

# WSZYSCY SIĘ KOMUNIKUJĄ, NIEWIELU POTRAFI SIĘ POROZUMIEĆ

## Sekrety technik komunikacji ludzi sukcesu

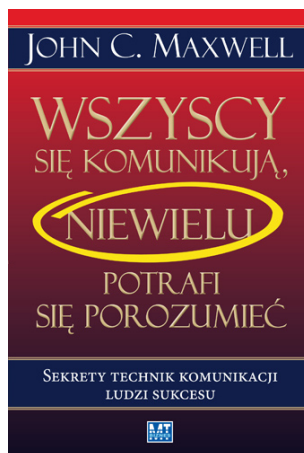
JOHN C. MAXWELL

ISBN: 978-83-62195-09-1

format 158/233, oprawa miękka ze skrzydełkami

liczba stron: 256

cena: 39,90 zł



Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się, dlaczego inni ludzie szybko robią karierę, podczas gdy twoja utknęła w martwym punkcie? Dlaczego nikt nie zachwycy się twoimi wspaniałymi pomysłami? Czy nie wygląda na to, że nikt nie słucha tego, co masz do powiedzenia? Być może nie, gdyż, mimo że się komunikujesz, nie potrafisz się porozumieć.

W książce *Wszyscy się komunikują, niewielu potrafi się porozumieć* Maxwell przedstawia pięć zasad i pięć porad praktycznych które pozwolą ci na efektywne porozumiewanie się z indywidualnymi osobami, z grupą i z publicznością. Można do nich zaliczyć:

- Znajdowanie wspólnej płaszczyzny;
- Upraszczenie przekazu;
- Wzbudzanie zainteresowania;
- Inspirowanie;
- Bycie sobą w relacjach z innymi ludźmi.

Gdy je opanujesz, relacje z całym otoczeniem – z szefem, z dziećmi, ze współpracownikami, czy z sąsiadami - osiągną zupełnie nową jakość.

### O AUTORZE

---

John C. Maxwell jest znanym na świecie ekspertem ds. przywództwa, mówcą i autorem książek, które sprzedały się w ponad 18 milionach egzemplarzy. Dr Maxwell jest założycielem EQUIP, organizacji non profit, która przeszkoliła ponad 5 milionów liderów w 126 krajach na całym świecie. Każdego roku prowadzi seminaria dla tak różnych organizacji, jak firmy z listy Fortune 500, National Football League, United States Military Academy w West Point, a także dla przywódców rządowych. Jego książki regularnie trafiają na listy bestsellerów „New York Timesa”, Wall Street Journal” i „Business Week”.

---

# Spis treści

Podziękowania .....	9
Wstęp .....	11
<b>CZĘŚĆ 1. ZASADY POROZUMIEWANIA SIĘ .....</b>	<b>15</b>
1. Umiejętność porozumiewania się zwiększa twój zakres wpływu w każdej sytuacji .....	17
2. Porozumiewanie się oznacza przede wszystkim koncentrację na innych .....	37
3. Porozumiewanie się to nie tylko słowa .....	60
4. Porozumiewanie się zawsze wymaga energii .....	83
5. Porozumiewanie się jest bardziej umiejętnością nabytą niż wrodzoną .....	105
<b>CZĘŚĆ II. PRAKTYKA POROZUMIEWANIA SIĘ .....</b>	<b>127</b>
6. Osoby potrafiące się porozumiewać robią to dzięki wspólnej płaszczyźnie .....	129
7. Osoby komunikatywne ciężko pracują nad tym, by ich przekaz był prosty .....	153
8. Osoby komunikatywne osiągają porozumienie w sposób korzystny dla wszystkich .....	174
9. Osoby komunikatywne inspirują innych ludzi .....	199
10. Osoby potrafiące się porozumiewać żyją zgodnie z tym, co mówią .....	226
Podsumowanie .....	245
Przypisy .....	249
O autorze .....	255

