

DR KLAUDIA KAŁAŻNA

SŁUCHAJ
I DZIAŁAJ!

AKADEMIA GROWINGS
PODCAST #24
TRANSKRYPT

**Droga Słuchaczko, Drogi Słuchaczu,
dziękuję, że tutaj jesteś!**

[00:00:00] Zdarza Ci się, że mówisz do kogoś i masz wrażenie, że Twoje słowa odbijają się od tej osoby, jak w powiedzeniu o rzucaniu grochem o ścianę? Albo że dzielisz się czymś dla Ciebie ważnym, a to sływa po osobie słuchającej Cię jak po kacze? A może sam/a wpuszczasz jednym uchem a wypuszczasz drugim nie poświęcając innym należytej uwagi?

Mam nadzieję, że tym razem naprawdę się zastuchasz, gdyż... dziś właśnie będzie o **SŁUCHANIU**. Jeśli chcesz ułatwić sobie **KOMUNIKACJĘ** z bliskimi oraz w sferze zawodowej, to ten program jest dla Ciebie!

Słuchanie to bardzo zaniedbana sztuka, niezbędna do prawidłowej, opartej na szacunku komunikacji. Zauważyłam, że uczymy się na różnych kursach publicznego przemawiania, negocjacji, czy też technik sprzedażowych. I rzadko widzę kursy z odpowiedniego, uważnego słuchania.

Dziś dowiesz się między innymi:

- co to znaczy uważne słuchanie i jakie błędy popełniamy podczas słuchania,
- jakie elementy składają się na proces odbioru informacji,
- jak możesz stać się "zawodowym ulepszaczem" procesu komunikacji,
- dlaczego dwoje uszu to za mało i jakimi czterema uszami warto słuchać,
- jakie problemy może spowodować słuchanie wyłącznie jednym uchem,
- czym różnią się od siebie poszczególne poziomy słuchania.

Przygotuj proszę kartkę i długopis, bo podzielę się z Tobą wartościowymi informacjami i narzędziami. Przygotowałam też dla Ciebie transkrypt oraz karty pracy, które możesz pobrać w opisie do tego odcinka na mojej stronie internetowej: www.klaudiakalazna.com/podcast

Akademia Growings zaprasza także w odwiedzinę na profil na [Instagramie](https://www.instagram.com/klaudiakalazna) (klaudiakalazna) i kanał [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UC...).

INTRO

[00:02:52] Witaj w Akademii Growings! To miejsce dla każdego, kto chce przystawić swoją drabinę do ściany, na którą warto się wspinać. Czyli realizować cele w zgodzie ze sobą, dzięki odkryciu swoich mocnych stron i wartości, bez tracenia czasu na bajki typu "możesz wszystko!" i "samo się zrobić".

Prowadząca - Klaudia Kałużna - jak nikt inny pomoże Ci rozwinąć skrzydła oraz pokaże, jak przekuć wiedzę w działanie! Jeżeli potrzebujesz skutecznych narzędzi oraz szczypty inspiracji, by ruszyć z miejsca, to ten podcast jest właśnie dla Ciebie.

I pamiętaj! Od samego słuchania nic się nie zmienia, dlatego proszę: wdrażaj zdobytą wiedzę.

Czyli **SŁUCHAJ I DZIAŁAJ!**

[00:02:58] Na początek mam do Ciebie pytanie: Co Ci przeszkadza, gdy z kimś rozmawiasz?

Dopóki nie doświadczyłam kilku takich sytuacji, które mnie osobiście dotknęły, nie zwracałam uwagi na to, że bardzo przeszkadza mi, że ktoś nie słucha uważnie tego, co mam do powiedzenia. Takim przykładem jest sytuacja, kiedy wybieram się z kimś do pubu czy też restauracji i ta osoba np. trzyma nos w smartfonie. Jak Ty się czujesz w takiej sytuacji? Wyobraź to sobie: mówisz do tej osoby, a ta osoba raz patrzy przez okno, raz trzyma nos w smartfonie. I nie zwraca na Ciebie uwagi, nie poświęca Ci czasu.

Ja odczuwam taką sytuację jako brak szacunku. Czuję się wtedy nieszanowana i mam wrażenie, że taka osoba wcale nie chce ze mną przebywać w tym samym miejscu. Być może właściwie nie zależy jej wcale na spędzaniu czasu ze mną i szuka gdzieś tam w wirtualnych przestrzeniach ciekawszych zajęć.

Kiedy zadałam to pytanie uczestnikom mojego szkolenia online na temat słuchania właśnie, uzyskałam m.in. następujące odpowiedzi:

"Kiedyś odwiedziłem kolegę, którego nie widziałem przez wiele lat. Zaczęliśmy rozmowę, a on odpalił telewizor z meczem i patrzył na mecz. Jednym uchem mnie słuchał. Pewnie jestem nudnym rozmówcą".

"Ludzie nie słyszą, co się do nich mówi".

Przychodzi mi do głowy refleksja, że co innego kogoś usłyszeć, a co innego po prostu słuchać. I właśnie dziś o tym.

Zanim przejdziemy do skrzynki z narzędziami, w której podzielę się z Tobą trzema ćwiczeniami chciałabym zachęcić Cię - jeśli jeszcze tego nie zrobiłaś/eś - do odsłuchania odcinków na temat asertywności [Czy umiesz dbać o własne granice? Jak budować swoją asertywną postawę - kształtuj swoją asertywność!](#) oraz pasywnej agresji [Czy wiesz, że agresja, to nie zawsze krzyk? Poradź sobie z manipulacjami - pasywnymi agresorami!](#) - oba dotyczą bezpiecznej i skutecznej komunikacji, głównie z perspektywy nadawcy komunikatu. Dziś zajmiemy się również komunikacją, natomiast skupimy się na tym, jak wiele zależy od odbiorcy komunikatu, który tak naprawdę również tenże komunikat kształtuje.

Sama miałam i miałam duże problemy z prawidłowym słuchaniem, jeśli chodzi o relacje prywatne. To znaczy, odgąd jestem świadoma tego w jaki sposób to się robi, bardzo się staram, ale należę do osób, które lubią komuś przerwać, czy też zbaczać na różne tematy, snuć niekończące się dygresje itd.

Natomiast w mojej pracy podczas sesji indywidualnych, czy też w czasie pracy trenerskiej, staram się wcielać zasady tak zwanego "globalnego słuchania".

Możemy słuchać byle jak, że nam jednym uchem coś wpada a drugim wypada. Możemy słuchać aktywnie, czyli przytakiwać danej osobie, parafrazować jej wypowiedzi, skupiać się na niej, utrzymywać kontakt wzrokowy. Ale możemy również, i tej właśnie trudnej sztuki uważam każdy z nas się powinien uczyć, słuchać na tzw. poziomie globalnym, czyli całym sobą. I o tym właśnie, jak sobie ułatwiać takie słuchanie, i co to tak naprawdę znaczy, dzisiaj opowiem.

Myślę, że równie ważne jest to, by podchodzić do komunikacji z nastawieniem na chęć zrozumienia intencji danej osoby, a nie z chęcią osądzenia jej lub udowodnienia jej czegoś. Dobrze, byśmy wchodzili w komunikację po to, by kogoś zrozumieć, a nie coś komuś udowodnić, negocjować lub rywalizować.

