

# Rozdział 1.

## Jak zadbać o warunki dobrego kontaktu?

### Cytaty:

1. „Czy warto umieć dobrze mówić? Mogą być w tym pewne pułapki!”
2. „Mówienie jest czynnością naturalną”.
3. „Powinniśmy dążyć do tego, aby jak najtrafniej wyrażać swoje myśli”.
4. „Lepiej jest mówić komuś niż do kogoś”.
5. „Dobrze jest myśleć nie o tym, jak mówimy, ale o czym mówimy”.
6. „Rozmowa to rytuał, który od chrząknięć i rozmów o pogodzie prowadzi nas do spraw istotnych”.
7. „W normalnych kontaktach łączą nas zazwyczaj dwie podstawowe rzeczy, czas i miejsce. Dzisiejsze mówienie przestało być umieszczone w naturalnym otoczeniu, jak gdyby nie było konieczne patrzenie sobie w twarz”.

### Mowa jest podstawową formą bycia z innymi ludźmi.



Mówienie jest czynnością naturalną. To podstawowa umiejętność, która warunkuje Twoje funkcjonowanie w społeczeństwie. Umożliwia Ci **tworzenie relacji** z innymi ludźmi. W swoim mówieniu, powinieneś dążyć do

tego, aby jak najtrafniej wyrażać swoje myśli. **Lepiej jest mówić komuś, niż do kogoś - wtedy między mówcą, a słuchaczem powstaje nie tylko komunikacja, ale i rodzaj porozumiewania się.**

Mówienie na każdy temat możesz zacząć od zadania sobie pytania „Co chcę powiedzieć?”. Chodzi o to, abyś udzielił odpowiedzi na to konkretne pytanie, podczas swojego przemówienia. Przygotuj sobie wcześniej zwięzły scenariusz swojej wypowiedzi lub zbierz w formie listy wszystkie punkty, które chcesz poruszyć.

Jednak **gdy już zaczynasz mówić, nie myśl o tym,**

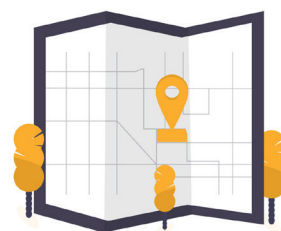
**jak mówisz, myśl o czym mówisz.** Gdy opisujesz komuś jak wygląda Twój pokój, nie zastanawiaj się „jak go opisać”. Przypomnij sobie konkretne przedmioty, które się w nim znajdują i przekaz wyobrażenie tego miejsca Twoim słuchaczom.



Twoje mówienie powinno opierać się na kontakcie ze słuchaczami i dążyć do wspólnoty z nimi. „Kontakty językowe polegają na realizacji zobowiązań wobec tego, o czym mówimy i tego kto nas słucha”.

Kontakt między mówcą i słuchaczem realizuje się na dwóch płaszczyznach:

**czasu i miejsca.** W takich warunkach nawiązywanie kontaktu z naszym rozmówcą przychodzi najbardziej naturalnie. Z tego względu, w dobie komunikacji online, trudniej jest o dobry kontakt z rozmówcą.



## W komunikacji online kontakt między rozmówcami jest tak samo ważny.

Komunikując się online, pamiętaj przede wszystkim, że **rozmawiasz z prawdziwymi ludźmi**, którzy tak jak Ty mają swoje słabości i gorsze dni, przeżywają emocje i których można obrazić albo zranić. Mimo wrażenia bezpiecznego



przebywania „za ekranem” telefonu czy komputera i anonimowości, spróbuj traktować innych jak rozmówców, z którymi właśnie prowadzisz dyskusję twarzą w twarz. Savoir-vivre rozmów online jest tak samo ważny, jak w kontakcie na co dzień, zwłaszcza gdy nie zna się za dobrze odbiorcy.



