązać z nimi jakiegokolwiek kontaktu, nawet wzrokowego. Moją sztywną postawą i moim milczeniem komunikuję, że chcę, aby zrezygnowali z próby nawiązania kontaktu ze mną.

Być człowiekiem to być nie tylko spotkaniem, ale to być także komunikowaniem. To właśnie dlatego w codziennym życiu mamy do wyboru: albo nauczyć się dojrzałej sztuki komunikacji, albo komunikować się w sposób niedojrzały, agresywny, raniący. Dzięki trafnemu i pogłębionemu komunikowaniu się jesteśmy w stanie zrozumieć drugiego człowieka, a on nas. W konsekwencji mamy szansę na to, żeby wzajemnie się wspierać, szanować, okazywać sobie miłość, pomagać sobie nawzajem. Alternatywą jest nieudolny sposób komunikacji, który prowadzi do bolesnych nieporozumień, zranień, a nawet do zerwania więzi.

Sposób komunikowania się okazuje się kwestią życia i śmierci, szczególnie wtedy, gdy w grę wchodzi te najważniejsze więzi, jakimi są więzi w małżeństwie, rodzinie i w kręgu przyjaciół. Jeśli nie umiemy dojrzałe komunikować się w pracy

zawodowej czy w kontakcie z sąsiadami, to jeszcze pół biedy. Pogorszy się wtedy atmosfera w firmie czy w naszym sąsiedztwie. Do pracy idziemy głównie po to, żeby pracować i zarobić na utrzymanie rodziny, a nie żeby budować pogłębione więzi. Podobnie w kontakcie z sąsiadami i znajomymi ewentualne nieporozumienia czy brak dojrzałego komunikowania nie jest jeszcze wielką tragedią. Natomiast niezrozumienie czy brak życzliwej komunikacji we własnym domu staje się powodem cierpienia dla naszych bliskich i dla nas samych.

Z powyższych powodów zdolność pogłębionego porozumiewania się z innymi ludźmi to błogosławiona umiejętność. Jezus potrafił w trafny, niepowtarzalny sposób okazywać miłość każdemu człowiekowi, gdyż wiedział, co kryje się w sercu tych, których spotykał. Nikt z nas nie potrafi zajrzeć do serca żonie czy mężowi, synowi czy córce, bratu czy siostrze, mamie czy tacie, krewnemu czy przyjacielowi. Kochać możemy jedynie tych, których znamy i rozumiemy, bo tylko wtedy możemy trafnie dobierać słowa i czyny miłości. Wbrew pozorom porozumiewanie się z drugim człowiekiem jest trudne i skomplikowane. Czasem nie dostrzegamy gestów i spojrzeń, przez które drugi człowiek woła o pomoc. Czasem z kolei my komunikujemy coś w taki sposób, że nawet najbliżsi nas nie rozumieją. Ta publikacja mówi o tym, jak komunikować, żeby inni ludzie mieli szansę nas rozumieć oraz w jaki sposób wsłuchiwać się w to, co całym sobą mówi do nas drugi człowiek, by czuł się przez nas rozumiany i chroniony naszą miłością.

Dojrzała komunikacja wymaga najpierw demaskowania i pokonywania barier, które uniemożliwiają lub w poważny

sposób utrudniają sztukę porozumiewania się z naszymi rozmówcami. Druga część niniejszej publikacji to opis dwóch najważniejszych kompetencji w komunikacji interpersonalnej. Pierwszą z tych kompetencji jest empatia, a drugą – asertywność.

Zapraszam w podróż. Poprowadzi nas ona od trudności w porozumiewaniu się do takich sposobów komunikacji, które sprawiają, że nasi rozmówcy nas rozumieją, a my będziemy wiedzieć, co się w nich dzieje.