W zrozumieniu własnego stylu komunikacji oraz w lepszym zrozumieniu intencji innych ludzi, w zrozumieniu ich trudnych zachowań, pomogą Ci odcinki dotyczące modelu zachowań DISC: odcinek szósty, w którym omawiam wszystkie style komunikacji: ["SUPERMOCE: Jak lepiej zrozumieć siebie i innych ludzi?"](#) oraz pozostałe odcinki dotyczące trudnych zachowań osób o poszczególnych typach DISC.

SKRZYŃKA Z NARZĘDZIAMI

[00:07:37] Zapraszam Cię do "Skrzynki z narzędziami", w której dzielę się z Tobą różnymi metodami, dzięki którym możesz usprawnić swoje działanie!

Możesz pobrać, jeśli jeszcze tego nie zrobiłaś/eś karty pracy, które jak zwykle znajdziesz w opisie do tego odcinka na mojej stronie internetowej. Pomogą Ci one jeszcze lepiej skorzystać z tego odcinka i wcielać wiedzę w życie. Niech ta wiedza nie leżakuje, tylko żyje! To nie beczka z winem, nie potrzebuje lat leżakowania w ciemnej piwnicy.

Zanim omówię trzy metody, które pomogą w sprawniejszym komunikowaniu się, a zwłaszcza w lepszym słuchaniu, chciałabym wspomnieć o pewnym ćwiczeniu, które przeprowadzam w czasie warsztatów.

Otóż proszę wtedy uczestników, aby coś narysowali, posilkując się pisemną instrukcją. Uczestnicy na sali mają postępować według instrukcji, którą usłyszeli i przeczytali samodzielnie. Instrukcja dla wszystkich osób jest taka sama, a dzieła, które powstają podczas tego eksperymentu są zupełnie inne. Tak, jakbym dała im różne instrukcje. Dlaczego tak się dzieje?

Dlatego, że na cały nasz proces komunikacji składa się oczywiście komunikat, nadawca (ten kto ten komunikat nadaje), odbiorca (ten, do którego ten komunikat jest skierowany), no i coś pośrodku, czyli różne szumy komunikacyjne się tam mogą pojawić, np. zakłócenia takie jak hałas, albo zakłócenia na linii telefonicznej.

Przykładem szumów komunikacyjnych, i czymś co pojawia się po stronie odbiorcy, są tak zwane filtry.

Czyli innymi słowy chodzi o to, że my interpretujemy to, co słyszymy. Przepuszczamy przez nasze własne doświadczenia, nasze przekonania, emocje, i na końcu często "dosłyszemy" coś, czego w tym komunikacie nie było i wychodzi nam często zupełnie co innego, niż oryginalny komunikat, który chciał nam przekazać nadawca. Każdy z nas odbiera informacje na różny sposób, przefiltrowuje je przez siebie i swoje doświadczenia.

Oczywiście po stronie nadawcy też pojawiają się zakłócenia, np. za szybko, bądź za wolno mówienie, niewyraźne mówienie, używanie niezrozumiałego dla odbiorcy słownictwa, struktura wypowiedzi (lub jej brak), nastawienie emocjonalne do odbiorcy itd. Gdy powiedziałam podczas webinaru o tym, jak ważne jest uzgodnienie siatki pojęciowej, po to, by uniknąć nieporozumień i precyzyjnie nazywać to, o czym rozmawiamy, uczestnik napisał:

"Ciekawe o siatce pojęciowej. Na przykład dobrą praktyką w projektach informatycznych jest zdefiniowanie tak zwanego słownika, żeby było wiadomo co dane słowo oznacza, bo np. różne działy określają to samo innymi nazwami. Inna sprawa, że rzadko to widziałem stosowane w praktyce".

Ktoś pod pojęciem wolność lub bezpieczeństwo może rozumieć zupełnie coś innego niż jego rozmówca.

Trzy elementy procesu odbierania komunikatu

[00:11:16] Pierwszym elementem jest USŁYSZENIE i SPOSTRZEGANIE KOMUNIKATU. Warto być uważnym i sobie zadać pytania: „Co zobaczyła/em? Co usłyszała/em?”.

Drugim elementem jest INTERPRETACJA KOMUNIKATU. Warto pamiętać, że przepuszczamy informacje, które do nas docierają przez różne nasze filtry. I w zależności od tego jaką nadamy interpretację temu, co usłyszeliśmy, mogą się w nas obudzić EMOCJE. I to jest trzeci element tego procesu.

Czyli najpierw coś widzimy lub słyszymy, potem INTERPRETUJEMY to, co się stało, potem po naszej stronie uruchamiają się pewne emocje - następuje EMOCJONALNA REAKCJA.

Podam Ci przykład. Siedzisz sobie podczas obiadu i nagle ktoś mówi: "A co to jest za przyprawa w tym daniu?" To usłyszała/eś.

Przechodzisz do interpretacji. Teraz w zależności od tego czy uznasz to za krytykę, czy może pochwałę, czy za komunikat neutralny, w taki sposób też zareagujesz na poziomie emocji. Możesz odburknąć: "A co Ci się znowu nie podoba? Sam/a sobie doprawiaj!", możesz opowiedzieć entuzjastycznie: "Prawda, że ciekawe w smaku? Przywiozła/em tę przyprawę z Zanzibaru!", a możesz po prostu odpowiedzieć, że dodałaś/eś mieszankę przypraw, którą kupiła/eś na wycieczce i zaraz sprawdzisz, co konkretnie wchodzi w jej skład.

Podczas mojego szkolenia uczestniczka stwierdziła: "(...) pracę magisterską napisałam o komunikacji interpersonalnej, a słuchać nie umiem. Koncentracja siada". Myślę, że każdy z nas powinien odbyć kurs słuchania. I dlatego postanowiłam ten odcinek dla Ciebie przygotować. Nie będzie to kompleksowy kurs, natomiast myślę, że pomoże Ci zwrócić uwagę na istotne elementy, które mogą Ci pomóc usprawnić proces słuchania.

Moje filtry

[00:13:59] Pierwsze ćwiczenie, które może być pomocne nazwałam: "Moje filtry". Zapytaj siebie: "Czy gdy coś słyszę, to zatrzymuję się nad wszystkimi trzema elementami komunikatu?"

Chodzi tutaj o to, by świadomie odbierać informacje nie tylko w sytuacjach zaplanowanej rozmowy, w której decydujesz się kogoś uważnie wysłuchać, ale także o to, by zachować uważność również w spontanicznych, codziennych sytuacjach, jak w podanym przeze mnie przykładzie o przyprawie w daniu.

Możesz zacząć siebie obserwować i notować spostrzeżenia w tabeli.

- Czy zastanawiasz się nad tym, co widzisz i słyszysz?
- Zastanawiasz nad tym, w jaki sposób interpretujesz komunikat i tym, co może na taką interpretację wpływać?
- Rozważasz, jakie to emocje w Tobie budzi? Nazywasz je?

To jest bardzo trudną sztuką i rzecz jasna nie zawsze będziemy w stanie to zrobić, gdyż często reagujemy "z automatu" na jakieś trudne dla nas komunikaty. Natomiast takie ćwiczenie może posłużyć Ci również jako narzędzie analizy sytuacji, z przeszłości, która była dla Ciebie emocjonalnie ciężka, albo po prostu bardzo zapadła Ci w pamięć i z jakiegoś powodu chcesz się jej uważnie przyjrzeć.

Rozpisz te trzy etapy procesu odbioru komunikatu i zastanów się nad tym, w jaki sposób wtedy interpretowała/eś to zdarzenie, i jakie emocje to w Tobie wzbudzało. A teraz po latach, miesiącach, czy tygodniach, spróbuj się zastanowić nad tymi trzema elementami z perspektywy czasu.

