

*Komunikacja -
sztuka słuchania*

Sztuka słuchania

Umiejętność słuchania to obok mówienia kluczowy składnik komunikacji.



Prawdziwe słuchanie oparte jest na intencji np. chęci zrozumienia drugiej osoby, radości z obecności drugiej osoby, chęci nauczenia się czegoś, chęci udzielenia pomocy



Pseudosłuchanie to jedynie stworzenie wrażenia, że jesteś zainteresowany tym co słyszysz, po to aby druga osoba Cię polubiła

*A Tobie jak często
zdarza się
pseudosłuchanie w...?*



domu (rodzice,
rodzeństwo, krewni)



szkole (nauczyciele,
koledzy)

Prawdziwe słuchanie

A teraz odpowiedz sobie na pytania:

Kogo słuchasz najbardziej uważnie?

Co sprawia, że jednych osób słuchasz z łatwością a innych słucha Ci się trudniej?

Czy są osoby, których chciałbyś słuchać uważnie?

?

Pseudosłuchanie – powody

*Ćwiczenie: Spójrz na następną stronę i
wybierz te rzeczy, które robisz najczęściej
podczas rozmowy*

Porównywanie

Domyślanie się

Przygotowywanie
odpowiedzi

Filtrowanie

Osądzanie

Skojarzenia

Utożsamianie się

udzielanie rad

Sprzeciwianie się

Przekonanie o
swojej racji

Zmiana toru

Zjednywanie

Porównuję się z rozmówcą, czy ja bym zrobił lepiej/gorzej

Dopowiadam sobie co osoba tak naprawdę ma na myśli

W czasie rozmowy skupiam się na tym co mam zaraz powiedzieć

słucham wybiórczo

osądzam osobę po kilku zdaniach, które powiedziała

Kojarzę historię rozmówcy z wydarzeniem z mojej przeszłości, odpływam

Zamiast skupić się na rozmówcy opowiadam o podobnym wydarzeniu z mojego życia

Po usłyszeniu kilku zdań od razu proponuję rozwiązanie

Wyszukuję i podkreślę wypowiedzi, z którymi się nie zgadzam

Nie lubię krytyki, próbuję pokazać moją rację

Obracam w żart słowa rozmówcy, nawet jeśli dotyczą trudnych tematów

Zgadzam się ze wszystkim co mówi rozmówca, nie angażuję się

Przeprowadź teraz krótki eksperyment!

01

Wybierz jedną osobę, której słuchanie blokujesz i chciałbyś tego zaniechać.

02

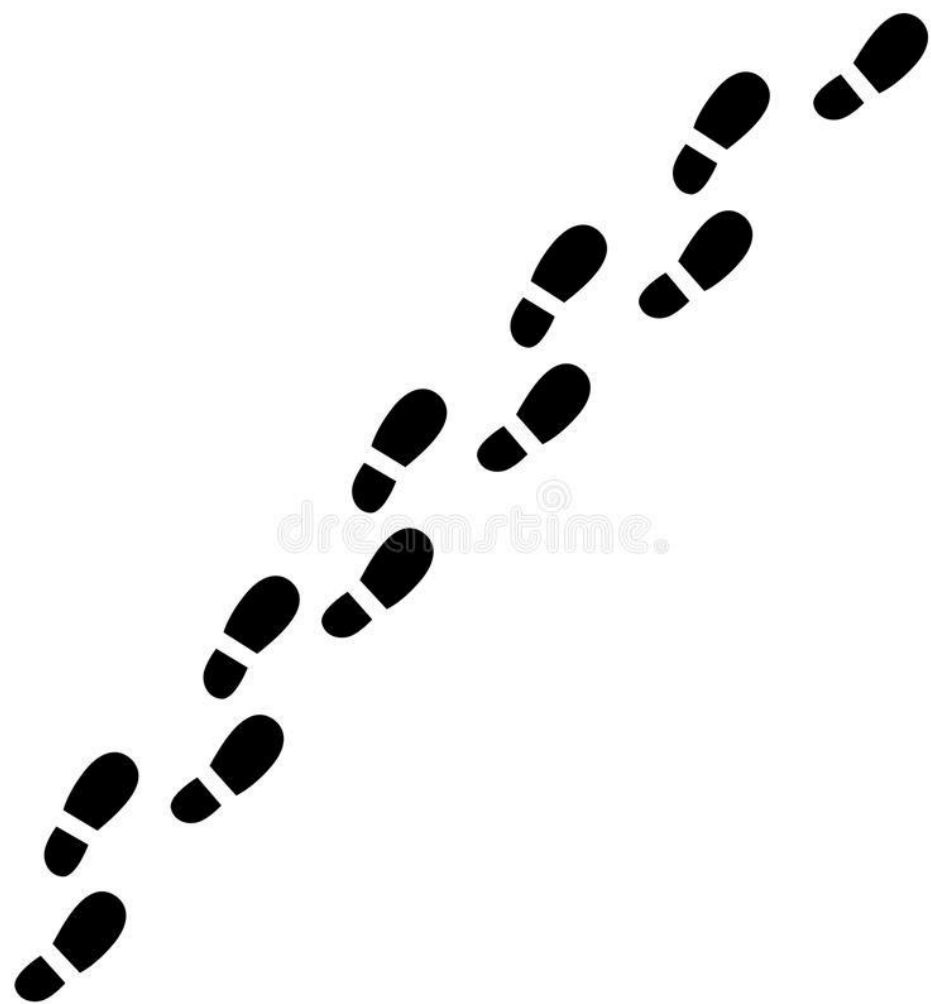
Porozmawiaj z tą osobą. Policz ile razy blokowałeś uważne słuchanie tej osoby w ciągu jednego dnia?