Nie zapominaj, że w korespondencji online inni nie widzą na bieżąco, czy na ich słowa reagujesz uśmiechem czy raczej grymasem niezadowolenia. Obecnie aplikacje służące do komunikowania online umożliwiają szereg opcji reagowania na wypowiedzi innych. **Zaznaczaj więc, z którą konkretnie częścią wiadomości się zgadzasz**, np. stosując opcję „odpowiedz na konkretną wiadomość” w czacie grupowym. **Dodawaj też adekwatne reakcje** do poszczególnych wiadomości, takie jak emoji „lubię to”, „smutek” itd. tak, aby rozmówca nie czuł się ignorowany i by angażował się w dalszą dyskusję.

## Słuchanie jest tak samo ważne jak mówienie. Zasady aktywnego słuchania.

W kontakcie językowym wyróżniamy dwie kategorie: mówca i słuchacz. Ich udział w rozmowie **powinien być mniej więcej równy**. Wyjątkiem mogą być sytuacje, w których jedna osoba przeżywa trudności i potrzebuje więcej wsparcia. Wówczas mówca może mówić więcej, a druga osoba będzie słuchać. Reszta sytuacji wymaga równego udziału dwóch stron. Symetryczność ta, jest jednak często zachwiana. **Zastanów się nie tylko nad tym jak mówić, żeby Cię słuchano, ale też jak słuchać, żeby do Ciebie mówiono**. Słuchanie to umiejętność, którą **możesz trenować i usprawniać**. Szczególnie cenne w kontaktach interpersonalnych jest tzw. aktywne słuchanie.



Aktywne słuchanie, to **wyrażanie zainteresowania przekazem rozmówcy poprzez werbalne i niewerbalne zaangażowanie**. Dużą rolę w aktywnym słuchaniu odgrywa empatia, która objawia się poprzez przyjmowanie przekazu rozmówcy ze zrozumieniem oraz wyrażanie zainteresowania.

# Werbalne wyrazy aktywnego suchania

- ♦ **odzwierciedlenie uczuć** - to wyrażanie empatii skierowanej na mówiącego, usłyszenie i połączenie się z tym, co odczuwa nasz rozmówca:

*„Kurcze, strasznie mi przykro z tego powodu...”*

*„Widzę, że to dla Ciebie bardzo ciężkie...”*

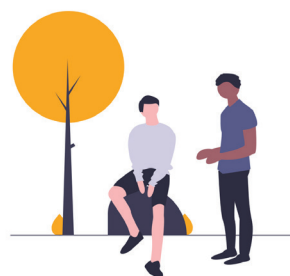
*„Rozumiem, że musi Ci być teraz strasznie trudno...”*

- ♦ **dowartościowanie** - to pokazanie rozmówcy, że to, co mówi, jest dla Ciebie ważne, a także docenienie jego wysiłków w przekazaniu informacji. **Wyrażanie wdzięczności** jest jednym z najbardziej kluczowych czynników aktywnego słuchania, który sprawia, że ludzie chcą do nas mówić. Przykładowe stwierdzenia, których możesz użyć, by dowartościować mówiącego:

*„Dziękuję, że dzielisz się ze mną tą sytuacją...”*

*„To dla mnie dużo znaczy, że właśnie mi coś takiego powiedziałaś...”*

*„Bardzo się cieszę, że chciałeś ze mną o tym porozmawiać...”*



- ♦ **komunikaty podtrzymujące** - to stwierdzenia mające potwierdzić, że „cały czas jesteśmy z naszym rozmówcą” oraz, że **podążamy za jego myślą i przekazem**. Przykładowe komunikaty podtrzymujące mogą brzmieć:

*„Tak, to ma sens.”*

*„Rzeczywiście!”*

Czasami nie muszą to być nawet słowa, a onomatopcje w stylu:

*„mhm”, „ah”* itd.