Ćwiczenie "Moje filtry" ma nam przypominać, że my te filtry nosimy, chcąc nie chcąc i naprawdę warto uważnie się im przyglądać.

Pięć poziomów słuchania

[00:16:17] W 1965 roku Dale Carnegie napisał: *Wykazując zainteresowanie innymi ludźmi, można w ciągu dwóch miesięcy pozyskać więcej przyjaciół, niż zdobywa się w ciągu dwóch lat, usiłując zainteresować sobą innych.*

Myślę, że to jest najlepsza ilustracja tego, o czym dzisiaj mówimy. Bo ludziom zazwyczaj wydaje się, że słuchają. I ja chciałabym się częściowo z tym zgodzić. Ludziom wydaje się, że słuchają, a w rzeczywistości przerywają rozmówcy, dają nieproszone rady, czy też "porywają rozmowę".

Chciałabym Ci powiedzieć o tym więcej, odwołując się do koncepcji pięciu poziomów słuchania Carol Wilson, z którą spotkałam się w jej książce na temat coachingu biznesowego.

PIERWSZY POZIOM: PRZERYWANIE

[00:17:20] Przykładowo, ktoś mówi: "Moim zdaniem powinniśmy w tej sprawie zorganizować zebranie i..." I w tym momencie ktoś tutaj się nagle "wcina".

- "Tak, ale najpierw chciałabym omówić z Tobą kwestię badań przeprowadzonych na potrzeby naszej nowej kampanii."

Rozmówca nie dość, że nie wysłuchał partnera, kompletnie nie zapał tego komunikatu, to jeszcze mu przerwał.

Po prostu ten komunikat nie został przez niego tak naprawdę usłyszany. On nie wie, co rozmówca chciał powiedzieć. Rozmówca rozpoczął zdanie, a ktoś, jak to się potocznie mówi, "chciał wtrącić swoje trzy grosze".

Ja z tym miałam kiedyś duży problem. To znaczy jeśli się nie pilnuję i jestem w takiej bardzo wyluzowanej, bezpiecznej sytuacji, to zwyczajnie się wcinam w rozmowę. Zazwyczaj potem mam rozmaite refleksje, że nie powinnam tego robić i staram się kolejnym razem słuchać całą sobą, zamiast się "wcinąć". Czasami nam się wydaje, że warto coś dopowiedzieć bo zapomnimy, bo to jest takie bardzo ważne w tym momencie.

Na tym pierwszym poziomie, nawet trudno powiedzieć o jakimkolwiek słuchaniu. Ten, który przerwał, nawet przecież nie wysłuchał swojego rozmówcy.

DRUGI POZIOM: PORWANIE

[00:18:46] Chodzi tutaj o zawłaszczenie rozmowy. Ktoś się z nami czymś dzieli i mówi na przykład: "Wiesz co, mam problem z chłopakiem", a druga osoba postucha jednego zdania, albo dwóch i mówi: "Słuchaj, no ja też mam taki problem. A u mnie to wygląda tak..." i opowiada, stopniowo oddalając się od problemu rozmówcy, skupiając się na swoim przykładzie. Rozmowa zostaje wtedy przekierowana na inne tory.

I teraz, uwaga! Te oba poziomy są nam potrzebne w takich społecznych sytuacjach. Są to nasze naturalne reakcje. Natomiast warto zdawać sobie sprawę, że to na pewno nie jest uważne słuchanie i nie dajemy wtedy należytej przestrzeni rozmówcy oraz szansy sobie, by dobrze zrozumieć sytuację i emocje danej osoby.

TRZECI POZIOM: DAWANIE RAD

[00:19:47] Wielokrotnie mi się zdarzyło, że zaczynałam coś opowiadać, a jakaś osoba dawała mi tysiąc nieproszonych rad. Oczywiście nie mówię tutaj o sytuacjach, w których ktoś przychodzi do Ciebie na przykład jako do mentora, albo wprost prosi Cię o radę.

Zauważyłam, że sami chętnie dajemy rady, ale jeśli brat, siostra, teść, teściowa, rodzice partner/ka itd. zaczynają nam dawać nieproszone rady, no to już nam się to mniej podoba. Bardzo istotne jest, żeby poczekać z tym dawaniem rady, aż będzie przestrzeń, aż wysłuchamy tego kogoś.

Czyli np. Ktoś mówi- "Słuchaj, mam taki problem z moim szefem..."

I tutaj nagle ktoś zaczyna: - "Słuchaj, to wiesz co, może byś zrobił to, może byś zrobił tamto, może siałto, może owamto..." nadal nie wiedząc, jaki to jest konkretnie problem z tym szefem, co się tam tak naprawdę stało. Mamy często już kilka rozwiązań dla naszego rozmówcy.

Myślę, że dobrą praktyką jest zapytać o pozwolenie na udzielenie rady, jeśli czujesz że możesz wniesić coś merytorycznego, co pomoże skupić się rozmówcy na szukaniu rozwiązania. Możesz powiedzieć: "Dziękuję, że się tym ze mną dzielisz, czy chcesz, by coś Ci w tej kwestii podpowiedziała? Masz ochotę postuchać o tym, jak podobny problem rozwiązałam w przeszłości/rozwiązał ktoś inny?".

POZIOM CZWARTY: UWĄŻNE SŁUCHANIE

[00:21:29] Zanim powiem o tym poziomie, to zwrócę uwagę na drugą stronę medalu. Są osoby, które są pasywnymi słuchaczami, czyli same o sobie myślą, że są świetnymi słuchaczami, ale

niestety nie dają odczuć osobie naprzeciwko, że rzeczywiście jej słuchają, ponieważ ani nie pokiwiają głową, ani nie okazują zaangażowania za pomocą mimiki, czy gestów swojego zainteresowania. Nie robią tego także werbalnie, nie zadają pytań, nie parafrazują itd.

Wyglądają trochę tak, jakby się zanurzyły w jakiejś swojej przestrzeni, w swoich rozmyślaniach i nawet nie wiemy, czy ta osoba rzeczywiście nas słucha.

Więc o tym też musimy pamiętać, że nie możemy w żadną stronę, jak to się popularnie mówi, "przeginać". Miałam kiedyś do czynienia z taką osobą, która zapytana, czy nadal ze mną jest (bo wyglądała jakby myślała o swoich sprawach), odpowiadała: "No przecież słucham!". A ja nie miałam pojęcia, czy słuchała, ponieważ nie okazywała empatii, nie dopytywała, w zasadzie nie czułam się wysłuchana, a ignorowana.

Na poziomie uważnego słuchania potrafimy też odpowiednio uruchomić pytania. Przed chwilką mówiłam o dawaniu niechcianych rad. Ja zamiast rad najczęściej stosuję pytania skoncentrowane na rozwiązaniu: "Jakie widzisz możliwości rozwiązania tego problemu?, Co masz zamiar z tym zrobić?, Kto lub co może Ci w tym pomóc?, Czego potrzebujesz ode mnie, by szybciej rozwiązać ten problem?" - dopiero po analizie potencjalnych opcji, pytam o pozwolenie na udzielenie rady, jeśli w jakimś zakresie jestem kompetentna.