## Umiejętność porozumiewania się zwiększa twój zakres wpływu w każdej sytuacji

**E**ksperci twierdzą, że każdego dnia dociera do nas 35 tysięcy informacji. Gdziekolwiek byśmy nie byli i na cokolwiek byśmy nie patrzyli, ktoś stara się zwrócić naszą uwagę. Każdy polityk, reklamodawca, dziennikarz, członek rodziny czy znajomy ma nam coś do powiedzenia. Każdego dnia czytamy e-maile i wiadomości tekstowe, patrzymy na billboardy, oglądamy programy telewizyjne, filmy, słuchamy radia. Świat dookoła nas jest wypełniony informacjami. W jaki sposób dokonujemy ich wyboru?

W tym samym czasie mamy także coś do przekazania innym. Przeczytałem, że większość ludzi wypowiada średnio około 16 tysięcy słów dziennie. Gdybyś je zapisał, wypełniałyby co tydzień trzystustronicową książkę. Po roku miałbyś cały regał książek wypełnionych słowami. Aby pomieścić słowa wypowiedane w czasie całego życia, musiałbyś posiadać dużą bibliotekę. A ile z tych słów ma znaczenie? Ile z nich pomaga w porozumiewaniu się z innymi ludźmi?

Łatwo jest wypowiadać słowa. Wszyscy to robią. Powstaje jednak pytanie, co zrobić, by miały one znaczenie.

W jaki sposób możesz *n a p r a w d ę* komunikować się z innymi ludźmi?

## Sposób, w jaki się komunikujesz, może być przyczyną twojego sukcesu lub twojej porażki

Ludzie nie mogą funkcjonować bez efektywnego komunikowania się. Nie wystarczy jedynie ciężko pracować. Nie wystarczy znakomicie wykonywać swoją pracę. By osiągnąć sukces, musisz nauczyć się, jak naprawdę porozumiewać się z innymi. Czy kiedykolwiek przeprowadzając prezentację, czułeś frustrację, gdyż widziałeś, że twój przekaz nie dociera do słuchaczy? Czy kiedykolwiek chciałeś, by twój szef zrozumiał, jak cenny jesteś dla firmy, i by zaowocowało to podwyżką lub awansem? Jeśli masz dzieci, czy chcesz, by słuchały twoich rad i w efekcie dokonywały mądrych wyborów? Czy chciałbyś polepszyć relacje z przyjaciółmi lub wywrzeć pozytywny wpływ na otoczenie? Jeżeli nie nauczysz się efektywnie komunikować, nie będziesz w stanie wykorzystać posiadanego potencjału, nie osiągniesz upragnionego sukcesu i będziesz nieustannie sfrustrowany.

*Nie wystarczy jedynie ciężko pracować. Nie wystarczy znakomicie wykonywać swoją pracę. By osiągnąć sukces, musisz nauczyć się, jak naprawdę porozumiewać się z innymi.*

Na czym polega tajemnica? Na umiejętności porozumiewania się! Jako osoba mająca za sobą ponad czterdzieści lat pełnej sukcesów kariery mówcy, dziesiątki lat kierowania różnymi organizacjami i doświadczenie w pomaganiu ludziom w rozwoju w Stanach Zjednoczonych i wielu innych krajach świata mogę powiedzieć jedno: jeśli chcesz osiągnąć sukces, musisz nauczyć się porozumiewać z innymi.

## Umiejętność porozumiewania się ma kluczowe znaczenie

Jestem obecnie bardziej niż kiedykolwiek przekonany, że dobra komunikacja i przywództwo zależą od umiejętności porozumiewania się. Jeśli potrafisz porozumiewać się w każdej sytuacji – w cztery oczy, z grupą czy z publicznością w sali – twoje relacje z otoczeniem są lepsze, masz większe poczucie przynależności, lepiej organizujesz pracę zespołową, wywierasz większy wpływ na ludzi i twoja efektywność rośnie.