- ♦ **zadawanie pytań** - to jeden z najważniejszych, werbalnych wyrazów aktywnego słuchania. Dobrze zadane pytania są dowodem tego, że słuchasz ze zrozumieniem i skupiasz się na partnerze. Gdy zadajesz pytanie, **pytaj o rzeczy, które faktycznie Cię interesują** - wtedy naturalnie i prosto przychodzi koncentracja i zainteresowanie. Wbrew pozorom, ludzie mają bardzo dużo ciekawych rzeczy do powiedzenia. Mogą Cię one nie zainteresować, ale i też

dać Ci cenne informacje, które możesz wykorzystać w swojej pracy, biznesie czy relacjach.

- ◆ **uważne słuchanie odpowiedzi** - zadawanie dobrych pytań jest tylko połową sztuki. Drugą połowę stanowi pozwolenie mówcy na odpowiedzenie w pełni. Niestety dość częstym zjawiskiem obserwowanym w rozmowach jest zadawanie pytania połączone z brakiem zainteresowania udzieloną odpowiedzią. Gdy zadajemy pytanie, postarajmy się faktycznie **skoncentrować na odpowiedzi**. Najbardziej naturalnym rozwiązaniem w tej sytuacji jest zadawanie pytań, których wyjaśnienie zwyczajnie nas interesuje.



*Twój przyjaciel opowiada Ci o tym, że właśnie zwolniono go z pracy i widzisz, jak bardzo jest załamany z tego powodu. Nie do końca wiesz co w takiej chwili powiedzieć. Intuicja podpowiada Ci, że może warto poszukać jakichś rozwiązań. Mówisz więc, że znasz kogoś, kto akurat szuka pracownika w jego branży i że to „wcale nie jest powód do załamania się i powinien wziąć się w garść”. Czy to na pewno dobra reakcja na taką sytuację?*

*Natychmiastowe szukanie rozwiązań też nie zawsze pomoże. Nie wiesz przecież, czy rozwiązanie, które jest najlepsze dla Ciebie, będzie rzeczywiście dobre dla kogoś innego. Czasami jedyne, czego potrzebuje nasz rozmówca, to wysłuchanie i współodczuwanie z nim. Współodczuwanie to empatia z zachowaniem własnej odrębności. Jest to sposób przebywania z drugą osobą, rozumienia jej emocji, ale niekoniecznie wspólnego zatracania się w nich.*

*Wszelkiego rodzaju komunikaty w stylu „nie ma powodu do płaczu”, „nie ma się o co złościć” unieważniają powody, dla których ktoś przeżywa dane emocje. Tego rodzaju komunikaty są przemocowe, zwiększają poziom stresu, przygnębienia i ogólnie sprawiają, że Twój kolega może poczuć się gorzej.*



*Aktywny słuchacz akceptuje uczucia swojego rozmówcy, daje mu przestrzeń, do tego, by mógł wyrażać się w pełni. W takiej sytuacji możesz po prostu spróbować przebywać z Twoim kolegą, rozumiejąc, że jest to dla niego trudna sytuacja. Często dzielimy się różnymi informacjami właśnie po to, aby zjednoczyć się z innymi ludźmi.*

Te wskazówki dotyczące aktywnego słuchania stanowią wstęp do stawiania się lepszym słuchaczem. Możemy zebrać je wszystkie i przedstawić za pomocą akronimu **PACE**, na który składają się kolejno PURPOSE (cel), ASK (pytanie), CONNECT (połączenie), ENCOURAGE (zachęta). Te cztery etapy procesu słuchania tworzą wizję tego, jak możemy podchodzić do naszego rozmówcy, by zadbować o wspólne potrzeby i jakość komunikacji:

**PURPOSE** - w pierwszym etapie identyfikujesz cel przekazu Twojego rozmówcy.

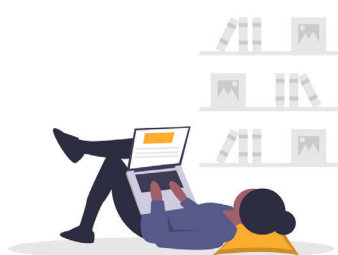
**ASK** - następnie zadajesz pytania, by zgłębić istotę sprawy.