CZEŚĆ I

BARIERY W KOMUNIKACJI

ko
mu
ni
ka
cja





1



**Uszanuj
niepowtarzalność
rozmówcy!**

**ko
mu
ni
ka
cja**



Każdy z nas – chociaż w różnym stopniu – doświadcza jakichś trudności w porozumiewaniu się z innymi osobami. Dla niektórych są to trudności niezbyt wielkie i dotyczą kontaktów z określonymi tylko ludźmi. Bywa jednak i tak, że ktoś przeżywa poważne trudności w porozumiewaniu się niemal ze wszystkimi. W takiej sytuacji życie staje się bolesne, pełne nieporozumień, poczucia osamotnienia i zagrożenia. Prowadzi to do konfliktów oraz do rosnącej agresji lub izolacji danego człowieka.

Trudności w porozumiewaniu się z innymi ludźmi są w pewnym stopniu nie do uniknięcia, gdyż komunikowanie należy do najbardziej skomplikowanych zachowań, do jakich zdolny jest człowiek. Sposób komunikacji zależy przecież nie tylko od osobowości mówiącego czy od jego wiedzy i motywacji, lecz także od jego poprzednich doświadczeń, od aktualnych okoliczności życiowych, od samopoczucia fizycznego i psychicznego, od sposobu patrzenia na siebie, na innych ludzi i na otaczający nas świat, w którym przychodzi nam żyć i funkcjonować tu i teraz. Z drugiej strony jakość i sposób komunikowania zależy od umiejętności i nastawienia współrozmówcy. Drugi człowiek jest przecież równie skomplikowany i niepowtarzalny, co my sami.

W ostatnich kilku dziesięcioleciach analiza procesów i mechanizmów związanych z ludzką komunikacją stała się jedną z podstawowych dziedzin psychologii oraz innych nauk o człowieku. Tak wielkie zainteresowanie współczesnej psychologii, pedagogiki czy socjologii tym zagadnieniem staje się rzeczą zrozumiałą wtedy, gdy uświadomimy sobie, iż sposób

komunikacji decyduje bezpośrednio o tym, co dzieje się w naszych relacjach międzyludzkich.

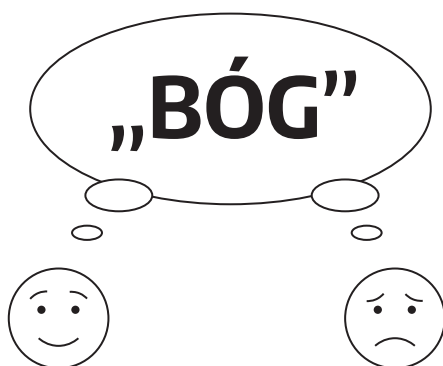
Współczesna psychologia w coraz większym stopniu stara się badać i promować to wszystko, co sprzyja zdrowiu psychicznemu. Jest to strategia o wiele bardziej skuteczna niż ograniczanie się do leczenia zaburzeń psychicznych. Uczenie się prawidłowej komunikacji międzyludzkiej jest jednym z pierwszych uwarunkowań zdrowia psychicznego. Dzięki intensywnym studiom nad sztuką porozumiewania jesteśmy obecnie w stanie dokładnie opisać poszczególne mechanizmy, z jakimi mamy do czynienia w komunikacji interpersonalnej, a także kompetencje potrzebne w spotkaniu z rozmówcą. Potrafimy precyzyjnie demaskować i opisywać bariery, a także trudności w komunikacji międzyosobowej, docierając do ich źródeł i wyjaśniając sposoby ich przezwyciężenia.

Pierwszą barierą w komunikacji międzyludzkiej jest fakt, że każdy człowiek patrzy na siebie i na otaczający go świat w sposób subiektywny. Żyjemy wprawdzie w tej samej obiektywnej rzeczywistości, która nas otacza, a mimo to każdy z nas interpretuje i przeżywa ją w odmienny sposób. Subiektywność spojrzeń i rozbieżność interpretacji jest zwykle niewielka tam, gdzie w grę wchodzi świat rzeczy, liczb czy zjawisk, które nie mają bezpośredniego wpływu na nasze osobiste życie ani nie stawiają nam trudnych wymagań. Gdy jednak chodzi o patrzenie na siebie samych, na ludzi, z którymi jesteśmy silnie powiązani, czy na sytuacje, które mają istotny wpływ na naszą sytuację egzystencjalną, to nasze postrzeganie siebie i świata staje się często jednostronne

i selektywne, a czasem zupełnie wypaczone i całkowicie rozbieżne z rzeczywistością.

