

KOMUNIKACJA W GRUPACH



Aktywne słuchanie

W zasadzie słuchanie nie powinno przysparzać żadnych problemów - w końcu każdy człowiek ma parę uszu, a my mówiliśmy już nawet o dwóch parach! Jednak prawdą jest, że jedynie nieliczni posiadają umiejętność uważnego i dokładnego słuchania. Słuchanie to odbieranie tego, o czym mówi się tu i teraz. Jeśli słuchanie jest „wybrakowane”, to można „przeoczyć” istotne informacje. Słuchając dokładnie, jest się skoncentrowanym na tym, co się słyszy, a wszelkie inne myśli pozostają z boku. Cała uwaga i zainteresowanie skupione jest wówczas na mówiącym.

Dla jakości rozmowy - także w grupie - istotne znaczenie ma to, jak rozmówcy siebie słuchają. Mamy do czynienia także z różną jakością samego słuchania. Metodą łączącą ważne odkrycia psychologii komunikacji takie jak aktywna mowa ciała, przesłania typu JA, czy technika zadawania pytań jest **aktywne słuchanie**. Stosowane prawidłowo pozwala lepiej zrozumieć wypowiedzi rozmówców a także ich samych jako osoby. Aktywne słuchanie przyczynia się do powstania pozytywnej i cennej atmosfery w czasie rozmowy. Zakłada bowiem takie zachowanie, które sygnalizuje drugiej stronie zainteresowanie tym, co mówi, a także wolę zrozumienia przekazywanych treści. Zanim przyjrzymy się bliżej temu rodzajowi słuchania, przedstawimy poniżej jeszcze inne jego rodzaje:

Cztery rodzaje słuchania

1. Słuchanie typu „Rozumiem”

W zasadzie nie jest to słuchanie, ale preludium do mówienia. Ponieważ wchodzenie komuś w słowo uważa się za niegrzeczne, to przyjęło się, że aby spowodować milczenie rozmówcy, trzeba wpleść jakąś „sympatyczną wstawkę”, na przykład

- Rozumiem ...
- Tak, masz rację, ale ...
- Tak, w zupełności podzielam twoje zdanie, ale wiesz ja ...

W przypadku słuchania typu „Rozumiem” można bardzo ładnie zaobserwować, że osoba, która chce zabrać głos, kiwa głową, lekko się nachyla albo prostuje, albo też wciąga powietrze. Są to wszystko oznaki przygotowywania się do zabrania głosu.

Dziwi przy tym pseudosłuchaniu fakt, jak niepostrzeżenie rozmówcy mijają się w słowach i odgrywiają się za pomocą konwencjonalnych zwrotów, albo symulują słuchanie *pro forma*.

2. Słuchanie receptywne

Słuchanie z koncentracją jest zarówno słyszalne jak i widzialne. Dzięki temu rozmówcy mogą zorientować się, że mają przed sobą receptywnie słuchające audytorium.

Słuchanie receptywne obejmuje także milczenie. Nie mówiąc, również jesteśmy w stanie skomentować to, co przed chwilą usłyszeliśmy. Na przykład poprzez słyszalne westchnienie, albo kiwanie głową twierdząco albo i przecząco wyrażamy nasze zniecierpliwienie; szybkie

zacerpnięcie powietrza, czy kiwanie się w przód i w tył świadczy o braku zainteresowania, tak jak bawienie się na przykład koszulką na dokumenty, albo podstawką pod piwo, albo zerkanie z zaciekawieniem w inną stronę.

Prawdziwe milczenie oznacza skupienie całej uwagi na mówiącym. Kontakt wzrokowy, potakiwanie głową, przy czym kiwanie głową właśnie nie jest tożsame z wyrażaniem zgody na to, co się akurat usłyszało, potwierdza jedynie, że nasze myśli koncentrują się na mówionym tekście. O tym samym świadczą np. nasze reakcje podczas rozmowy telefonicznej: mhm, tak, ach, no, no itd.

To, czy rzeczywiście jesteśmy na bieżąco z mówionymi treściami, widać na podstawie mowy naszego ciała. Nie tylko nasze gesty, ale też mimika zdradza, na ile jesteśmy zainteresowani daną sprawą.