**CONNECT** - w kolejnym etapie łączysz się z rozmówcą z poziomu empatii.

**ENCOURAGE** - wreszcie zachęcasz rozmówcę do podzielenia się tym, co dla niego ważne.

## Aktywne słuchanie wyraża się także w komunikacji niewerbalnej.

*Twoja młodsza siostrzenica opowiada Ci o tym, że dostała jedynkę ze sprawdzianu, na który się długo uczyła. Stosujesz się do wszystkich reguł, wydajesz dźwięki „mhm” co jakiś czas, zadajesz pytania w stylu „Co dokładnie powiedziała pani na temat Twojej pracy?”, wreszcie mówisz, że bardzo Ci przykro z tego powodu. Jed-*



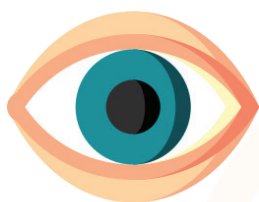
*nak przez cały ten czas w ogóle nie patrzysz na siostrzenicę, tylko sprawdzasz coś ważnego w laptopie. Do tego leżysz na kanapie z nogami założonymi jedna na drugą i co jakiś czas marszczysz brwi, bo okazuje się, że nie pamię-*

tasz jak się nazywa ta strona internetowa, na której ostatnio widziałeś tę dobrą promocję.



Aktywne słuchanie nie kończy się na komunikacji werbalnej. Twoja **mowa ciała** jest tak samo ważnym komponentem. Oto na co powinieneś zwrócić uwagę, aby niewerbalnie zachęcić Twojego rozmówcę do podzielenia się ważnymi informacjami:

- ◆ **kontakt wzrokowy** - Twoje oczy są wyrazem tego, na czym jesteś skoncentrowany. **Aktywny słuchacz koncentruje swoją uwagę na mówiącym.** Bardzo istotne jest zachowanie umiaru w długości spojrzenia, ponieważ przedłużające się świdrowanie mówiącego może zostać odebrane jako przejaw natarczywości i agresji.



- ◆ **odłożenie wszelkich rozpraszaczy/urządzeń podczas rozmowy** - to świadoma decyzja, by skoncentrować się na tym, co chce przekazać nam mówiący. W obecnych czasach wyraża się to w postaci **odłożenia smartfona**, laptopa, czy też odwróceniem wzroku od ekranu telewizora.



- ◆ **otwarta postawa ciała** - postawa skierowana w stronę rozmówcy wpływa na to jak czuje się osoba mówiąca. Zamknięta postawa ciała to np. skrzyżowane ręce, zakładanie nogi na nogę, krzyżowanie nóg, zaciśnięte pięści - na poziomie podświadomym wysyła informację do mówiącego, że nie zgadzamy się z tym, co mówi, czy też nie mamy ochoty go słuchać.



Otwarta postawa ciała to taka, która odsłania brzuch, szyję i genitalia oraz wewnętrzne części dłoni. Świadome podejście do tego jaką postawę przyjmujemy sprawia, że jesteśmy za jej pomocą w stanie wpływać na komfort i przyjemność, jaką czuje mówiący w naszej obecności.



- ◆ **gesty zachęty** - to gesty mające na celu pokazanie naszemu odbiorcy, że jesteśmy zainteresowani tym, co nam przekazuje. Mogą przejawiać się w postaci m.in. zapraszających ruchów dłoni, potakiwania głową.
- ◆ **mimika** - wyraz twarzy informuje mówiącego o tym, jak reagujemy na wypowiedziane przez niego treści. Mimika dopasowana do emocjonalnego klimatu wypowiedzi mówiącego sprawia, że czuje się on słuchany i rozumiany. Gdy nie jesteś pewny jaki jest ton emocjonalny wypowiedzi twojego rozmówcy, możesz zachować naturalną mimikę. Rozluźnij mięśnie twarzy i spokojnie patrz na mówcę. To pozwoli Ci powstrzymać się od natychmiastowej oceny i da Ci przestrzeń na rozpoznanie emocjonalnego tonu wypowiedzi.



