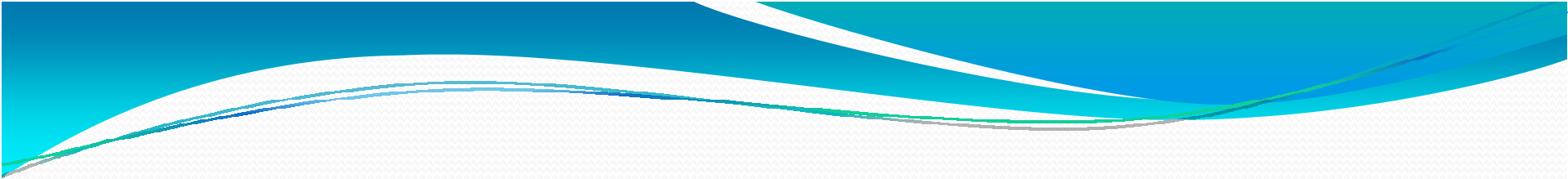


Podstawy komunikacji personalnej

Sztuka skutecznego
porozumiewania się



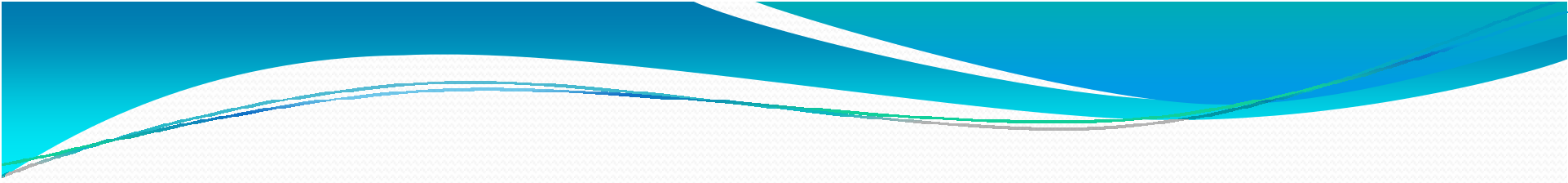
Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe

Umiejętność słuchania

Prawdziwe słuchanie nie polega jedynie na zachowaniu milczenia, podczas gdy druga osoba mówi.

Prawdziwe słuchanie oparte jest na intencji zaangażowania się w jeden z następujących tematów:

1. Zrozumienie drugiej osoby.
2. Cieszenie się jej obecnością / zainteresowanie rozmową.
3. Nauczenie się czegoś.
4. Udzielenie pomocy lub pocieszenie.



Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe

Umiejętność słuchania

Jeśli naprawdę chcesz kogoś zrozumieć, nie ma na to innego sposobu, jak tylko wysłuchać tę osobę uważnie.

Takie słuchanie przychodzi łatwo, kiedy dobrze się nam rozmawia, dobrze się bawimy lub chcemy się w trakcie rozmowy czegoś nauczyć. Gdy chcesz komuś pomóc wyrazić to, co czuje, musisz zaangażować się i słuchać.

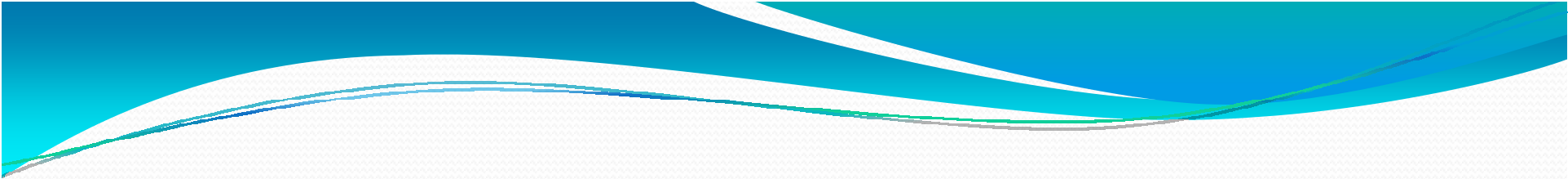


Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe

Istotę **pseudosłuchania** stanowi zaspokojenie jakiejś własnej potrzeby, osiągnięcie określonego celu lub nieumiejętność zakończenia rozmowy.

