

KARTY PRACY – Temat 24: **O umiejętności słuchania** (s. 154)

Karta pracy 1

Docenić konflikt (fragment)

J.Gut, W. Haman

Zbyt często zapominamy w ferworze walki, że komunikacja (dialog) składa się z mówienia i słuchania. Zazwyczaj koncentrujemy się na mówieniu i przekonywaniu przeciwnika. A wiele korzyści płynących z uważnego słuchania umyka nam bezpowrotnie. Ponoć już Platon określił trzy główne powody, które najbardziej utrudniają ludziom porozumiewanie się:

- chęć wykazania swej racji za wszelką cenę,
- zmiana tematu rozmowy,
- nieumiejętność słuchania.

Jesteśmy przekonani, że umiejętność słuchania jest podstawowym „narzędziem” dobrego kontaktu i porozumiewania się (szczególnie w sytuacjach konfliktowych). I praktycznie wpływa ona na zredukowanie innych destrukcyjnych tendencji w momentach napięcia i dużych emocji. Bo przecież kiedy słuchamy uważnie partnera (próbując też zrozumieć jego potrzeby), trudno jest jednocześnie udowadniać swoje racje, wywierać presję czy zmieniać temat rozmowy. Skuteczne słuchanie jest zabezpieczeniem przed wpadaniem w pułapkę własnych stereotypów, gorączkowych emocji i destruktywnego zachowania.

Praktycy negocjacji twierdzą, że słuchanie jest podstawowym sposobem ułatwiającym ludziom określenie interesów i właściwe sformułowanie problemów podczas konfliktu.

Chyba każdy z nas potrafi dobrze słuchać w bezpiecznej i komfortowej sytuacji, na przykład w rozmowie z przyjacielem. Nie przeszkadzamy wtedy niepotrzebnie rozmówcy, utrzymujemy kontakt, śledzimy tok rozumowania, zadajemy

adekwatne pytania itp. Po prostu dajemy się wypowiedzieć partnerowi, staramy się zrozumieć, o co mu chodzi, wspomagamy jego wysiłki w jasnym sformułowaniu problemów.

Kiedy jednak sytuacja staje się zbyt napięta (a tak najczęściej jest podczas konfliktu i negocjacji) – zapominamy o naszych wspaniałych możliwościach i wdajemy się w walkę. A wtedy nie używamy konstruktywnego zachowania i wzrasta bardzo ilość przekłamań w odbiorze intencji treści przekazu partnera. Co więc można zrobić (jak należy słuchać), żeby mimo dużego napięcia utrzymać swoją uwagę i zachęcać do współpracy? Jakie „narzędzia” ułatwiają (a wręcz umożliwiają) skuteczne słuchanie? Wiemy z doświadczeń negocjacyjnych, że same najwspanialsze nawet postulaty w rodzaju: *Bądź uważny! Słuchaj! Nie walcz! Skup się! Bądź optymistą!* – są bezużyteczne. Jeśli nie przełoży się ich na język praktyki – co i jak robić? Dlatego chcemy przedstawić trzy podstawowe sposoby skutecznego słuchania: parafraza, odzwierciedlanie, prowadzenie.

Karta pracy 2

Parafraza – powtarzanie własnymi słowami istotnych sformułowań partnera, sprawdzając rozumienie wypowiedzi, nie zmieniamy tematu. Parafraza powinna zaczynać się od zwrotów:

- Czy dobrze rozumiem, że ty...
- Z tego, co mówisz, rozumiem, że...
- Czy dobrze rozumiem, że mówisz o...

Parafraza pozwoli uniknąć sporu i manipulacji, daje szansę na zrozumienie i twórczą rozmowę, gwarantuje trzy ważne czynniki:

- koncentrację na wypowiedzi partnera;
- sprawdzanie dobrego rozumienia przekazu rozmówcy;
- odniesienie do tego, co ważne w rozmowie.

Odzwierciedlanie – jeśli chcemy, aby nasze słowa i zawarte w nich treści dotarły do partnera, mowa ciała powinna być zgodna z tym, co mówimy. Powinniśmy wejść w rytm ciała rozmówcy, w siłę i tempo mówienia, w jego odczucia i nastrój i dopasować się do jego wewnętrznego i zewnętrznego świata. Czy przybieramy pozycję zamkniętą czy otwartą jak rozmówca? Czy utrzymujemy kontakt wzrokowy? Czy używamy podobnego języka? Czy głos nasz ma podobny ton?

Prowadzenie – podtrzymywanie kontaktu, trzymanie się tematu rozmowy, stosując parafrazę, ośmielenie rozmówcy, zadawanie pytań, aby uzyskać potrzebne informacje.