Sama wiedza o tym, jakie werbalne i niewerbalne czynniki wpływają na naszą zdolność do aktywnego słuchania nie jest w pełni wystarczająca. Na drodze do stania się aktywnym słuchaczem znajduje się **wiele pułapek**, w które łatwo wpaść. Zajmiemy się teraz omówieniem najczęstszych trudności, które możesz napotkać.

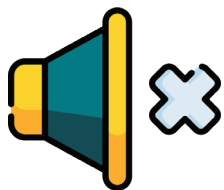
## Trudności w aktywnym słuchaniu:

- ◆ **tendencja do osądzania** - różnica między kiepskim a dobrym słuchaczem jest taka, że ten pierwszy za wszelką cenę chce mieć rację, a temu drugiemu w ogóle na tym nie zależy. Kiepski słuchacz jest przekonany i daje temu wyraz przy każdej okazji, że jego osądy na temat innych i ich wypowiedzi są obiektywną prawdą. Takie zachowanie sprawia, że mówiącemu odechciewa się mówić.  
**Gdy ktoś nieustannie podważa zasadność naszych doświadczeń, wiedzy i wewnętrznych odczuć, kontakt z nim zdaje się bezcelowy.**





- ◆ **rozproszenie zewnętrzne** - to wszelkie dystraktory płynące ze środowiska zewnętrznego. Mogą to być odgłosy pracy zza okna, krzyk innej osoby, głośna muzyka i wiele innych. Rozwiązaniem jest często po prostu zmiana środowiska, bądź dostosowanie warunków otoczenia, by **zlikwidować zewnętrzne dystraktory**. Takie działanie już na samym starcie kontaktu stanowi informację dla mówiącego, że jest dla nas ważny, ponieważ podejmujemy starania by usłyszeć go lepiej.



- ◆ **wewnętrzne zaabsorbowanie** - to najczęściej nasze myśli skupione wokół jakiegoś ważnego dla nas tematu, lęki, zamartwianie się o przyszłość. Konsekwencją jest **brak skupienia** na teraźniejszości i rozmówcy.



- ◆ **przesadne skupianie się na szczegółach i brak wglądu w całość wypowiedzi** - to zjawisko objawiające się na **zadawaniu pytań nieistotnych w kontekście całości przekazu** mówiącego. Gdy ktoś opowiada o trudnej dla siebie emocjonalnej sytuacji, nie pytaj o to, jaka godzina była wtedy, gdy owe zdarzenie miało miejsce. Takie pytania dają dowód mówiącemu, że nie rozumiemy o czym do nas mówi.
- ◆ **nudny temat rozmowy** - czasami treść rozmowy może być dla nas wyjątkowo nudna. Warto jednak pamiętać, że zainteresowanie rozmową jest naszym wyborem i nawet najmniej interesujący temat ma potencjał na to, by stać się fundamentem zajmującej rozmowy.