Co mam na myśli, gdy mówię o „porozumiewaniu się”? Chodzi mi o taki sposób identyfikowania się z innymi i nawiązywania z nimi relacji, który zwiększa twoje możliwości wywierania wpływu. Dlaczego jest to ważne? Umiejętność komunikowania się i porozumiewania to główne czynniki, wpływające na pełne wykorzystanie potencjału. By osiągnąć sukces, musisz współpracować z innymi. By robić to w sposób najlepszy z możliwych, musisz nauczyć się porozumiewać.

*Porozumiewanie się to taki sposób identyfikowania się z innymi i nawiązywania z nimi relacji, który zwiększa twoje możliwości wywierania wpływu.*

Jak polepszyłyby się twoje relacje z otoczeniem, gdybyś potrafił znakomicie się komunikować? Jak polepszyłyby się twoje małżeństwo i życie rodzinne? O ile lepsze byłyby twoje relacje z przyjaciółmi? O ile lepsze byłyby stosunki z sąsiadami, gdybyś potrafił się z nimi porozumiewać?

Jak umiejętność porozumiewania się może wpłynąć na twoją karierę? Co by się stało, gdybyś potrafił znakomicie porozumiewać się ze współpracownikami? Co by się zmieniło w pracy, gdybyś był w stanie dobrze porozumieć się z szefem? Według „Harvard Business Review” „czynnikiem wpływającym w największym stopniu na karierę profesjonalisty jest efektywne komunikowanie się”<sup>1</sup>. Oznacza to właśnie umiejętność porozumiewania się! Jeśli ją zdobędziesz, twoje życie zmieni się na lepsze!

## Umiejętność porozumiewania się ma dla liderów podstawowe znaczenie

Prawdopodobnie najwięcej ludzi rozpoznaje moje nazwisko ze względu na to, co napisałem i powiedziałem o przywództwie. Jeśli chcesz być bardziej efektywny i wywierać większy wpływ na otoczenie, postaraj się zostać lepszym przywódcą, gdyż właśnie od tego wszystko zależy. Najlepsi liderzy to jednocześnie zawsze osoby, które potrafią znakomicie się porozumiewać. Jeśli chciałbyś poznać przykłady z życia dotyczące porozumiewania się w kontekście przywództwa, przeanalizuj historię prezydentów Stanów Zjednoczonych w ciągu ostatnich trzydziestu lat. Biorąc pod uwagę, że wszystko, co prezydenci ci zrobili, zostało opisane zarówno przez prasę krajową, jak i zagraniczną, przykłady te są znane większości ludzi.

*„Czynnikiem wpływającym w największym stopniu na karierę profesjonalisty jest efektywne komunikowanie się”.*

*„Harvard Business Review”*

Robert Dallek, specjalizujący się w historii prezydentury, uważa, że każdy prezydent, który osiągnął sukces, charakteryzował się pięcioma cechami, pozwalającymi osiągnąć rzeczy niedostępne dla innych. Są to: wizja, pragmatyzm, umiejętność budowania konsensusu, charyzma i wzbudzanie zaufania. John Baldoni, konsultant przywództwa i komunikacji, zauważa:

Cztery z tych cech w bardzo dużym stopniu związane są z umiejętnością komunikowania się na różnych poziomach. Prezydenci, podobnie jak wszyscy liderzy, muszą umieć opisać, dokąd zmierzają (wizja), namawiać ludzi, by się do nich przyłączyli (osiągnięcie konsensusu), docierać do innych na poziomie emocjonalnym

(charyzma) i robić to, co obiecali (wzbudzanie zaufania). Nawet pragmatyzm zależy od umiejętności komunikowania się... Wynika z tego, że efektywność przywódca, zarówno jeśli chodzi o prezydentów, jak i inne osoby mające władzę, w bardzo dużym stopniu opiera się na komunikacji<sup>2</sup>.

Co wpływa na dobrą komunikację? Umiejętność porozumiewania się!