03

Jakie bariery zauważyłeś?

04

Przejdź do następnego slajdu, aby dowiedzieć się jak poprawić swoją umiejętność słuchania.



*4 KROKI
SKUTECZNEGO
SŁUCHANIA*

1. Słuchaj aktywnie

Parafrazowanie

Precyzowanie

Informacja zwrotna

*Parafrazowanie to powtarzanie
swoimi słowami tego, co – jak nam
się wydaje – ktoś powiedział.*



Parafrazowanie zapobiega
nieporozumieniom.



Parafrazowanie pomaga
zapamiętać o czym była
mowa.

Ćwiczenie: Wybierz osobę, która lubi eksperymentować. Poproś ją aby opowiedziała Ci jakąś historię z życia. Co jakiś czas spróbuj przekazać własnymi słowami, co zrozumiałeś i upewnij się że poprawnie odczytałeś przekaz.

*Precyzowanie to zadawanie pytań,
aż do uzyskania pełniejszego
obrazu.*



Precyzowanie pozwala
zaostrić uwagę.



Precyzowanie sprawia, że nie
musisz się domyślać.

*Informacja zwrotna – jeśli
sparafrazowałeś oraz
doprecyzowałeś to dobry moment
aby powiedzieć o swoich reakcjach.
Podziel się tym co jest teraz
wewnątrz Ciebie.*

- Pokaż rozmówcy Twój punkt widzenia,
ale nie narzucaj mu się!

2. *Słuchaj empatycznie*

Słuchanie empatyczne wymaga uświadomienia sobie jednej sprawy: każdy z nas próbuje przeżyć. Nasza umiejętność słuchania w naturalny sposób obniża się, jeśli rozmówca złości się, krytykuje lub użala się nad sobą. Jeśli zauważasz, że słuchanie empatyczne sprawia Ci trudność, zadaj sobie następujące pytania:

Z jakiej potrzeby wypływa ta (złość, krytyka itp.)?

Jakiego niebezpieczeństwa ta osoba doświadcza (np. utrata pracy, utrata kogoś bliskiego)

O co prosi? (np. więcej uwagi, więcej zrozumienia)

3. Słuchaj otwarcie

- Trudno jest słuchać, kiedy oceniamy lub szukamy winy. Wtedy komunikat ulega zaburzeniu. Najważniejsza zasada słuchania z otwartością to wysłuchanie całości komunikatu, a dopiero potem ocenianie go.
- Ćwiczenie: Zamiana ról. Przeprowadź to ćwiczenie z kimś, komu ufasz. Wybierzcie jakąś kłótnię z przeszłości. Niech każda osoba 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 nie ujrzycie problemu z perspektywy rozmówcy.