Przyczyny, dla których udajemy, że słuchamy, ma jedną cechę wspólną. **Bardziej koncentrujemy się na sobie samych niż na rozmówcy. Taki proces udawania, że się słucha, to pseudosłuchanie.**

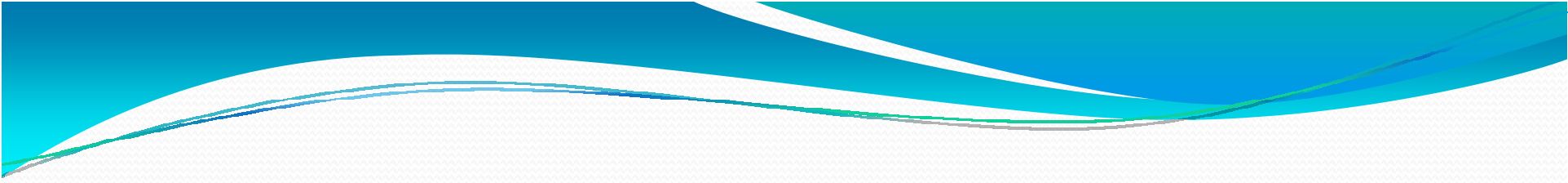
Nasza uwaga skierowana jest na rozmówcę o tyle, o ile możemy z tego, co mówi, wynieść coś dla siebie lub uniknąć złego wizerunku w naszych własnych oczach. Stosujemy w tym celu różne „sztuczki”. Najczęściej czynimy to odruchowo i nieświadomie.



Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe

Możemy udawać, że słuchamy, ponieważ:

- chcemy, aby nasz rozmówca nas polubił,
- cały czas skupiamy się, żeby dobrze wypaść i nie zostać przez rozmówcę odrzuconym,
- udajemy uwagę po to, żeby później nas wysłuchano,
- chcemy dowiedzieć się czegoś konkretnego i nie skupiamy uwagi na całości wypowiedzi, wyławiamy jedynie informację, która nas interesuje,
- słuchamy pozornie, żeby przygotować sobie wypowiedź i wydać się atrakcyjnym dla naszego rozmówcy,
- chcemy odkryć słabe strony rozmówcy, śledzimy niespójność argumentacji i przygotowujemy w myślach kontrargumenty;
- naszym celem jest dowiedzenie się, jak rozmówca reaguje (dbamy o to, by osiągnąć zamierzony skutek);
- nie interesuje nas rozmowa, ale nie potrafimy jej zakończyć, nie raniąc lub nie obrażając rozmówcy;
- nie interesuje nas rozmowa, ale jesteśmy przeświadczeni, że nie wypada nie słuchać innych.

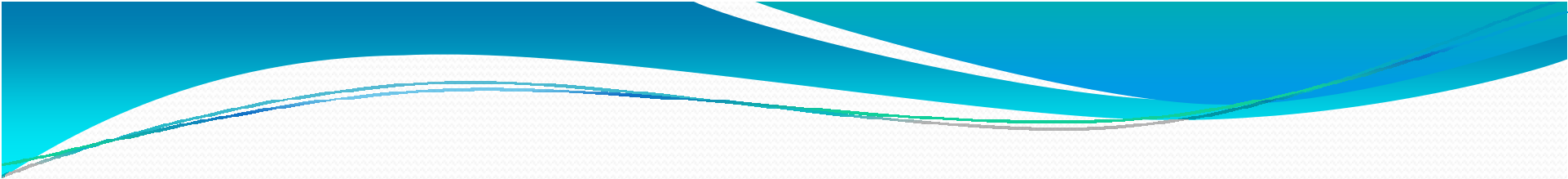


Barriers making attentive listening

Comparison

Comparison makes listening difficult, because during the conversation you try to evaluate who is wiser, more competent, emotionally healthier – you or your conversational partner.

Little reaches you, because you are too busy evaluating, or you are comparing with the conversational partner.

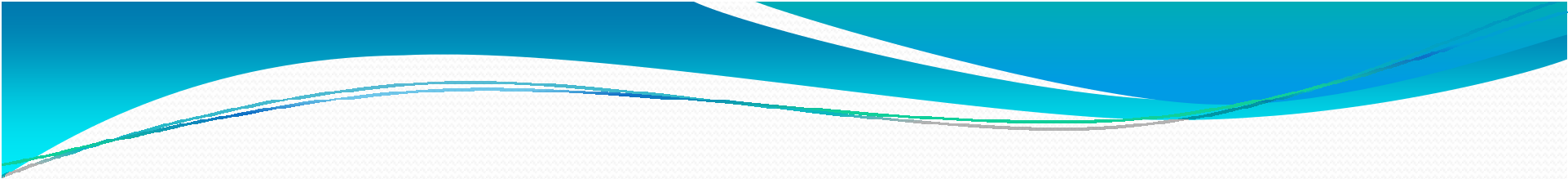


Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Domyślanie się

Domyślanie się: osoba, która domyśla się, czyli czyta w myślach drugiej osoby, nie zwraca zbytnio uwagi na to, co ludzie mówią, a wręcz nie dowierza słowom. Próbuje zgadnąć, co rozmówca „naprawdę” myśli lub czuje.

Osoby czytające w myślach zwracają mniejszą uwagę na słowa, a większą na intonację i inne drobne wskazówki, po to, by przejrzeć rozmówcę i odczytać „prawdę”.



Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Przygotowywanie odpowiedzi

Przygotowywanie odpowiedzi: Jeśli myślisz, co masz powiedzieć za chwilę, nie masz czasu na słuchanie. Całą uwagę skupiasz na skrzętnym przygotowywaniu tego co sam masz powiedzieć.



Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Filtrowanie

Filtrowanie to słuchanie wybiórcze.

Np.: zwracasz uwagę na to, czy twój rozmówca jest zły, nieszczęśliwy lub czy jesteś w innej „niebezpiecznej” sytuacji. Skoro upewnisz się, że w grę nie wchodzi żadne zagrażające ci emocje, twój umysł „odpływa”.

Np.: unikasz słyszenia pewnych wypowiedzi – zwłaszcza negatywnych, krytycznych, nieprzyjemnych czy zagrażających. Nie pamiętasz pewnych informacji, tak jakby nigdy nie zostały one powiedziane.



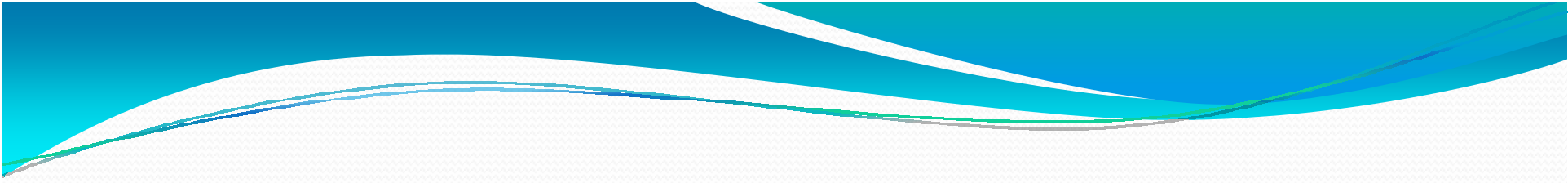
Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Osądzanie

Osądzanie. Negatywne etykiety mają ogromną moc.

Jeśli sądzisz, że ktoś jest głupi, „nienormalny” lub nie dorasta do pewnego poziomu, nie zwracasz większej uwagi na to, co ta osoba mówi.

Pochopny osąd jakiegoś stwierdzenia i uznanie go za obłudne, niemoralne, faszyzujące, lewicujące czy szalone oznacza, że przestałeś słuchać i reagujesz odruchowo.

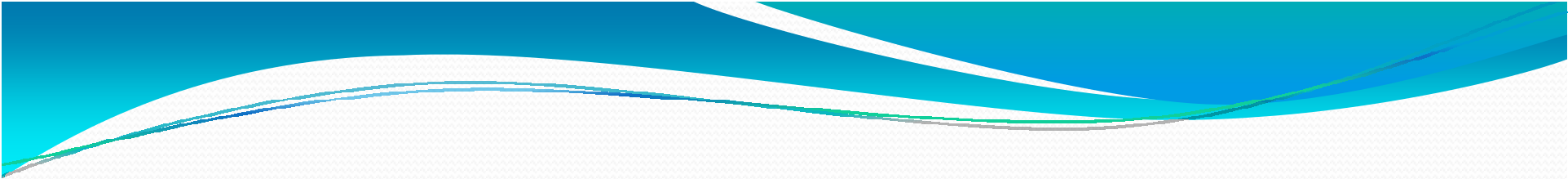


Bariery utrudniające uważne słuchanie

Skojarzenia

Kiedy jesteśmy znudzeni czy zniecierpliwieni rozmową, mamy większą skłonność do uciekania w łańcuch **skojarzeń**.

Czasem potrzeba ogromnego wysiłku, aby naprawdę słuchać.

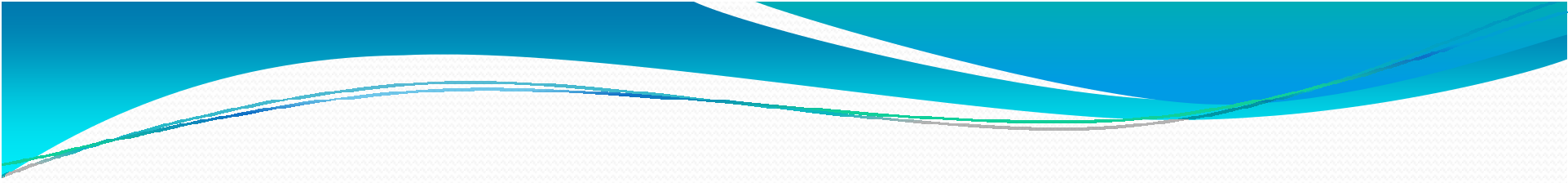


Bariera utrudniająca uważne słuchanie

Utożsamianie się

Bariera ta polega na tym, że cokolwiek powie twój rozmówca, odnosisz do swojego doświadczenia.

Wszystko co słyszysz, przypomina ci coś, co ty zrobiłeś czy przeżyłeś. Tak zajęty jesteś swoimi ekscytującymi opowieściami, że nie masz czasu, aby naprawdę usłyszeć i poznać drugą osobę.



Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Udzielanie rad

Jeśli jesteś wspaniałym doradcą, gotowym do pomocy i rozwiązywania problemów innych, wystarczy, że usłyszysz kilka pierwszych zdań, a już zaczynasz szukać odpowiedniej rady. Jednak preparując swoje sugestie i przekonując rozmówcę, aby „tylko spróbował” zrobić to, co sugerujesz, możesz nie rozpoznać uczuć rozmówcy np. nie zauważyć i nie uszanować jego bólu.

Twój rozmówca będzie czuł się samotny, ponieważ go nie wysłuchałeś.



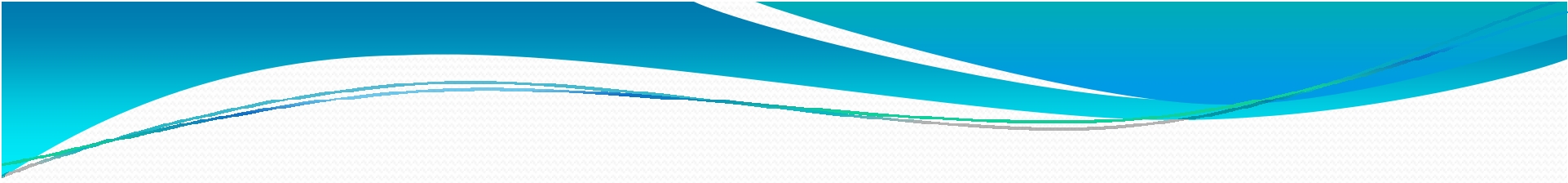
Barьеры utrudniające uważne słuchanie

Sprzeciwianie się

Ta przeszkoda każe ci się kłócić i spierać. Druga strona nigdy nie czuje się naprawdę wysłuchana, ponieważ zawsze ci spieszo, aby się z nią nie zgodzić.

Gaszenie rozmówcy – polega na sprzeciwianiu się za pomocą zgryźliwych i sarkastycznych uwag, które mają na celu zaniechanie tematu.

Dyskontowanie – lekceważenie lub przyjmowanie wiadomości z zastrzeżeniem. (Ja niczego wielkiego nie zrobiłem..., To miło, że tak mówisz, ale to naprawdę kiepskie osiągnięcie...)



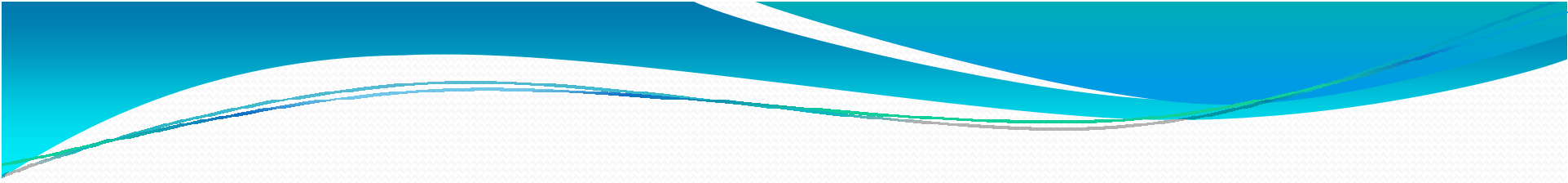
Bariery utrudniające uważne słuchanie

Przekonanie o swojej racji

Taka postawa oznacza, że jesteś gotowy posunąć się bardzo daleko – nawet do przekręcania faktów, podnoszenia głosu, wymawiania, obwiniania, przypominania grzechów z przeszłości – aby tylko uniknąć poczucia, że się mylisz.

Nie jesteś w stanie słuchać krytyki, nie znosisz jak cię ktoś poprawia, nie możesz słuchać nikogo, kto proponuje ci jakąś zmianę.

Nigdy nie przyznajesz się do błędów – więc nie uczysz się na nich i cały czas je popełniasz.

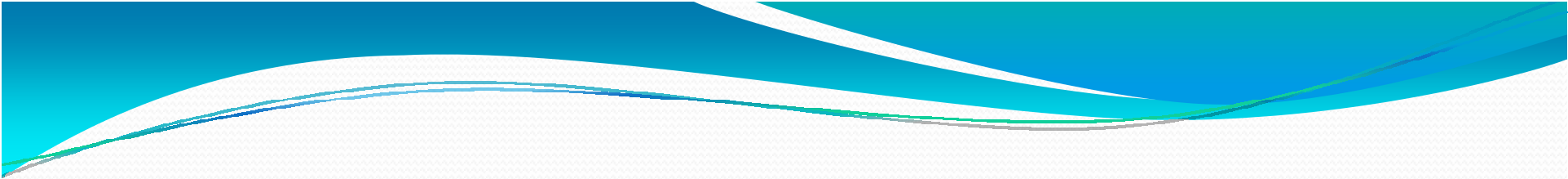


Bariery utrudniające uważne słuchanie

Zmiana toru

Zmiana toru to nagła zmiana tematu. Przystawiasz rozmowę na inne tory, gdy jesteś znudzony tematem lub czujesz się nieswojo, gdy jest on poruszany.