*Rozmawiam z moim dziadkiem, którego bardzo lubię. Zależy mi na naszym kontakcie. Jego pasją jest wędkarstwo, które mnie w ogóle nie interesuje. Jeśli jednak chcę zaangażować się w rozmowę, bo widzę, że to jest ważny temat dla mojego dziadka, spróbuję obudzić w sobie pokłady ciekawości. Zapytam może nie o samą dziedzinę, ale np. o to „jaką największą rybę udało się dziadkowi złowić” albo „dlaczego w sumie lubi chodzić na ryby”. Po chwili może się okazać, że nagle będę chciała wiedzieć „ile*



*kosztuje taka wędka i jakie są najdroższe modele i dlaczego są takie drogie?”. Oczywiście prawdopodobnie ta rozmowa nie sprawi, że zainteresuje się wędkarstwem, ale pozwoli mi lepiej zrozumieć to, co jest bardzo ważne dla mojego dziadka i pozwoli wznieść nasz kontakt na wyższy poziom.*

*Otwartość na różne tematy rozmowy jest bardzo ważna w aktywnym słuchaniu. Jeśli temat wydaje Ci się nudny, łatwiej jest zaangażować się w zainteresowanie rozmówcą niż samym tematem. Możesz zastanowić się „dlaczego dana osoba się tym zajmuje”, „dlaczego ma takie stanowisko w tej sprawie” „Czy udało jej się coś osiągnąć w tym zakresie”. Ludzie często mają w sobie wiele interesujących historii do opowiedzenia na tematy, które z pozoru wydają się być zupełnie nieangażujące.*

- ◆ **tendencja do licytacji** - w języku angielskim na osoby skłonne do tego typu słownej licytacji istnieje specjalna nazwa: **„One-up guy”, czyli „osoba, która jest zawsze o krok przed tobą”**. Gdy mówiący opowiada, że odniósł wielki sukces i jego blog w ostatnim miesiącu przeczytało 5000 osób, przedstawiciel grupy „One-up” stwierdzi bardzo szybko, że jego bloga czyta 10 000 osób miesięcznie. To tendencja do podważania jakości czyichś dokonań, poprzez dostarczanie przykładu swoich większych sukcesów. Czyjeś sukcesy nie zawsze muszą być dla Ciebie imponujące. Weź jednak pod uwagę, że każdy ma prawo cieszyć się z innych osiągnięć. Natychmiastowa próba „przebicia” dokonań twojego rozmówcy, **zaprzecza regułom aktywnego słuchania**. Nie zachęci go ona do dalszej rozmowy i może sprawić, że rozmówca poczuje się niekomfortowo w kontakcie z Tobą.
- ◆ **przygotowywanie odpowiedzi zamiast słuchania** - to odrywanie się od tematu rozmowy by w myślach przygotowywać się do tego, co sami chcemy powiedzieć na dany temat. Czekamy tylko na to, aż ktoś skończy mówić, nie słuchając niczego z tego, co do nas mówi, gotowi by rozpocząć swoją wypowiedź.



*Ktoś opowiada o tym, że jest na diecie, która dobrze wpływa na jego samopoczucie. Ty przez cały czas jego wypowiedzi, myślisz sobie, że przecież to jest ta najgorsza dieta, którą ostatnio odradzał Ci znajomy. Nie będziesz wtedy w stanie skupić się na tym, co mówi twój rozmów-*



*ca. Będziesz próbować przypomnieć sobie wszystkie argumenty mówiące o tym, jak bardzo bez sensu jest ta dieta i jak duży efekt jojo powoduje. Możesz też w ogóle oderwać się od tematu rozmowy i zacząć czekać, aż twój rozmówca skończy mówić, żebyś w końcu mógł wypowiedzieć swoje zdanie.*

Taka strategia jest bardzo **szkodliwa dla jakości rozmowy**. Zamiast przygotować swoją odpowiedź, spróbuj skoncentrować się na tym, co chce powiedzieć mówiący, bo wbrew pozorom, właśnie wtedy Twoja odpowiedź ma szansę być trafniejszą i spójną z duchem rozmowy.