3. Słuchanie opisujące (zwane także parafrazowaniem)

W przeciwieństwie do dosłownego powtarzania podczas opisywania tego, co właśnie usłyszeliśmy, używamy do opisu własnych słów. Słuchanie opisujące stanowi najprostszy i najpewniejszy sposób uniknięcia nieporozumień już od samego początku.

Powtarzając własnymi słowami to, co usłyszałeś, wspierasz aktywnie rozmowę. Dzięki takiemu opisowi udowadniasz, że nie tylko przysłuchujesz się uważnie, ale też zapamiętujesz najistotniejsze aspekty i jesteś gotowy kontynuować rozmowę na dany temat. Taki sposób postępowania umożliwia ponadto wyrażenie pozytywnej opinii, co będzie miało korzystny wpływ na całą rozmowę.

Sformułowania „na wejście” stosowane przy słuchaniu opisującym:

- Ważne dla ciebie jest, że ...
- Czy dobrze cię zrozumiałem, że ...
- Uważasz, że kiedy ...
- Teraz dopiero zrozumiałem, że ...
- To o czym mówisz, rozumiem tak ...
- Jeśli dobrze zrozumiałem, to chodzi ci o ...

Powyższe sformułowania opisujące odnoszą się wyłącznie do tego, co twój rozmówca powiedział dotychczas.

4. Słuchanie aktywne

Szczególną sztuką słuchania jest słuchanie aktywne. Zwraca się tutaj uwagę nie tylko na to, co mówi druga osoba, ale też na to, jak ona mówi i jak się zachowuje. Odczuć, nadziei i życzeń nie formułuje się zazwyczaj wprost, ale mimo to mniej lub bardziej przebijają się w niemal każdej wypowiedzi. Słuchając aktywnie, zadajesz sobie w milczeniu następujące pytania:

- Co odczuwa mój rozmówca?
- Co jest dla niego ważne z tego, o czym mówi?
- Co go przy tym tak zajmuje?
- Jakie zainteresowanie chce przez to przekazać?
- Jak się czuje?

Patrząc w ten sposób, aktywne słuchanie stanowi klucz do rozmówcy, bo poprawia atmosferę przywiązania i zaufania. Aktywne słuchanie sprowadza się do towarzyszących odczuć, np.

- Masz wrażenie, że ...
- Jesteś (np. zdenerwowany, smutny, szczęśliwy) ...
- Rozumiem, że ty ...
- Uważasz ...
- Z twojej perspektywy ...

Wskazówki jak słuchać lepiej

- Wykaż zainteresowanie.
Dobry słuchacz interesuje się wszystkim, co nowe.
- Unikaj egocentryzmu.
Ludzie egocentryczni wykorzystują każde słowo jako powód, by powiedzieć coś o sobie.
- Bądź otwarty.
Staraj się nie być ofiarą uprzedzeń. Zdanie wyrobione wcześniej utrudnia dokładne słuchanie.
- Akceptuj swojego rozmówcę takim, jaki jest.
Wyrażenia typu „Ależ musisz to postrzegać inaczej!” nie mają czego szukać podczas efektywnej rozmowy.
- Unikaj błędów podczas dokładnego słuchania.

Błędem jest np. sen na jawie, podczas gdy ktoś inny mówi, myślenie o zupełnie innych rzeczach albo zastanawianie się nad tym, co się chce za chwilę odpowiedzieć.

- Powtarzaj wypowiedzi twojego rozmówcy.
Dzięki temu ćwiczysz dokładne słuchanie.
- Zadaj pytania.

Zadając pytania typu „Czy możesz to bliżej wyjaśnić?” albo „Jak to rozumiesz?”, chronisz się przed wysuwaniem przedwczesnych wniosków i przyczyniasz się do zachowania przejrzystości rozmowy.

Aktywne słuchanie to także metoda pomagająca ludziom w grupie - np. samopomocowej - przybliżyć się do siebie. Jeśli słuchamy aktywnie, to rzadziej dochodzi do nieporozumień, ponieważ słuchający pyta jeszcze raz, chcąc się upewnić, czy wszystko dobrze zrozumiał. Stanowi on niejako lustro dla rozmówcy. Dzięki temu mówiący czuje się zrozumiany, może okazać zaufanie i coraz bardziej się otwierać. Aktywne słuchanie oznacza:

- słuchanie tego, co mówią inni,
- sprawdzenie, czy prawidłowo zrozumiano wypowiedziane słowa,
oraz
- zachęcenie mówiącego własnym zachowaniem do kontynuowania wypowiedzi.