Inny sposób zmiany toru to obracanie w żart, czyli ciągłe reagowanie na słowa rozmówcy żartem lub dykteryjką.

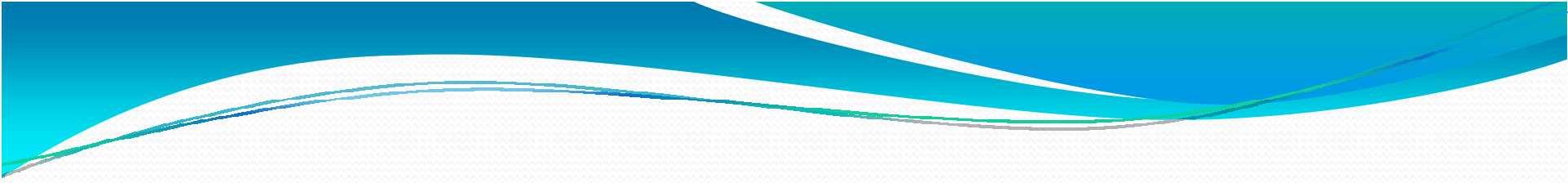


Barierzy utrudniające uważne słuchanie

Zjednywanie

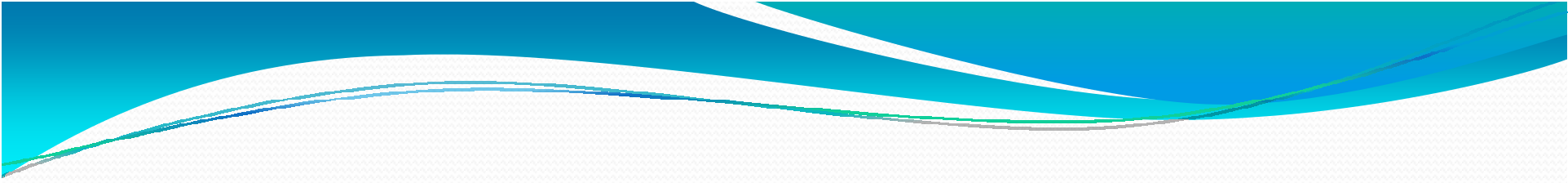
Tak..., Prawda..., Absolutnie..., Wiem..., Oczywiście...,
Niewiarygodne..., Tak... Naprawdę?

Chcesz być miły, uprzejmy, wspierający. Chcesz, aby ludzie cię lubili, więc zgadzasz się ze wszystkim. Słuchasz na pół uważnie – na tyle tylko, aby nie zgubić wątku – ale nie angażujesz się naprawdę. Nie dostrajasz się do rozmówcy – chcesz tylko zjednać go sobie.



Cztery kroki skutecznego słuchania

Słuchać to nie znaczy siedzieć nieruchomo i milczeć. **Słuchanie to proces aktywny**, który wymaga naszego udziału. Dzięki zadawaniu pytań i udzielaniu informacji zwrotnych stajemy się współtwórcami procesu komunikacji.



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1: AKTYWNE SŁUCHANIE

Sposoby aktywnego słuchania:

- parafrazowanie,
- precyzowanie,
- informacja zwrotna.



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1. Słuchanie aktywne

Parafrazowanie jest to powtarzanie własnymi słowami tego, co – jak nam się wydaje – ktoś powiedział.

Chcąc sparafrazować słowa rozmówcy, musimy się naprawdę skupić na słuchaniu i próbować zrozumieć, co dana osoba ma na myśli.

Parafrazy można zaczynać następującymi słowami: Mówisz, że..., Innymi słowy..., Zaczekaj, próbuję zrozumieć..., Czy chcesz przez to powiedzieć, że...



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1. Słuchanie aktywne

Korzyści z parafrazowania:

1. Ludzie bardzo sobie cenią to, że ktoś ich naprawdę słucha.
2. Parafrazowanie zapobiega narastaniu złości i łagodzi kryzysy.
3. Parafrazowanie zapobiega nieporozumieniom. Wszelkie domysły i błędy w interpretacji są od razu wyjaśniane.
4. Parafrazowanie pomaga zapamiętać, o czym była mowa.
5. Parafrazowanie utrudnia porównywanie, osądzanie, przygotowywanie wypowiedzi, sprzeciwianie się, doradzanie, zmianę toru rozmowy, uciekanie w skojarzenia.