Możemy też pomóc otworzyć przestrzeń osobie, która sygnalizuje dany problem. "Nie do końca wiem jak należałoby zreformować moją firmę" - mówi taka osoba. Zamiast jej przerywać, dawać rady i mówić: "Słuchaj, ja też nie wiem jak zreformować moją firmę" możemy zadać na przykład takie pytanie: "Może powiesz mi coś więcej na ten temat?" I koniec. I słuchamy, i słuchamy cóż ta osoba chce nam powiedzieć, jakie szczegóły chce nam tutaj podać. Zachęcamy rozmówcę do tego aby rozwinął temat.

POZIOM PIĄTY: AKTYWNE SŁUCHANIE

[00:24:19] Aktywne słuchanie moglibyśmy nazwać globalnym słuchaniem, o którym wcześniej wspominałam. Na tym poziomie chodzi o to, żeby używać swojej intuicji, takiej umiejętności czytania między wierszami.

Nie chodzi tutaj o to, że domyślamy się, co mój rozmówca ma na myśli, dopowiadamy sobie jego historię. To jest zaprzeczenie globalnego słuchania! Chodzi o to, żebyśmy wiedzieli, w którym momencie jest ten czas, kiedy to powinniśmy zadawać dodatkowe pytania. Możemy wtedy rzeczywiście nakierować tę osobę na szukanie rozwiązań, analizę opcji. Możemy jej udzielić rady, jeśli ona jej potrzebuje, bądź o nią prosi.

Warto zwrócić uwagę na kilka kwestii.

Jeśli chcesz z kimś poważnie porozmawiać, zadbaj o to, by usiąść wygodnie i jednocześnie przyjąć stabilną postawę, dającą poczucie ugruntowania.

Warto utrzymywać kontakt wzrokowy, ale nie taki nachalny, sztuczny kontakt. Należy kogoś uważnie obserwować, całą jego postawę i mimikę po to, by zauważyć, czy ta osoba się wycofuje, czy zmienia pozycję, czy jest zmęczona, czy bardzo zdenerwowana, czy nudzi się. Nie jesteśmy w stanie uważnie i aktywnie słuchać, jeśli będziemy patrzeć przez okno, trzymać nos w telefonie, bądź przerywać lub przekierowywać rozmowę na inne tematy.

Pamiętaj o tym, żeby rzeczywiście starać się zrozumieć emocje rozmówcy i powody, dlaczego on w taki sposób coś odczuwa. Aby zrozumieć cały komunikat, należy starać się empatycznie zrozumieć daną osobę, ale to nie jest to samo, co współodczuwanie! To znaczy nie przyjmuj emocji innej osoby do siebie, nie daj się im kontrolować, nie sklejać się z emocjami innego człowieka. Staraj się zrozumieć np. z jakiego powodu dana osoba jest bardzo wzburzona.

W przeciwnym wypadku możesz zacząć z tą osobą sympatyzować zamiast empatyzować i zacząć przejmować jej emocje, tracić obiektywny ogląd sytuacji, wkręcać się w jej sytuację i dawać rady.

Kolejna ważna sprawa to uważność na swoje filtry, o których już wcześniej mówiłam. Nie przykładaj swoich doświadczeń, wspomnień oraz złych lub dobrych sytuacji do tego, o czym mówi dana osoba. Przykładowo, w Ameryce przychodzi koleżanka do koleżanki i mówi: "Słuchaj ale miałam świetne wakacje, no super wakacje! Pojechaliliśmy do takiej knajpy, gdzie była muzyka country, jedliśmy prażoną kukurydzę i w ogóle było tak cudownie!" - no i ta koleżanka, która jej słucha myśli sobie: "Wow, najgorsze wakacje jakie sobie można wyobrazić. Kukurydza, jacyś faceci spoceni wokół, muzyka country. O Boże!".

Przyjmując taką postawę słuchaczka patrzy przez swój filtr i swoje doświadczenia, swoje antypatie i sympatie, i tak naprawdę nie rozumie komunikatu. Nie rozumie, że jej koleżanka się tak naprawdę cieszy swoimi wakacjami. I nie dopuszcza nawet tego.

Inny przykład - ktoś mówi: "Mam problem z moim szefem. Wydaje mi się, że on może jest szowinistą". A na to rozmówca, czy rozmówczyni, mówi tutaj: "Słuchaj na pewno jest, na pewno chce to i tamto, trzeba mu dowalić". Dlaczego? Ponieważ miał/a w przeszłości podobne problemy z mężczyznami, czy też ze swoim poprzednim szefem.

Może Ci się to teraz wydawać takie banalne i proste. Zastanów się, aby na pewno zwracasz na to uwagę, gdy z kimś rozmawiasz? Czy na pewno nie przepuszczasz tego wszystkiego tylko przez Twoje odczucia i przez doświadczenia, bez zrozumienia tego, co ten rozmówca tak naprawdę chce Ci przekazać i co czuje?

Nie ma nic złego w tym, że my sobie później o tym głębiej pomyślimy i mamy rozmaite refleksje. Ale w tym momencie, w którym taka osoba chce nam przekazać informacje, naszym głównym zadaniem powinno być zrozumienie tej osoby jak najbardziej dokładnie. To właśnie takie globalne słuchanie, na każdym możliwym poziomie, w pełnej uważności.

Zawodowy ulepszacz

[00:31:00] Jeśli z kimś zaczynamy rozmowę i coś nam nie pasuje i zaczyna nam się uruchamiać krytykanctwo, to na pewno tej rozmowie nie będzie służyło dobrze. To znaczy każda krytyka tak naprawdę zaczyna zabijać komunikację, a nie przyczynia się do rozwoju mądrej rozmowy.

Zamiast krytykowania i oceniania starajmy się ulepszać pomysł naszego rozmówcy oraz usprawniać naszą rozmowę. Usprawniać, a nie krytykować. I w jaki sposób to możemy zrobić? Otóż warto stać się tzw. zawodowym ulepszaczem, który jeśli ma wątpliwości, jeśli w czymś się nie zgadza z rozmówcą, potrafi zbudować bezpieczną przestrzeń do pełnej szacunku komunikacji.

Jak stać się zawodowym ulepszaczem? Możesz podjąć dwa proste kroki.

Pierwszy, to: po prostu przyjmij postawę "akceptuję swojego rozmówcę". Czyli od razu zadbaj o dobre nastawienie. "Jestem tutaj po to, żeby to wszystko co będzie płynęło z ust tej osoby naprzeciwko, było przeze mnie zaakceptowane. Ta osoba ma prawo, do swojego zdania, swojej opinii, marzeń, itd.

Drugim krokiem jest zadawanie pytań pomagających nam tę naszą komunikację usprawnić, a mianowicie pytań skoncentrowanych na rozwiązaniach. Wyobraź sobie, że ktoś do Ciebie przychodzi z jakimś "dzikim" wg Ciebie pomysłem. Ty sobie myślisz: "No kuroze, co ten ktoś znowu wymyślił, to jest taki dziki pomysł." Wyobraź sobie, że Twoim zadaniem nie jest ocenianie tej osoby, ale pomoc w ujarzmieniu tego pomysłu, w usprawnieniu go.

Przykładowo, przychodzi pracownik do pracodawcy, albo np. przychodzi mąż do żony, albo na odwrót i dzieli się jakimś pomysłem. I pierwsze co czasami nam się ciśnie na usta to jest: "Czyś Ty zgłupiał? No co Ty masz znowu za pomysły? Wiedziata/em, no można się po Tobie spodziewać takich niestworzonych rzeczy". Albo ciśnie nam się na usta: - "Spadł/a z księżycy po prostu! O co mu/jej chodzi!". Niech ktoś pierwszy kamieniem rzuci, kto nigdy w życiu tak nie pomyślał.