Dlatego aktywne słuchanie należałoby pojmować raczej jako - wewnętrzny - stan niż jako technikę czy metodę. Implikuje ono szczerze zainteresowanie, ciekawość i poważne starania o to, aby zrozumieć drugą osobę. Aktywne słuchanie zakłada następujące postawy wyjściowe:

- dążenie do zrozumienia rozmówcy,
- zainteresowanie myślą i odczuciami innych,
- akceptacja i odrzucenie przedwczesnych (prze-)sądów,
- stosowne reakcje na usłyszane wypowiedzi.

Uważne słuchanie może być czasem dość wyczerpujące, ponieważ istnieje zasadnicza różnica między słuchaniem a słuchaniem uważnym. To ostatnie wymaga nie tylko energii, koncentracji i zainteresowania rozmówcą, ale też posiadania zdolności wczucia się w położenie, w sposób myślenia i odczuwania drugiej osoby. To wszystko wymaga postarania się o faktyczne zrozumienie i wykształcenia u siebie takiego odczuwania i nastroju, jaki ma ta druga osoba. Oceny, rady i spontaniczne reakcje pozostają w tle.

Aktywne słuchanie pomaga świadomie skoncentrować się na mówiącym, obserwować go i pokazać mu za pomocą reakcji niewerbalnych, że stanowi on punkt odniesienia. Okazywanie takiej uwagi sygnalizuje ci, że możesz spokojnie odpowiedzieć, bo masz na to czas. Możesz dzięki temu bardziej precyzyjnie formułować swoje wypowiedzi, przez co wzrośnie wiarygodność przekazywanych informacji.

Typowe błędy podczas aktywnego słuchania

Aktywne słuchanie można efektywnie wykorzystać wtedy, kiedy:

- chcesz stworzyć lepsze stosunki z innymi ludźmi,
- chcesz lepiej zrozumieć innych,
- mówiący nie chce mówić bardziej otwarcie,
- druga osoba ma prawdopodobnie negatywne odczucia.

Aktywne słuchanie umożliwia mówiącemu naukę samodzielnego rozwiązywania problemów. Jeśli jest możliwość przemyślenia i „obgadania” jakiegoś problemu, to znalezienie jego rozwiązania przychodzi znacznie łatwiej niż wtedy, kiedy na przemyślenie mamy mało czasu i odkładamy go szybko na bok, tłumiąc przy tym emocje i wycofując się. Aktywne słuchanie ułatwia mówienie i pomaga szybciej rozwiązać nurtujący go problem. Kto doświadczył sam kiedyś aktywnego słuchania, ten jest już w znacznej mierze gotowy słuchać innych właśnie w taki sposób.

Postawa aktywnego słuchania

1. Szczere zainteresowanie

Słuchający nie wyrobił sobie wcześniej żadnego zdania. Słucha skoncentrowany i wykazuje zainteresowaniem

2. Postawa neutralna

Słuchający nie daje żadnych rad, ani też nie budzi poczucia winy. Reaguje, okazując akceptację i wspierając rozmowę.

3. Postawa towarzysząca

Słuchający nie szuka wypowiedzi potwierdzających jego własne przekonanie.

4. Zrozumienie

Słuchający rzeczywiście zamierza zrozumieć drugą osobę taką, jaka jest. Stawia się w jej roli, aby w ten sposób lepiej móc ją zrozumieć.

5. Staranie

Słuchający dąży do obiektywnego, sprawiedliwego i kontrolowanego prowadzenia rozmowy.

Kiedy aktywnie słuchać?

- Kiedy otrzymasz werbalne albo niewerbalne sygnały wskazujące na to, że ktoś ma problem i chciałby o tym opowiedzieć.
- Kiedy chcesz komuś pomóc, a czas i miejsce są odpowiednie.
- Kiedy możesz otworzyć się na problem drugiej osoby oraz okazać zrozumienie dla jej położenia.
- Kiedy twój dystans do drugiej osoby jest na tyle duży, że możesz zaakceptować rozwiązanie jej problemu bez względu na to, jakie ono będzie.
- Kiedy jesteś w stanie skoncentrować się na drugiej osobie, przy czym twoje własne problemy nie są na tyle pilne, że mogą zakłócić twoją zdolność skierowania uwagi na tą osobę.

Na podstawie materiałów niemieckich Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)