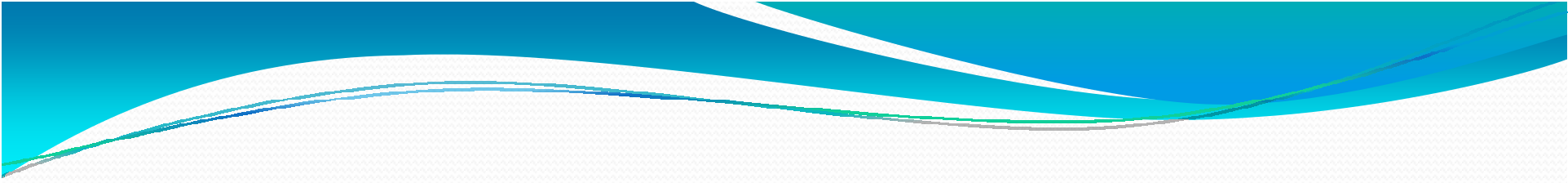


Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1. Słuchanie aktywne

Precyzowanie oznacza zadawanie pytań, aż do uzyskania pełniejszego obrazu. Ma na celu pełne zrozumienie tego, co słyszysz.

Precyzowanie pomaga zaostrzyć uwagę tak, aby słyszeć więcej niż tylko ogólności. Słyszysz wówczas opowieść o wydarzeniach w kontekście myśli i uczuć twojego rozmówcy, a więc słyszysz właściwą historię.



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1. Słuchanie aktywne

Informacja zwrotna pomaga drugiej osobie ocenić znaczenie i skuteczność swojego komunikatu, daje rozmówcom szansę na poprawę błędnych interpretacji i wyjaśnienie nieporozumień, oferuje twojemu rozmówcy cenny (może inny) punkt widzenia.

Informacja zwrotna nie ma na celu sprzeciwiania się z rozmówcą ani też utożsamiania się z jego wypowiedzią.

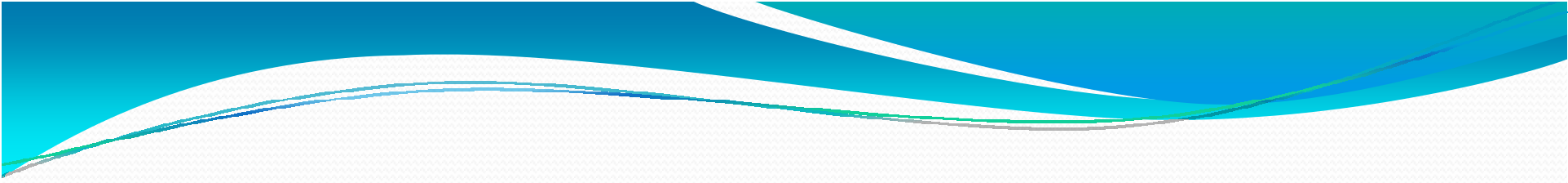


Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 1. Słuchanie aktywne

Informacja zwrotna musi być:

- natychmiastowa (wypowiedziana zaraz po pełnym zrozumieniu komunikatu),
- szczera (ma to być prawdziwa reakcja),
- wspierająca (w sposób łagodny i delikatny przekazująca to, co chcesz powiedzieć, ale nie powodująca szkody czy uciekania się rozmówcy do obrony).



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 2. Słuchanie empatyczne

Słuchanie empatyczne – słuchanie z nastawieniem.

Słuchanie empatyczne wymaga uświadomienia sobie jednej sprawy: każdy z nas próbuje przetrwać. Nie musisz wszystkich lubić czy zgadzać się ze wszystkimi. Uznaj jeden fakt: łączą nas nieustanne zmagania: każda sekunda to próba przetrwania – zarówno fizycznego jak i psychicznego.



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 3. Słuchanie otwarte

Słuchanie otwarte – w słuchaniu tym nie ocenia się i nie osądza rozmówcy, nie odrzuca się osoby lub jej koncepcji **zanim** nie wysłucha się całego komunikatu.

Jeżeli z góry chcemy kogoś odrzucić, słuchamy wówczas wybiórczo, filtrując wszystko, co nie ma sensu, a wychwytyując wszystko co wydaje się fałszywe lub głupie. Zbieramy i gromadzimy wszystkie te „głupoty”, aby potem móc się nimi podzielić z tymi, którzy nas „zrozumieją”.

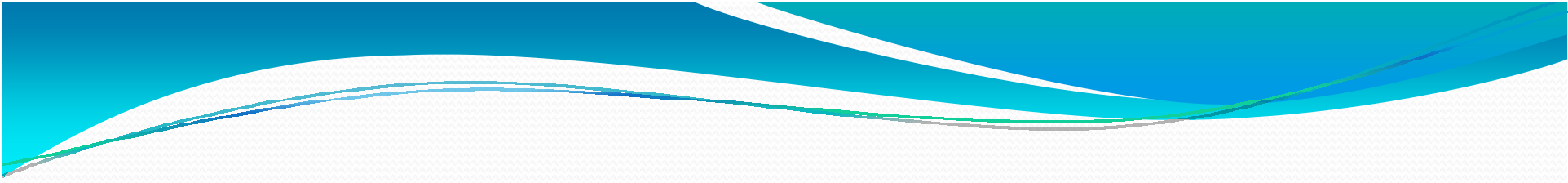


Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 3. Słuchanie otwarte

Osądy mogą przynieść korzyści, ale:

1. Jeśli ktoś dowiedzie, że twoje opinie nie są prawdziwe, dowiesz się o tym ostatni.
2. Nie rozwijasz się intelektualnie, ponieważ słuchasz tylko takich opinii, które już znasz.
3. Odrzucasz wartościowych ludzi tylko dlatego, że nie zgadzasz się z ich opiniami.
4. Odrącasz ludzi od siebie, ponieważ ciągle się z nimi spierasz i nie słuchasz ich uważnie.
5. Umykają ci ważne informacje.

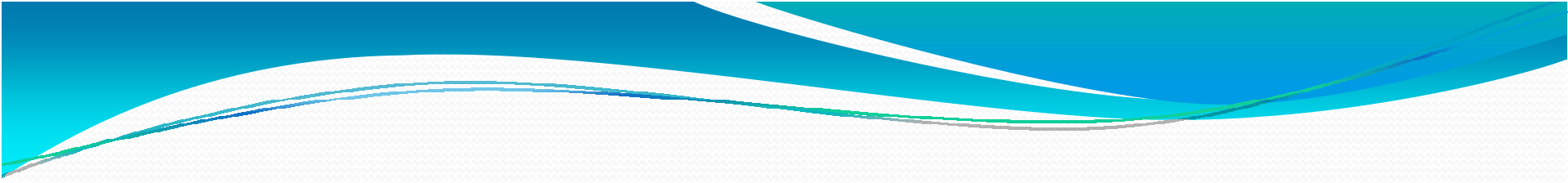


Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 3. Słuchanie otwarte

Ćwiczenie: Zamiana ról

Ćwiczenie przeprowadź z kimś, komu ufasz. Wybierzcie jakąś kłótnię z przeszłości – niezbyt ostrą wymianę zdań. Niech każda z osób zapozna rozmówcę ze swoim punktem widzenia, a następnie zamieńcie się rolami i przedstawcie argumenty strony przeciwnej. Spróbujcie wygrać spór w nowej roli. Nie kończcie, dopóki każdy z was nie ujrzy problemu z perspektywy swego rozmówcy.



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 4. Słuchanie świadome

Elementy słuchania świadomego:

- **porównanie tego co słyszymy, ze swoją wiedzą historyczną oraz wiedzą o ludziach i życiu (porównujemy bez osądu: jedynie odnotowujemy jak dany komunikat pasuje do znanych nam faktów),**
- **obserwowanie i wsłuchiwanie się w spójność wypowiedzi (czy ton głosu osoby mówiącej, akcentowanie pewnych fragmentów wypowiedz, wyraz twarzy i postawa – odpowiadają treści komunikatu).**



Cztery kroki skutecznego słuchania

KROK 4. Słuchanie świadome

Ćwiczenie:

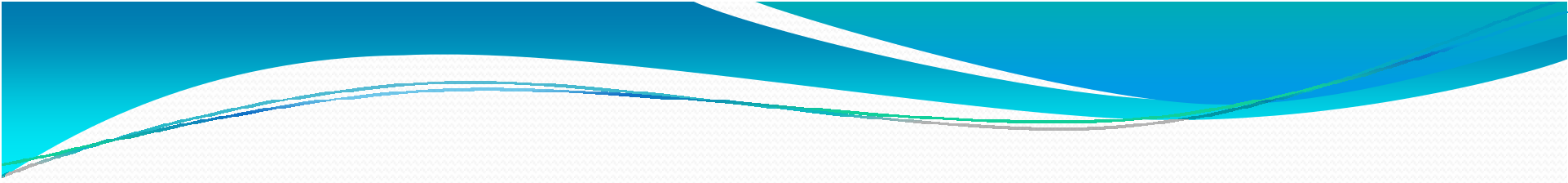
Jeżeli chcesz poćwiczyć swoją spostrzegawczość, obejrzyj w telewizji kilka komedii. W większości z nich humor opiera się na braku spójności pomiędzy treścią i formą przekazu.