I co wtedy możesz zrobić? Tak jak wspomniałam, warto przyjęc postawę akceptacji, wyrzucić do kosza krytykanctwo, byleby tylko krytykować, i starać się tę osobę po prostu dopytywać, czyli stopniowo rozwiewać swoje wątpliwości.

Przykładowo, przychodzi pracownik i mówi: „Chcę uczestniczyć w konferencji w Nowym Jorku". No i ten pracodawca myśli: "No co Ty! Z księżycy spadłeś? Ta konferencja jest za droga, no kto za to zapłaci!".

Myślę, że tak może zareagować wielu szefów.

Co zrobić aby usprawnić ten proces? Na przykład pracodawca może zadać takie pytanie: "Ciekawy pomysł, w Nowym Jorku jeszcze nie był nikt tutaj od nas na konferencji. W jaki sposób zdobędziesz pieniądze na ten wyjazd?" albo "W jaki sposób wygospodarujesz te pieniądze? W jaki sposób chciałbyś sfinansować Twój wyjazd?".

Zobacz, zupełnie inaczej brzmi taka reakcja - otwierasz wtedy przestrzeń do rozmowy, okazujesz szacunek rozmówcy i rzeczywiście szukasz ulepszenia tego rozwiązania lub próbujesz zdobyć pełną informację, by lepiej go zrozumieć. Czyli pamiętaj o tych dwóch ważnych krokach: najpierw akceptacja a potem dopytywanie o rozwiązania.

A teraz podam kolejny przykład, dotyczący konferencji w Nowym Jorku. Pracodawca mówi: "No przez tydzień Cię w pracy nie będzie! Co Ty sobie wyobrażasz? Myślisz, że firmę stać na to?". Jak pracodawca może stać się zawodowym ulepszaczem? Może powiedzieć w ten sposób:

"To ciekawy pomysł. Powiedz mi, jak mógłbyś zorganizować swoją pracę podczas nieobecności? Może Cię ktoś zastąpić? A może możesz zrobić coś częściowo online?"

Gdy czasami kogoś nie rozumiesz i ciśnie Ci się na usta, aby zareagować niemilo, zbyt emocjonalnie, no to może daj sobie szansę na wysłuchanie tej osoby. Spróbuj pomóc jej doprecyzować to, co ona chciałaby Ci przekazać.

Mówimy dzisiaj o dobrym słuchaniu, o takim globalnym uważnym, aktywnym słuchaniu. A czasami jest tak, że nasz rozmówca ma problem z doprecyzowaniem swojej wypowiedzi. Ma problem z powiedzeniem, o co tak naprawdę mu chodzi. Więc możemy mu, poprzez naszą odpowiednią postawę, w tym pomóc. Atak, wyśmianie kogoś lub zignorowanie czyjejś wypowiedzi na pewno tutaj nie pomoże, spowoduje tylko konflikt i uwikłanie się we wzajemne oskarżanie.

Powiem jeszcze przy okazji zamieniania się w zawodowego ulepszacza o bardzo prostych technikach, jakimi są: odzwierciedlanie i wyjaśnianie. Jeśli ktoś do Ciebie coś mówi, to spróbuj dosłownie powtórzyć to, co osoba do Ciebie powiedziała. Na przykład ktoś powiedział: "Podczas spotkań mam kłopot z wyrażeniem własnego zdania". Możesz powtórzyć: "O! Masz kłopot z wyrażaniem własnego zdania". I w ten sposób nie interpretujemy tego, co ten ktoś powiedział, raczej zachęcamy do rozwinięcia wypowiedzi.

To jest podobna metoda jak z pytaniem: "A możesz mi coś o tym więcej powiedzieć?" - i wtedy zazwyczaj, gdy tak dosłownie powtórzymy to co osoba naprzeciwko nas powiedziała, dajemy jej taką pewność, że my ją rozumiemy, że może się z nami czuć bezpiecznie. Że my naprawdę usłyszeliśmy to, co ona nam chce powiedzieć.

Jeśli już wystuchasz jakiejś wypowiedzi i chcesz się jeszcze upewnić, że dobrze ją rozumiesz, możesz ją sparafrazować, czyli ubrać w Twoje własne słowa i dopytać: "Czy to właśnie masz na myśli? Czy dobrze Cię rozumiem? A jeśli nie, to proszę, wyjaśnij mi to raz jeszcze". To jest pewnego rodzaju podsumowywanie w punktach tego, co zostało zakomunikowane, po to, żeby uporządkować tę wypowiedź.

Podczas mojego warsztatu uczestniczka wyraziła taką swoją opinię: "Myślę, że Twoje rady też pasują do wychowania dzieci. Czasami człowiek wkurza się, że dziecko coś chce, a wystarczy trochę postuchać i dowiedzieć się, dlaczego dziecko chce akurat w dane miejsce iść, czy chce zrobić daną rzecz."

Również pamiętam taką sytuację z dzieciństwa, kiedy to miałam pewnie ze trzy - cztery lata. Miałam malutki rowerek trzykołowy, i koniecznie chciałam coś wziąć z szafki. Na tej szafce było coś niesamowicie dla mnie istotnego, ale już nie pamiętam co to było. Więc postanowiłam w tym celu wejść na rowerek, by sięgnąć po to coś, co leżało na szafce. No i wiadomo, taki rowerek może się odsunąć i mogłabym spaść. No i mama cały czas mówiła do mnie: "Nie dziecko! Nie wolno! Nie wolno, bo spadniesz!".

Zanalizujmy dokładnie tę sytuację.

Po pierwsze nie zostało mi dokładnie wyjaśnione, że rzeczywiście mogę sobie zrobić krzywdę, poobijać się, coś mi się może stać. Myślę, że gdybym otrzymała takie dokładne, spokojne wyjaśnienie, to prawdopodobnie bym przeanalizowała całą sprawę w mojej małej głowie i zdecydowałabym się nie wchodzić na ten rowerek.

A druga sprawa - wystarczyło dopytać, po co ja na ten rowerek chcę wejść, bo widocznie tam było coś dla mnie istotnego i pewnie mama mogłaby mi to podać.

Zatem, podkreślę raz jeszcze, pamiętajmy o potędze pytań.

A jak jest u Ciebie? Czy któraś z tych technik jest Ci bliska? Jakie masz refleksje dotyczące Twojego procesu odbioru informacji? Czy stosujesz akceptację rozmówcy i usprawnianie?

Mam dla Ciebie bojowe zadanie! Spróbuj któregoś dnia powiedzieć sobie: "Będę dzisiaj zawodowym ulepszaczem. Przez cały dzień będę starać się w czasie rozmowy z kimś coś usprawniać, pomóc tej osobie doprecyzować wypowiedź, postaram się przyjąć postawę pełną akceptacji i szacunku. No i zobacz, co się stanie. Zapisz swoje refleksje.

MAM CZWORO USZU

[00:41:29] Przejdźmy do kolejnej metody, którą wygrzebałam z mojej skrzynki narzędziowej i nazywałam ją: "Mam czworo uszu". O tych uszach mówił niemiecki naukowiec, psycholog komunikacji Schulz von Thun, który wyróżnił cztery płaszczyzny komunikacji (F. Schulz von Thun, "Sztuka rozmawiania. Analiza zaburzeń", wyd. WAM, Kraków 2001) oraz pisał o tym, że należy wstuchiwać się w każdą z tych płaszczyzn.