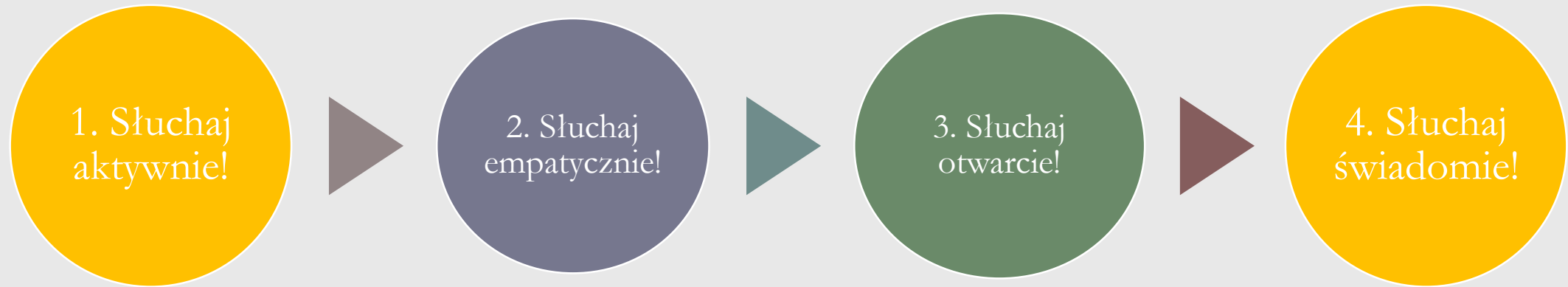
4. *Słuchaj świadomie*



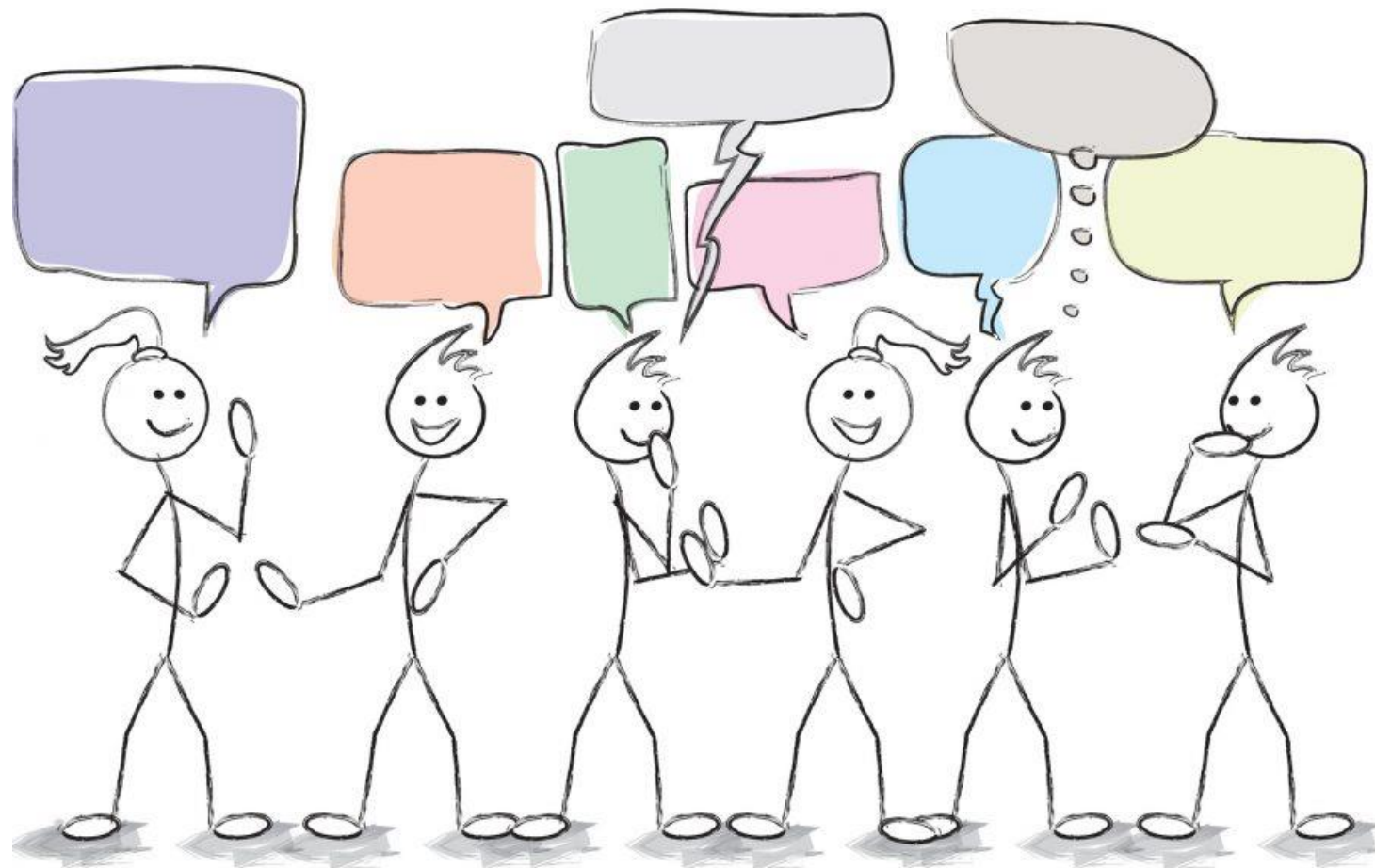
Czasami to co mówi rozmówca nie pokrywa się z tym co pokazują jego gesty, mimika. Czasem kolega powie, że wszystko u niego w porządku, a w rzeczywistości trapi go jakiś problem. O ile werbalnie może Cię przekonać o dobrym samopoczuciu, to jego ciało, twarz, głos zdradzą jego prawdziwy nastrój.



Twoim zadaniem jako świadomego słuchacza jest wykrywanie rozbieżności między tym co mówi Twój rozmówca, a na co wskazuje jego mowa ciała.



Czy pamiętasz 4 kroki skutecznego słuchania?



POĆWICZ Z
RODZINĄ LUB
PRZYJACIÓŁMI
SKUTECZNE
SŁUCHANIE 😊