Każdy z nas ma niepowtarzalną historię życia, został inaczej wychowany, cechuje się swoistą wrażliwością emocjonalną i – co za tym idzie – ma sobie tylko właściwy sposób komunikowania się oraz we właściwy dla siebie sposób interpretuje poszczególne gesty, słowa i wydarzenia. Każdy z nas tworzy w swej świadomości własną, subiektywną definicję takich słów, jak: „człowiek”, „mężczyzna”, „kobieta”, „Bóg”, „miłość”, „życie”, „śmierć”, „małżeństwo”, „rodzina”, „cierpienie”, „płodność”, „radość”, „konflikt”, „lęk”. Także wtedy, gdy ważne słowa, dotyczące istotnych zjawisk czy aspektów życia, wypowiedane są w tym samym języku i są precyzyjnie definiowane przez mówiącego, mogą być bardzo różnie interpretowane przez poszczególnych rozmówców.

Niepowtarzalność jednostki



Każdy z nas jest niepowtarzalny i dlatego w indywidualny sposób doświadcza samego siebie, rodziców, inne bliskie osoby, sąsiadów, szkołę czy miejsce pracy. Ponadto każdy z nas został obdarzony niepowtarzalną wrażliwością i dlatego może nadawać tym samym słowom zupełnie inne znaczenia oraz inaczej przeżywać ich treść. Dla mnie, na przykład, słowo „Bóg” oznacza miłość, przyjaciela, Tego, który mnie rozumie, kocha i uczy kochać. Dla kogoś innego „Bóg” jest synonimem bezlitosnego policjanta czy okrutnego sędziego, przed którym trzeba się chować, tak jak uczynił to Adam po grzechu pierworodnym.

Jedni ludzie patrzą na świat z ufnością i życzliwością, inni z kolei traktują otaczającą rzeczywistość jak przeciwnika, którego trzeba się strzec i przed którym należy się ukrywać. Zarówno świat jako całość, jak też poszczególne słowa, gesty czy mimika twarzy mogą być odmiennie rozumiane i odczytywane. Oto przykład odmienności spojrzeń na tę samą rzeczywistość. Wyobraźmy sobie dwóch uczniów, którzy razem idą do szkoły. Może się okazać, że jeden z nich idzie tam chętnie i z radością, a drugi marzy o tym, by nigdy do szkoły nie dotrzeć. Pierwszemu uczniowi szkoła kojarzy się bowiem z miejscem sukcesu i radości, gdyż jest on tam ceniony, ma dobre stopnie, nawiązuje przyjaźnie, rozwija zainteresowania i umiejętności. Dla jego kolegi ta sama szkoła jest miejscem porażki i cierpienia, gdyż przeżywa on tam upokorzenia i niepowodzenia szkolne, jest ośmieszany, izolowany, karany.

Subiektywność spojrzeń staje się odczuwalna w sposób wyjątkowo silny w sytuacjach konfliktu czy różnicy interesów.

Każdemu z rozmówców grozi wtedy takie interpretowanie danej sytuacji czy wydarzenia, by było to dla niego korzystne, nawet jeśli w oczywisty sposób nie jest ono zgodne z obiektywną prawdą i z konkretnymi faktami. Typowym przykładem może być konflikt między nauczycielem a uczniem. Brak zainteresowania danym przedmiotem czy słabe wyniki w nauce nauczyciel interpretuje zwykle jako wynik nieodpowiedzialności czy lenistwa ucznia. Ten ostatni z reguły sądzi, że jego trudności są spowodowane błędną postawą nauczyciela, który w nudny sposób prowadzi lekcję, źle coś tłumaczy albo nie potrafi mobilizować do wysiłku.

