

zrozumienie, pokazać, że rozumiesz kłopot. Natomiast nie musimy go rozwiązywać. Jeśli chcemy naprawdę pomóc w rozwiązaniu sprawy, dowiedzmy się czegoś więcej, zamiast zbywać rozmówcę zdawkowymi pocieszeniami. Wycofujemy się poprzez takie zachowania, jak:

- odwracanie uwagi – (np. to jeszcze nic, słyszałem, że) – może być rozumiane jako wyraz całkowitego braku zainteresowania słuchaniem, postawy „miałem lepiej”,
- logiczne argumentowanie – (np. popatrz na fakty, gdyby...) – może zostać przyjęte jako ucieczka od emocjonalnego wymiaru sprawy, który w danej chwili może być najważniejszy dla naszego rozmówcy,
- uspokajanie – (np. nie martw się, to nie takie straszne) – często odbierane jest jako forma pomniejszania problemu, bagatelizowanie kłopotów drugiej strony,
- stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań – zwykle zniechęca drugą stronę do aktywności, gdyż wygląda na to, że chcemy zrealizować jakąś swoją potrzebę.

Inne błędy, których warto unikać w komunikacji z innymi ludźmi:

- nie zdajemy sobie sprawy z tego, że to samo słowo może znaczyć coś zupełnie innego dla różnych ludzi,
- sądzimy, że inni widzą problem w takich samych kategoriach jak my, że dzielą nasze poglądy, spostrzeżenia i uczucia,
- mówimy w sposób niejasny, sądząc, że inni z łatwością mogą postawić się w naszej sytuacji,
- interpretujemy to, co inni powiedzieli lub dopowiadamy do tych wypowiedzi coś, czego tam nie było,
- zamiast słuchać i próbować zrozumieć drugą osobę, zastanawiamy się, co sami za chwilę mamy powiedzieć,
- mówiąc, nie staramy się, aby inni nas zrozumieli, ale staramy się przede wszystkim przedstawić swoje racje,
- nie kontrolujemy swoich komunikatów niewerbalnych i nie zdajemy sobie sprawy z ich wpływu na sytuację,
- bierzemy swoje obawy za rzeczywistość i wnioskujemy o intencjach partnera interakcji nie mając ku temu podstaw,
- mówimy o innych a nie o sobie,
- przerywamy drugiej osobie, mówimy w jej imieniu,
- ukrywamy nasze prawdziwe reakcje na to, co powiedziała druga osoba,
- udzielamy za mało informacji sądząc, że to, co dla nas jest oczywiste, jest również oczywiste dla innych ludzi,
- nie kontrolujemy tego, jak jesteśmy rozumiani, nie zwracamy uwagi na informacje zwrotne,
- pytania często traktujemy jak zarzuty.

W komunikacji z innymi ludźmi istotne znaczenie dla właściwego wzajemnego zrozumienia się rozmówców, mają pytania, które sobie nawzajem zadajemy. Pytania te mogą pełnić różnorodne funkcje:

1. Informacyjne:

- zdobycie informacji,
- sprawdzenie, czy się dobrze zrozumiało.

2. Psychologiczne:

- okazanie zainteresowania i gotowości pomocy,
- umożliwienie drugiej stronie wypowiedzenia się – opowiedzenia o swoich potrzebach,