Odbiorca, posiadając dwoje uszu, jest źle wyposażony biologicznie. W istocie, żeby móc dobrze słyszeć, potrzebuje on "czworga uszu" - po jednym dla każdej płaszczyzny wypowiedzi.

Należy zwrócić uwagę, że u odbiorcy jedno ucho może być wrażliwsze, albo może on być częściowo głuchy i nie zauważać, że jakieś jego ucho jest nieczynne.

[00:42:17] **UCHO RZECZOWE** skupione na faktach, datach, informacjach. Czyli gdy ktoś zada pytanie: "A co to jest to zielone, co pływa w tej zupie?", to możemy posłuchać tego uchem rzeczowym i zinterpretować to pytanie w taki sposób: "Mój rozmówca zapytał mnie co zielonego pływa w zupie. Zadał pytanie o fakt. On chce się po prostu dowiedzieć co zielonego pływa w zupie".

Należy jednak pamiętać, że nie powinniśmy ograniczać słuchania i komunikacji wyłącznie do ucha rzeczowego. Schulz von Thun podaje przykład dialogu między szesnastoletnią córką i jej mamą:

Matka: Włóż kurtkę! Na zewnątrz jest zimno.

Córka (tonem nieco aroganckim): Po co! Wcale nie jest zimno!

Matka: Moniczko, jest tylko dziesięć stopni i więcej wiatr.

Córka (hardo): Gdybyś dobrze popatrzyła na termometr, wiedziałabyś, że jest jedenaście i pół!

Matka: Słyszysz co mówię? Masz natychmiast włożyć kurtkę!"

Czy zauważasz, co się tutaj wydarzyło? Córka i mam dyskutują niby o faktach na poziomie ucha rzeczowego, a przecież tak naprawdę chodzi nie o fakty, a o relację pomiędzy nimi. Córka jest zniecierpliwiona, że mama traktuje ją jak dziecko i jest nadopiekuńcza. Warto byłoby powiedzieć o tym mamie, odnosząc się nie tylko do faktów i temperatury, ale także do relacji i tego, że córka nie chce być traktowana jak mała dziewczynka, gdy mama daje jej w ten sposób rady, tak się właśnie czuje.

[00:44:07] **UCHO RELACYJNE** skupione na tym co nasz rozmówca, nadawca komunikatu myśli być może o naszej relacji. Czasami niektórzy z nas interpretują każdy komunikat jako atak na siebie, nawet gdy ten komunikat jest neutralny. Ktoś przykładowo coś nam powie na temat nieprawidłowego wykonania jakiegoś zadania, a my na to: "Już mnie nie kochasz?" lub mówimy: "Myślała/em, że mnie lubisz, że się przyjaźnimy". Uchem relacyjnym często słuchają też dzieci. Pamiętam, gdy mój mąż jako dziecko usłyszał wypowiedź kolegi swojej mamy na temat

zachowania jego synka. No i podpytywał potem swojej mamy: "Mamo, czy ten kolega to już nie kocha swojego synka?";

To ucho nazywane jest także "drażliwym", gdyż osoby słuchające wyłącznie nim, bardzo wiele biorą do siebie, np. czują się wyśmiewane przez innych, podczas gdy inni się po prostu śmieją, szukają, czy ktoś nie zastawił na nich pułapki w swojej wypowiedzi, interpretują słowa innych w sposób pomijający właściwą treść. Innymi słowy często ich ucho rzeczowe jest głuche.

[00:45:24] UCHO UJAWNIANIA SIĘ NADAWCY skupione jest na tym, co nadawca chce nam przekazać o samym sobie, jak się ujawnia. Czyli innymi słowy, ktoś może nam pokazywać swoje emocje, np. swoją złość. Może nam o tym bardzo wyraźnie powiedzieć, a może to zademonstrować np. mową ciała. Podam Ci przykład.

Mąż prowadzący własną firmę wraca do domu po bardzo ciężkim dniu i zaczyna zrzędzić lub wyzywać., że w domu jest bałagan, nie ma w nim swojej oazy spokoju, co rusz potyka się o zabawki. Dziecko, które ma cztery latka słuchając uchem relacyjnym pomyśli: "Jestem do niczego, tata mnie już mniej kocha, bo rozrzucam zabawki". Natomiast żona, która w tym przykładzie użyje ucha ujawniania się nadawcy i ucha rzeczowego może pomyśleć: "Miał ciężki dzień w pracy, widać jaki jest zniecierpliwiony. Ciekawe co się stało. Chcę na spokojnie o tym porozmawiać".

Także i w tym przypadku trzeba pamiętać, żeby nie popadać w skrajności, np. interpretując to, co ktoś mówi i w jaki sposób to mówi, wyłącznie jako informację o jego nieprzepracowanych problemach.

Słuchając wyłącznie uchem ujawniania się odbiorcy i pomijając ucho rzeczowe lub relacyjne, możemy doprowadzić do sytuacji, że każda informacja, z którą się nie zgadzamy jest przez nas odrzucana, każda konstruktywna krytyka naszego zachowania ignorowana.

Ucho ujawniania się jest nazywane uchem terapeutycznym, gdyż pomaga nam mądrze i empatycznie wysłuchać kogoś innego i pomóc mu zrozumieć więcej na temat swojej sytuacji, emocji i zachowań. Ono nie powinno służyć do oceniania kogoś, a raczej do aktywnego i empatycznego słuchania, by rozmówca czuł się przez nas zaopiekowany i szanowany.

[00:47:27] UCHO APELOWE skupia się na tym, że nasz rozmówca czegoś od nas chce. Może ma jakieś żądanie, może prośbę, może chce od nas coś uzyskać.

Na przykład jeśli mąż powiedział: "Co w tej zupie jest takiego zielonego?" - to żona może to zinterpretować jako apel w postaci krytyki bądź pochwały, i pomyśleć: "Kurcze, on chyba chce żebym więcej nie gotowała! A sam sobie gotuj!" Tak może to zinterpretować. Albo: "Co on ode mnie może chcieć? Może chce żebym więcej gotowała z tym zielonym?".

Zbyt rozbudowane ucho apelowe może spowodować nadmierną koncentrację na wyszukiwaniu w komunikacji potrzeb danej osoby i następnie nadskakiwanie komuś, spełnianie jego niewypowiedzianych życzeń. Znasz taką sytuację, że się z kimś spotykasz, a ta osoba już Ci podsuwa ciepły koc, bo na pewno Ci zimno, nalewa herbaty, bo pewnie chce Ci się pić i załatwia za Ciebie jakąś sprawę, o której ledwie co zaczynasz wspominać? Jeśli tak, to pewnie ten ktoś cierpi na przerost ucha apelowego. Schulz von Thun zwrócił uwagę na to, jak bardzo tracimy energię będąc ciągle skoncentrowanymi na wyszukiwaniu u innych ich apeli, jak bardzo wtedy oddalamy się sami od siebie.

Dzieci bywają przez otoczenie nagradzane za "uprzejmość". Takie pochwały rozwijają w nich postawę odgadywania tego, czego życzy sobie dorosły. Dla jasnej partnerskiej komunikacji nie jest to dobre ćwiczenie. Odbiorca z uchem apelowym najczęściej jest oddalony od samego siebie, jego "antena" nie odbiera jego pragnień ani uczuć.