W programie Dwunastu Kroków Anonimowych Alkoholików w trzecim kroku podana jest zasada, że trzeźwiejący alkoholik, świadomy swojej bezsilności, zawiera swoje życie Bogu. Niektórzy z alkoholików czy terapeutów nawiązujący do tego programu twierdzą, że to może nawet nie być Bóg, tylko jakaś innego rodzaju siła wyższa, dowolnie rozumiana przez danego człowieka. Twórca programu AA, Bill W., sam był trzeźwiejącym alkoholikiem i zdawał sobie sprawę z tego, że każdy człowiek na swój niepowtarzalny sposób rozumie Boga w zależności od otrzymanego wychowania, od formacji religijnej, a także w zależności od rodzaju spotkanych ludzi i własnej historii. Nawet ci, którzy dobrze znają słowa i czyny Jezusa, mają tendencję, by dostosować rozumienie Boga do własnego życiorysu czy do historii bliskich im osób. Twórca programu Dwunastu Kroków dobrze zdawał sobie sprawę z tego, że w subiektywny sposób patrzymy nie tylko na samych siebie i na świat wokół nas, ale także na Boga. Ten właśnie

fakt uwzględnił w stwierdzeniu, że nawet Boga każdy z nas rozumie subiektywnie i zawsze niedoskonale.

Subiektywność spojrzeń oraz rozbieżności w interpretowaniu tej samej rzeczywistości stanowią jedną z podstawowych barier w komunikacji między ludźmi. Bariery takiej nie ma między komputerami. Informacja, jaką przekazuje dany komputer, jest dokładnie tak samo odczytywana przez drugie urządzenie. W świecie ludzi podobnej, całkowitej zgodności w odczytywaniu wzajemnie sobie przekazywanych informacji nie ma nigdy. Związane jest to z wieloma przyczynami: z różnicami w osobowości i w wychowaniu danych osób, z ich odmienną historią życia, z różnymi doświadczeniami, pragnieniami, potrzebami, zainteresowaniami, ideałami, wizjami siebie i świata.

Im bardziej dana osoba interpretuje określoną rzeczywistość w sposób jednostronny czy wybiórczy, tym mniej jest tego świadoma i tym mniejsze prawo przyznaje drugiemu człowiekowi do posiadania odmiennych spojrzeń i interpretacji. Wiele osób zakłada, iż tylko ich spojrzenie na rzeczywistość jest słuszne i obiektywne albo nie uświadamia sobie, że rozmówcy – także wśród najbliższych – widzą i przeżywają tę samą rzeczywistość w odmienny sposób. Gdy we wzajemnych kontaktach nie uwzględniamy odmienności naszych spojrzeń na samych siebie oraz na świat, który nas otacza, to porozumiewanie się okazuje się w takiej sytuacji trudne, a czasem zupełnie niemożliwe. Łatwo wtedy o posądzenie rozmówców o kłamstwo, nieszczerłość, manipulację, przewrotność czy złośliwość.

Skuteczne przewyciężanie tej bariery wymaga zdolności odróżniania obiektywnej rzeczywistości od własnych

przekonań na jej temat. Z drugiej strony trzeba przyznawać rozmówcy prawo do odmiennego spojrzenia na te same wydarzenia czy sytuacje. Można się nie zgadzać z punktem widzenia danego człowieka, ale żeby rozmowa miała jakikolwiek sens, należy przyznać rozmówcy prawo do odmienności spojrzenia. Trzeba ponadto wymagać od siebie, by zrozumieć to jego subiektywne spojrzenie, zanim zaczniemy je oceniać. Jest wtedy szansa na to, iż rozmówca postąpi podobnie. Pamiętajmy o tym, że gdyby drugi człowiek był taki sam jak my i gdyby wszystko widział w podobny sposób, to nie byłby nam potrzebny. Możemy rozwijać się oraz poszerzać nasze horyzonty przeżyć i doświadczeń tylko poprzez spotkania z ludźmi, którzy są różni od nas. Pod warunkiem oczywiście, że są to prawdziwe spotkania, w których obie strony starają się zrozumieć siebie nawzajem, mimo odmiennych sposobów interpretowania i przeżywania otaczającej rzeczywistości.