Zapomnij na chwilę o swoich politycznych przekonaniach i przeanalizuj zachowania niektórych byłych prezydentów. Zastanów się nad różnicami w umiejętności porozumiewania się Ronalda Reagana i Jimmy'ego Cartera, gdy walczyli o fotel prezydencki. Podczas finałowej debaty, która odbyła się 28 października 1980 roku, Carter wypadł jako osoba zimna i nieprzystępna. Na każde zadane pytanie udzielał odpowiedzi, przytaczając fakty i liczby. Walter Cronkite opisał go jako kogoś pozbawionego poczucia humoru. Dan Rather z kolei określił Cartera jako osobę, z którą kontakt jest trudny. Gdy Carter starał się o reelekcję, raz próbował wpłynąć na ludzi, przytaczając suche fakty, kiedy indziej zaś chciał wzbudzić w nich sympatię do siebie, opisując trud związany z wykonywaną pracą. W pewnym momencie powiedział: „Sam muszę decydować o tym, co leży w interesie mojego kraju i w co się on angażuje”. I dodał: „Nikt w tym nie może mi pomóc”. Nigdy nie skoncentrował się na wyborcach i ich problemach.

W przeciwieństwie do niego Reagan budował dobre relacje z wyborcami, a nawet z samym Carterem. Przed debatą podszedł do prezydenta i uściśnął mu dłoń, co wyraźnie zaskoczyło kontrkandydata. W trakcie debaty, gdy oponent mówił, uważnie słuchał i uśmiechał się. Gdy przyszła jego kolej zabrania głosu, bardzo często zwracał się bezpośrednio do publiczności. Nie starał się przedstawiać jako ekspert, chociaż od czasu do czasu podawał dane liczbowe i podważał te, które przedstawiał Carter. Przede wszystkim starał się nawiązać kontakt. Wielu pamięta końcówkę jego wystąpienia, w której zapytał ludzi: „Czy wasza sytuacja jest lepsza niż cztery lata temu?”. Powiedział także: „To dzięki wam ten kraj jest tak wspaniały”. Koncentrował się na ludziach. To spowodowało, że między nim jako osobą bardzo komunikatywną a jego poprzednikiem powstał olbrzymi kontrast.

Podobny kontrast można zauważyć między Billem Clintonem a jego następcą Georgem W. Bushem. Clinton jako prezydent wprowadził komunikację na kolejny poziom. Dorównywał Reaganowi, jeśli chodzi o umiejętność komunikowania się w sytuacji „jeden na jednego”, jak również przed kamerą. Gdy powiedział: „Wiem, co was boli”, nawiązał do porozumienia z większością słuchających go ludzi. Clinton nie tylko potrafił porozumiewać się tak dobrze jak Reagan, lecz również był mistrzem udzielania wywiadów i *talk show*, co było niezwykle istotne, gdy ubiegał się o fotel prezydencki. Nigdy nie marnował okazji do porozumiewania się. Do tej pory żadnemu z polityków nie udało się go przewyższyć, jeżeli chodzi o tę umiejętność.

Z drugiej strony można powiedzieć, że Bush nie wykorzystał prawie żadnej okazji do porozumiewania się. Jedyne takie momenty miał miejsce, gdy przemawiał bezpośrednio po ataku 11 września 2001 roku w „strefie zero”. Później najczęściej motał się i miotał, gdy starał się przemawiać. Jego nieumiejętność komunikowania się odsunęła ludzi od niego i nadała odcień całej jego prezydenturze.

Ekspert ds. komunikatywności Bert Decker publikuje co roku listę dziesięciu osób najmniej i najbardziej komunikatywnych. Zgadnij, kto znajdował się na liście osób najmniej komunikatywnych każdego roku swojej prezydentury? Tak, masz rację – prezydent George W. Bush. W 2008 roku Decker napisał o nim: „Wkrótce po 11 września powrócił do wzruszania ramionami, uśmiechania się z wyższością, błędów składniowych i gramatycznych. Najbardziej widoczne stało się to chyba podczas reakcji na huragan Katrina. Nie jest to sposób komunikowania się, którym powinien charakteryzować się lider.

Zachęcamy do lektury!