Istnieje także drugie niebezpieczeństwo. Czasami interpretujemy wypowiedzi i zachowania doszukując się wszędzie manipulacji, czy też próby wymuszenia czegoś na nas. Przykładowo, jakaś osoba płacze opowiadając historię, słuchający uchem apelowym może pomyśleć: na pewno jej celem jest przekonanie mnie do tego, jaka jej sytuacja jest ciężka, bym jej pożyczył pieniądze.

Nasze zadanie polega na tym, żeby nie wybierać którym uchem słuchamy. Mamy słuchać wszystkimi czterema, bo proces komunikacji właśnie się z tych czterech elementów składa:

- dbałości o relacje,
- ujawniania własnych emocji, przekazywania myśli,
- stwierdzania faktów, pokazywania ich, wyjaśniania,
- dbałości o to, czy my rozumiemy co ta druga strona tak naprawdę od nas chce.

Jak to zrobić? Jak my mamy tymi uszami słuchać?

Otóż za każdym razem gdy jesteśmy przekonani, że już coś na 100% wiemy po prostu powinniśmy do siebie powiedzieć "OK. Wydaje mi się, że... Sprawdź to!", czyli dopytam osobę naprzeciwko co miała na myśli.

Wróćmy do przykładu. Przykład o czymś zielonym pływającym w zupie.

Gdy żona słucha uchem rzeczowym to odpowie: "To zielone to jest fasolka".

Jeśli żona będzie słuchała również uchem takim ujawniania się nadawcy, czyli tego, że ona chciałaby wiedzieć co ten nadawca tak naprawdę tam chce przekazać, to może dopytać: "A dlaczego pytasz? Smakuje Ci ta zupa? Może Ci nie smakuje?".

Potem jeśli ona będzie chciała słuchać uchem dotyczącym tego czego tak naprawdę ten mąż od niej chce, czyli uchem apelowym, to może dopytać: "Słuchaj, no to skoro Ci smakuje...", bo np. mąż powiedział: "Smakuje", - "To czego byś chciał? Chciałabyś żebym częściej tę zupę gotowała? Czy może wolałbyś inną?".

Zobacz, jak w zupełnie inny sposób taka rozmowa by wtedy przebiegała, niż w przypadku, gdyby żona słuchała wyłącznie uchem relacyjnym (drażliwym): "No co Ty! Nie podoba Ci się? Sam sobie gotuj jak Ci się podoba! Na pewno mnie już nie kochasz i do tego uważasz mnie za marną słuchaczkę!" - wychodzi i trzaska drzwiami.

Taki prosty przykład, pokazuje jak można już od samego początku, dobrze słuchając, odpowiednio całą rozmowę prowadzić. Czyli musimy sobie zdawać sprawę przede wszystkim z tego, że my mamy cztery poziomy interpretowania.

Weźmy inny przykład: "Dlaczego nie odpisałeś mi na maila?"

Ucho rzeczowe: "Po prostu zapytał się mnie dlaczego mu nie odpisałam na maila - chce poznać powody."

ucho apelowe: "Hmm, czego on by ode mnie chciał? Zapewne chce, żebym mu odpisała. Sprawdź to. Upewnię się czy on po prostu chce, żebym mu dzisiaj już odpisała? A może wystarczy pojutrze? A może wolalby, żebyśmy spotkali się "na żywo", albo porozmawiali telefonicznie?"

ucho ujawniania się: "Chyba jest mu przykro. A może jest na mnie zły? Kurde! Chce mi na pewno dopieć!" - i możemy sobie mnożyć różne interpretacje. Co powinniśmy zrobić? Powinniśmy powiedzieć do siebie: "Sprawdź to, dowiem się w jaki sposób on się z tym czuje. Być może czuje się nieszanowany. Nie wiem. Sprawdź to".

ucho - relacyjne. Jest związane z tym, co przed chwilką powiedziałam - "Być może ta osoba czuje się nieszanowana brakiem mojej odpowiedzi? Sprawdź to, dowiem się, przeproszę jeśli tak jest"

SKRZYŃIA SKARBÓW

[00:54:19] A teraz zapraszam Cię do zajrzenia do mojej SKRZYŃI SKARBÓW: jest ona pełna skarbów wyszperanych w Internecie, księgarniach i przeróżnych zakamarkach.

To moje osobiste odkrycia - ciekawe i merytoryczne materiały, które pomagają mi porządkować sprawy na co dzień i rozwijać się.

[00:54:42] Pozycja, o której chcę powiedzieć w "Skrzyńi skarbów" została wydana już w 1985 roku, a w Polsce kilkanaście lat później i jest to taka Biblia komunikacji wspomnianego wielokrotnie autora metody czworga uszu (kwadratowej metody komunikacji) - Friedemanna Schulza von Thuna.

Cała seria czterech tomów nazywa się "**Sztuka rozmawiania**" i jest to literatura psychologiczno - socjologiczna. Pierwotnie autor wydał trzy tomy: pierwszy to "Analiza zaburzeń", drugi "Rozwój osobowy", trzeci "Dialog wewnętrzny". A dopiero później powstał czwarty tom "Wyrażać się zrozumiale", w którym zostały zebrane różne jego wcześniejsze badania.

Proponuję zwłaszcza ten pierwszy tom, dla osób zainteresowanych dobrym słuchaniem i dobrym porozumiewaniem się. Powiedziałam, że to jest taka psychologiczno - socjologiczna literatura, czyli może się to wydawać ciężkie do czytania, bo jest taki podręcznik dla studentów różnych kierunków związanych z komunikacją, ale jest napisana w taki prosty sposób oraz bazuje na badaniach i doświadczeniach autora, że naprawdę warto po tę pozycję sięgnąć.

[00:56:00] Druga ciekawa książka to pozycja: Michaela P. Nicholisa "**Utracona sztuka słuchania**" ("**The Lost Art of Listening**"), czyli o tym, jak učenje się słuchania poprawia relacje. I bardzo mi się podoba, że już z tytułu wiemy o co chodzi, że chodzi o odzyskanie "utraconej sztuki słuchania". Autor pisze o tym, że ludzie właściwie wyrzucają z siebie zlepkę zdań. Ludzie nie słuchają, ludziom się bardzo często wydaje, że słuchają. A gdy już rzeczywiście chcemy kogoś wysłuchać, to nie jesteśmy w stanie skoncentrować się. Nie jesteśmy w stanie poświęcić naszej uwagi ludziom, z którymi rozmawiamy.

Zacytuje: *Jeśli naprawdę troszczysz się o ludzi których kochasz, jeśli chcesz umocnić więź, naucz się ich słuchać i mówić tak, by zostać wysłuchanym.* Zwróćmy uwagę, że niektórych rozmówców się bardzo trudno słucha. Dzisiaj skupiłam się na procesie słuchania, bo taki jest temat tego odcinka, ale właśnie w tej książce mamy zawarte oba te elementy: słuchanie i nadawanie komunikatu. Znajdziesz tutaj konkretne porady w jaki sposób możesz pomóc Twoim słuchaczom Ciębie lepiej zrozumieć.

Autor zadaje takie ważne pytanie: "Dlaczego ludzie unikają się nawzajem, słuchania siebie tak naprawdę? Jak się wsluchiwać w słowa innej osoby? Jak prosić o wsparcie?"