W jaki sposób można pokonywać omawianą w tym rozdziale barierę w porozumiewaniu się z innymi ludźmi? Otóż przede wszystkim każdy z nas powinien uznać fakt, że drugi człowiek jest inny niż ja. Nikt nie został stworzony na mój obraz i podobieństwo. Każdy z nas jest stworzony na obraz i podobieństwo Boga, a w Bogu jest takie bogactwo i taka różnorodność, że właśnie wspólną cechą ludzi stworzonych przez Boga jest to, iż każdy jest inny.

Jeżeli chcę komunikować się w dojrzały sposób z moimi bliskimi czy z innymi ludźmi, to zaczynam od uznania tego podstawowego faktu, że drugi człowiek jest tajemnicą, że jest

kimś innym niż ja i że w żadnym przypadku nie jest moją kopią. Dojrzałość polega na uznaniu, że ludzie, z którymi się spotykamy, żyją wprawdzie w tym samym kraju i w tym samym czasie, co my, posługują się tym samym językiem, używają tych samych słów i podobnych gestów, ale za tym wszystkim może kryć się zupełnie odmienne od naszego interpretowanie i przeżywanie rzeczywistości. W każdej rozmowie powinienem pamiętać o tym, że dla moich rozmówców co innego niż dla mnie znaczą te same słowa, gesty, zachowania. Nawet milczenie dla każdego z nas oznacza coś innego.

Nikt nie przeżywa Boga i nie rozumie Boga dokładnie tak samo jak ja. Nikt też nie przeżywa smutku czy radości tak, jak ja. Drugi człowiek może prawdę o sobie, świecie czy Bogu pojmować dojrzej lub mniej dojrzej, ale nigdy nie rozumie i nie przeżywa rzeczywistości dokładnie tak samo, jak ja, gdyż każdy z ludzi jest inny.

Drugi człowiek nie jest moim sobowtórem. Bliźni nie jest kopią moich myśli czy przeżyć. To właśnie dlatego porozumiewanie się wymaga wczuwania się w niepowtarzalną wrażliwość, historię i potrzeby każdego z rozmówców. Tego typu zdolność wiąże się z umiejętnością, którą nazywamy empatią. Umiejętność ta zostanie szczegółowo przedstawiona w drugiej części niniejszej publikacji. Dopiero wtedy, gdy uświadomimy sobie prawdę o niepowtarzalności każdego ze spotykanych przez nas ludzi, będziemy mogli uniknąć nieporozumień, niepotrzebnych dyskusji czy napięć. Dla przykładu, jeśli ktoś twierdzi, że nie wierzy w miłość, to dojrzałość z naszej strony polega na uświadomieniu sobie, że na razie

nie wiemy, jaka historia życia i jakie doświadczenia stoją za tym wyznaniem, albo co dla naszego rozmówcy oznacza słowo „miłość”. Jeśli nie wsłuchuję się w niepowtarzalny świat, jaki rozmówca nosi w sobie, to nasza rozmowa pozostanie bezowocna albo doprowadzi do kłótni, wzajemnych pretensji czy agresji.



Spis treści

Wstęp, czyli dlaczego komunikacja jest ważna	7
CZEŚĆ I	
BARIERY W KOMUNIKACJI	15
1. Uszanuj niepowtarzalność rozmówcy!	17
2. Powiedz to inaczej!	29
3. Przesadne skupienie na jednym aspekcie	39
4. Nie udawaj proroka!	57
5. Mylenie przyczyn ze skutkami	71
6. Gdy oboje mówią naraz...	85
7. Komunikacja paradoksalna	91
CZEŚĆ 2	
KOMPETENCJE I UMIEJĘTNOŚCI	101
8. Empatia, czyli widzenie tego, co niewidzialne	105
9. Warunki słuchania empatycznego	119
10. Werbalizacja, czyli weryfikacja empatii	135
11. Empatyczni, by mądrze kochać	149
12. Asertywność: sztuka mówienia o sobie	163
13. Brak asertywności	177
14. Granice asertywności	183
15. Asertywność a wychowanie	193
Zakończenie	205