Pełne słuchanie

Jak być w pełni zaangażowanym słuchaczem:

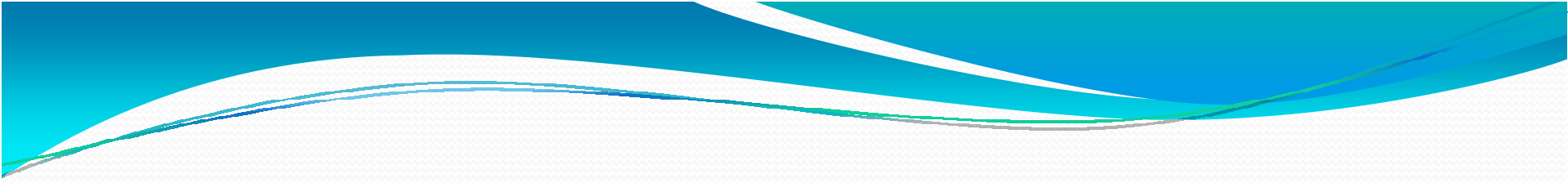
1. Utrzymuj kontakt wzrokowy.
2. Nachyl się nieco w stronę rozmówcy.
3. Wspieraj mówiącego, kiwając głową lub parafrazując.
4. Upewnij się, czy dobrze rozumiesz, poproś o sprecyzowanie wypowiedzi, zadając pytania.
5. Zadbaj o to, aby nic nie rozproszyło twojej uwagi.
6. Nawet jeśli jesteś zły lub rozdrażniony, zaangażuj się w słuchanie i zrozumienie wypowiedzi.



Sztuka słuchania w związkach

Najważniejszym sprawdzianem umiejętności słuchania jest związek z partnerem.

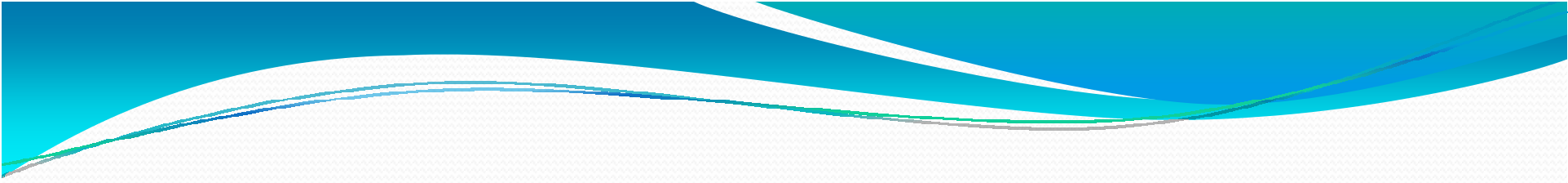
Komunikacja odwzajemniona polega na tym, że w sytuacji konfliktowej partnerzy wypowiadają kolejno swoje opinie będąc raz słuchaczem, raz mówiącym.



Sztuka słuchania w związkach

Kiedy mówisz:

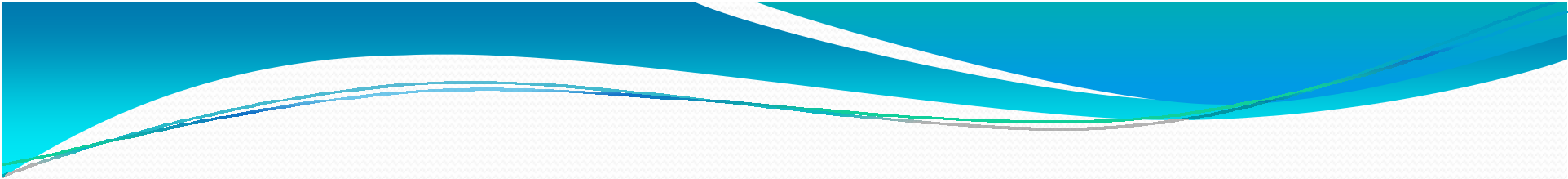
1. Wyjaśnij swój punkt widzenia krótko i zwięźle.
2. Unikaj obwiniania i obrzucania przezwiskami. Nie oskarżaj i nie skupiaj swojej uwagi na potknięciach partnera.
3. Mów o sobie i swoim doświadczeniu. Skup się na tym, czego chcesz i co czujesz.



Sztuka słuchania w związkach

Kiedy słuchasz:

1. Skup całą swoją uwagę na partnerze, aby naprawdę zrozumieć jego uczucia, opinie, potrzeby.
2. Nie sprzeciwiaj się temu co słyszysz, nie dyskutuj, nie poprawiaj niczego, co mówi twój partner.
3. Możesz zadawać pytania, aby coś wyjaśnić, ale nie polemizuj i nie wygłaszaj argumentów negujących stwierdzenia partnera.



Sztuka słuchania w związkach

Kiedy **jedna strona** – w czasie kilku minut – opíše swój punkt widzenia, osoba słuchająca powinna go podsumować (np. za pomocą parafrazowania). Jeżeli w podsumowaniu brakuje czegoś ważnego albo gdy komunikat został niewłaściwie zrozumiany, osoba mówiąca może ponownie wyjaśnić swoje stanowisko.

Po skończeniu takiej rundy, **strona dotychczas słuchająca** opisuje własny punkt widzenia.

Zaletą komunikacji odwzajemnionej jest zwolnienie tempa interakcji (zmniejszenie tempa eskalacji konfliktu), stworzenie miejsca dla potrzeb i uczuć każdego z partnerów.