	MARKETING	Wersja nr 1
	TECHNIKI PRECYZYJNEJ KOMUNIKACJI	Obowiązuje od dnia: 16.04.2014

1. **Mów jednoznacznie** – jeśli to, co mówisz jest wieloznaczne (wyrażenie „zamknąć okno” jest jednoznaczne, ale „usprawnić relacje” już nie), podejmujesz ryzyko, że twój komunikat zostanie zrozumiany inaczej, niż zaplanowałeś. Nagminnym błędem jest, gdy szef mówi do pracownika: „Zrób to dobrze”, a pracownik inaczej niż przełożony rozumie wyraz „dobrze”. Zamiast tego powinien powiedzieć „Z klientem X osiągnij zaplanowany wynik, o którym mówiliśmy”.

2. **Używaj komend wykonalnych** – jeśli tego, co mówisz nie można fizycznie wykonać, to jest to komunikacja nieprecyzyjna i spowoduje zniekształcenia w jej przebiegu. Rodzic mówi do dziecka: „Bądź grzeczne”. Nie dość, że to, co mówi, jest wieloznaczne, to jeszcze używa czasownika „być”, którego nie można wykonać. Możesz podnieść (np. klucze), wypić (np. wodę), ale nie możesz „być”; prawdopodobnie nie możesz zapomnieć (komenda: „Zapomnij liczbę 4” jest niewykonalna). Rodzic powinien powiedzieć „Mów ciszej” (jeśli to właśnie ma na myśli, mówiąc: „Bądź grzeczne”).


3. **Zademonstruj** – jeśli to, o co prosisz, jest nie do zademonstrowania przez ciebie, to prawdopodobnie druga strona nie będzie w stanie odgadnąć, co dokładnie masz na myśli. Pokaż to! Jeśli małżonek mówi do żony: „Kochaj mnie”, powinien to wyrazić werbalnie i niewerbalnie (np. podchodząc do żony i przytulając się do niej oraz mówiąc czule: „Kocham cię”). Każdy kompletny przekaz powinien w miarę możliwości zawierać słowa i demonstrację.

4. **Mów o przyszłości** – nie jesteś w stanie zmienić przeszłości i ciągłe pretensje o nią skończą się wzrostem frustracji. Masz za to wpływ na przyszłość. Przekazując komuś feedback, mów zawsze o tym, co może lepiej zrobić następnym razem. Zamiast powiedzieć: „Zrobiłeś to źle”, powiedz: „Następnym razem, gdy będziesz to robić, upewnij się, by ... (i tu wstaw konkretny, spełniający kryteria precyzji komunikacyjnej przekaz).

5. **Podawaj konkretne przykłady** – mózg nie zapamięta informacji, która ma abstrakcyjny i teoretyczny wydźwięk, wzmocnij więc swój przekaz przykładami, z którymi twój rozmówca może się identyfikować. Zamiast tylko powiedzieć: „Precyzyjna komunikacja jest ważna”, powiedz: „Pamiętasz, jak w zeszły piątek rozmawiałeś z Kowalskim i powiedziałeś mu, gdzie, kiedy, co i z kim konkretnie się wydarzy? To właśnie znaczy, że precyzyjnie się komunikowałeś”

6. **Zrezygnuj z normalizacji** – normalizacje to abstrakcyjne rzeczowniki pochodzące od czasowników (np. komunikacja) lub przymiotników (np. dobroć). Nie można ich wizualizować, są niekonkretne i powodują zniekształcenia komunikacji. Nie mów więc: „Zdrowie jest ważne”, powiedz: „Biegaj trzy razy w tygodniu przed śniadaniem i po pół godziny i będziesz zdrowszy”. Nie mów: „Nasza relacja się rozwija”, powiedz: „Wczoraj, gdy przyniosłeś mi kwiaty, poczułam się szczęśliwa i pomyślałam, że ci na mnie zależy”. Przykłady normalizacji: radość, niepewność, komunikacja, siła, wiara, piękno, motywacja itd.

7. **Zrezygnuj z drugiego dna** - „Kochanie, jesteś pewna, że chcesz wyjść w tej sukience?”. „Słuchaj, niedawno jadłem podobną zupę i była naprawdę dobra”. Powyższe przykłady to upolitycznienie komunikacji, w które zamiast powiedzieć, o co dokładnie chodzi, tak zmienia się przekaz, by druga strona „domyśliła się go, ale nie czuła się zraniona”. Zabiegi te wzbudzają podejrzliwość. Unikniesz jej, mówiąc otwarcie, w czym rzecz, ewentualnie łagodząc trudne treści cieplejszą intonacją. „Kochanie, pamiętasz tę sukienkę, w której byłaś na imprezie u Kowalskich? W niej, moim zdaniem, wyglądasz lepiej niż w tej czarnej, bo podkreśla twoją świetną figurę”.

	MARKETING	Wersja nr 1
	TECHNIKI PRECYZYJNEJ KOMUNIKACJI	Obowiązuje od dnia: 16.04.2014

8. **Jeśli zadajesz pytanie, pozwól rozmówcy na swobodę wypowiedzi** – nie każde pytanie służy pytaniu, prawda? Czy to nie jest tak, że gdy używam takiego komunikatu jak teraz, to mam już wyrobione zdanie i choć ma on formę pytania, to tak naprawdę nie interesuje mnie odpowiedź? Czy aby na pewno to pytanie o treść czy raczej o potwierdzenie własnego osądu? Jeśli pytasz, pozwól drugiej stronie odpowiedzieć tak, jak uzna za stosowne. A jeśli nie chcesz usłyszeć odpowiedzi, nie pytaj.

9. **Chcesz mieć rację czy chcesz rozwiązać problem?** – zamiast rozmawiać po to, by udowodnić swoje racje – co zawsze prowadzi do powstania mechanizmu „wygrany-przegrany” – skup się na rozwiązywaniu problemu i znalezienia konstruktywnej dla obu stron drogi. Udowadnianie swoich racji to ścieżka egocentryczna, która skupia się na myśleniu jednostkowym zamiast drużynowym. Przysparza to wrogów, więc niezależnie od tego, po czyjej stronie jest prawda, szukaj rozwiązań, w których wszyscy wygrywają.

10. **Rób pomost między wypowiedziami** – Wszyscy to znamy: opowiadasz jakąś historię, a tu nagle w newralgicznym momencie ktoś się wtrąca i zmienia temat. Ten brak subtelności często traktuje się jako braku szacunku. By uniknąć tego problemu, stosuj pomost między wypowiedziami: gdy musisz komuś przerwać, powiedz: Twoja historia przypomina mi, że ... Albo dotknij kogoś w ramię i wprowadź swój komentarz. Po skomentowaniu wróć do rozmówcy i powtórz ostatnią kwestię na jakiej skończył, np. „Mówiłeś o X, przerwałem ci wtedy. Możesz kontynuować, ten temat mnie zainteresował”.

11. **Stosuj proste zdania** – Przekaz zbudowany ze zdań współrzędnie złożonych, czyli takich, w których występuje kilka orzeczeń, jest tak trudny do zapamiętania, że osoba słuchająca twojej wypowiedzi po jakimś czasie po prostu się wyłączy i nie zapamięta całości, tak jak w tym przypadku. Stosuj więc proste zdania. Dopiero wtedy zacznij nowy wątek. Rób pauzy między zdaniami. Ułatwi to zapamiętanie. Tak jak w tych przykładach.