## Warunkiem dobrego kontaktu jest empatia.

Większość z wymienionych wyżej trudności na drodze do aktywnego słuchania rozwiązywanych jest w sposób naturalny przez naszą empatię. Czym jest empatia? To umiejętność zrozumienia innych ludzi i współodczuwania z nimi ich uczuć i emocji. Słuchanie z empatią jest skupione na odczuciach naszego rozmówcy i próbie postawienia się w jego sytuacji. To słuchanie, które nastawione jest na **poszukiwanie i zrozumienie przyczyn danych emocji**. Aby wprowadzić więcej empatii w kontakcie ze swoimi rozmówcami:

### ♦ spróbuj postawić się w sytuacji drugiej osoby i dostrzec jej perspektywę

- wyobraź sobie, jak to jest być w danej sytuacji, wyobraź sobie, że znajdujesz



się „w skórze” mówiącego, czujesz jego emocje i wątpliwości, starasz się dotrzeć do motywów, którymi się kieruje.

Zadaj sobie w głowie pytanie - „co czułbym/czułabym w takiej sytuacji?”, „dlaczego mój rozmówca myśli w ten sposób,

dlaczego zrobił, to co zrobił?” **Podejmij wysiłek**, by wczuć się w sytuację rozmówcy.

- ◆ **zwróć uwagę na werbalne i niewerbalne znaki, dlatego że nie zawsze są one ze sobą spójne** - ktoś może mówić, że: „wszystko jest w porządku”, gdy cała komunikacja niewerbalna temu przeczy. Z reguły ludzie szybciej wysyłają niewerbalne komunikaty o stanie rzeczy, zanim zdążą słownie omówić sprawę.
- ◆ **nazywaj emocje Twojego rozmówcy** - powiedz to, co widzisz/czujesz na temat uczuć drugiej osoby - gdy widzisz, że ktoś jest sfrustrowany możesz podsumować to komunikatem: „wyglądasz na sfrustrowanego” albo “widzę, że to dla Ciebie ważne”, tak aby dać komuś swoją uwagę i przestrzeń do wypowiedzi. Niepotrzebna jest głęboka analiza stanu emocjonalnego twojego rozmówcy - wystarczy krótki komunikat, na temat tego, co zauważasz. Dostarczasz tym samym rozmówcy swojej uwagi oraz przekonania, że interesują Cię jego uczucia i to, co chce powiedzieć.



Warto pamiętać, że gdy z kimś empatyzujesz nie oznacza to, że Twoim zadaniem jest rozwiązanie problemu. **Nie oznacza to też, żeby zgadzać się ze wszystkim co mówi druga osoba, aby nie zranić jej uczuć. Twoim podstawowym zadaniem jest wysłuchanie i ewentualne przedstawienie tego, co Ty widzisz i czujesz** w stosunku do tego co mówi Ci Twój rozmówca.

## Podsumowanie.

**Rozmowa to rytuał**, który od chrząknięć i rozmów o pogodzie prowadzi nas do spraw istotnych. Aby jednak Twój rozmówca chciał się z tobą podzielić sprawami istotnymi, ważne jest zadbanie o odpowiedni kontakt.



**Pamiętaj, że warunkiem dobrego kontaktu jest symetryczność udziału w rozmowie pomiędzy mówcą a słuchaczem.** Szlifuj swoje umiejętności aktywnego słuchania. Wykorzystuj werbalne wyrazy aktywnego słuchania i nie zapominaj o komunikacji niewerbalnej. W swoich kontaktach kieruj się empatią.

Szczególnie obecnie ludzie tak bardzo potrzebują być wysłuchani, że kiedy naprawdę poczują, że chcesz ich usłyszeć, będą wdzięczni za uwagę, czerpiąc radość z twojego towarzystwa. **Aktywne słuchanie to wybór.** Możesz świadomie zdecydować, że chcesz włożyć zaangażowanie w kontakt z drugą osobą.

**Mówienie jest dla nas bardzo naturalne.** Świadomość wszystkich zasad i reguł, o których tutaj mówimy, ingeruje w tę naturalność. Zapamiętaj je wszystkie, ale nie myśl o nich, gdy już jesteś w kontakcie z rozmówcami.