To jest bardzo ważne - jak skłonić zamkniętą osobę do tego, aby otworzyła się przed nami? Zobacz, są ludzie którzy mówią: "Kurde, każdy mi się zwierza. Co kogoś poznaje, to się po prostu zwierza". Ja też tak mam. To znaczy poznaje bardzo dużo osób w swoim życiu, no i często już na pierwszym spotkaniu słyszę historie życiowe. Ja się z tego cieszę, taka jest też moja praca, lubię słuchać.

Niektórzy z nas przytakują i zachęcają różne osoby do otwarcia się i one bardzo dużo do nas wtedy mówią, po prostu otwierają się na nas. Albo "otwierają nas" i my chcemy im coś powiedzieć. A niektóre osoby powodują tzw. zamknięcie. Mają taką energię, gdzie po prostu nie mamy ochoty w ogóle tej osobie się zwierzyć i powiedzieć cokolwiek więcej o sobie.

[00:58:53] Kolejny skarb na dzisiaj to będzie przemówienie. **Julian Treasure** w swojej mowie: **"Pięć sposobów, aby słuchać lepiej"** ([J. Treasure, "5 ways to listen better"](#)) powiedział, że przyrzekł swojej żonie, że zawsze będzie tak jej słuchał, jak przed ślubem. I więcej nie zdradzam, posłuchaj o co mu chodzi.

[00:59:13] Kolejny skarb to również przemówienie - niesłyszącej artystki **Evelyn Glennie**: **"Jak słuchać naprawdę"** (["How to truly listen"](#)); Dlaczego przywołuję to właśnie przemówienie? Dlatego, że ona pracuje z muzyką, ale nie słyszy. I opowiada o swojej historii w tym poruszającym wystąpieniu oraz demonstruje również podczas tego wystąpienia, grę na różnych instrumentach.

Podkreśla, że mimo tego, iż nie słyszy od dwunastego roku życia, potrafi grać. Jest wspaniałą artystką, jest znaną osobą, bo ona mówi o tym, że to nie tylko uszy są do tego, żeby słuchać. Ona słyszy dźwięki, wibracje, całą muzykę całym swoim ciałem. I mówi też o tym, że dostała się do szkoły artystycznej, ale nie chcieli jej przyjąć bo powiedzieli, że nie może być muzykiem, bo nie słyszy. Ona im udowodniła, że może.

Po tej zmianie okazało się, że zaczęto przyjmować do szkoły wszystkich niepełnosprawnych, którzy po prostu mają jednak potencjał żeby być dobrymi muzykami. Na przykład osoby, które nie mają kończyn. Jeśli ktoś nie ma kończyn, to przecież może grać na instrumentach dętych, używa się powietrza po prostu żeby wydobyć dźwięk. Niesamowite przemówienie, niesamowity występ.

Tam pada takie stwierdzenie, że żeby dobrze zinterpretować instrument to nie chodzi o to, żeby sobie przeczytać tylko nuty. Być jak taki rzemieślnik odtwarzać po prostu nuty. Bo to nie jest bycie artystą, to nie jest to co nazywamy artystem. Bycie artystą to znaczy: interpretować. I tak samo długo zajmuje zaprzyjaźnienie się z danym instrumentem czy utworem, jak relacja z człowiekiem. Żeby interpretować człowieka dobrze, to też potrzebujemy czasu.

I to są właśnie te skarby, które chciałam Ci dzisiaj polecić.

[01:01:28] Droga Słuchaczko, Drogą Słuchaczu, dziękuję za to, że pozwalasz mi mówić prosto do Twojego ucha! Możesz podrzucić mi mailem (info@klaudiakalazna.com) Twoje refleksje na temat słuchania, ale też wszelkie inne, które są związane z tematyką mojego podcastu. A tymczasem do usłyszenia w kolejnym odcinku!

OUTRO

[01:01:54] Jeśli zabierzesz dla siebie coś wartościowego z któregoś z odcinków tej audycji, jeśli coś Cię sprowokuje do działania lub myślenia, daj koniecznie znać! Zostaw dla mnie komentarz w aplikacji podcastowej, w której słuchasz tego programu, jeśli oczywiście ta aplikacja umożliwi zostawienie takiego komentarza. Napisz też do mnie wiadomość mailową, w której treść tego komentarza przytoczysz, żebym wiedziała, że to akurat Ty jesteś autorką/autorem tego komentarza. Spośród Tych z Was, którzy podzielą się swoimi refleksjami, wybiorę co kwartał osobę, która otrzyma ode mnie badanie DISC 4D i dwugodzinną konsultację ze mną. Badanie to diagnozuje nasze style zachowania, style myślenia, wartości i nasze najgłębsze motywatory. W dużym skrócie: bardzo ułatwia życie i pomaga budować zdrowe relacje. Będę wdzięczna, jeśli napiszesz do mnie w komentarzu lub wiadomości mailowej, jakie tematy chciał(a)byś, abym poruszała częściej w tej audycji.

POBIERZ KARTY PRACY: <https://akademiagrowings.com/p/karty-pracy>

LUBISZ ODKRYWAĆ? SPRAWDŹ KONIECZNIE PLATFORMĘ BOHATER (zawiera badanie DISC 4D): <https://www.jakodkrywemocnestrony.pl/bohater>

DISC 4D: Chcesz zrozumieć lepiej siebie i innych? Pragniesz budować lepsze i trwałe relacje oparte na zaufaniu oraz bezpiecznej komunikacji? Chcesz zacząć DOCENIAĆ, zamiast oceniać siebie i innych? Wskakuj [TUTAJ](#).

MATERIAŁY, O KTÓRYCH WSPOMINAŁAM W TYM ODCINKU:

KSIĄŻKI - F. Schulz von Thun, "Sztuka rozmawiania":

"Analiza zaburzeń", Kraków, WAM.

"Rozwój osobowy", Kraków, WAM.

"Dialog wewnętrzny", Kraków, WAM.

F. Schulz von Thun, Langer I., Tausch, "Wyrażać się zrozumiale", Kraków, WAM.

KSIĄŻKA: M. Nichols, The Lost Art of Listening, "How Learning to Listen Can Improve Relationships", Guilford Family Therapy, 2009.

KSIĄŻKA: C. Wilson. "Nowy coaching biznesowy", MT Biznes, Warszawa 2015.

PRZEMÓWIENIE TED: [J. Treasure, "5 ways to listen better"](#).

PRZEMÓWIENIE TED: [E. Glennie, "How to truly listen"](#).

ODCINEK PODCASTU: [Czy umiesz dbać o własne granice? Jak budować swoją asertywną postawę - kształtuj swoją asertywność!](#)

ODCINEK PODCASTU: [Czy wiesz, że agresja, to nie zawsze krzyk? Poradź sobie z manipulantomami - pasywnymi agresorami!](#)

ODCINEK PODCASTU: ["SUPERMOCE: Jak lepiej zrozumieć siebie i innych ludzi?"](#)

ODCINEK PODCASTU (STYL D): ["SUPERMOCE: Jak poradzić sobie z "trudnymi ludźmi"? Oswój dominującego!"](#)

ODCINEK PODCASTU (STYL I): "SUPERMOCE: Jak lepiej współpracować z wrażliwymi gadułami? O trudnych zachowaniach"

ODCINEK PODCASTU (STYL S): "SUPERMOCE: ABC obsługi niezdecydowanych! Jak zmobilizować spokojne i matomówne osoby?"

ODCINEK PODCASTU (STYL C): "SUPERMOCE: Jak komunikować się z perfekcyjnym pracownikiem? Doceń człowieka encyklopedię i poskrom zapędy krytykanta!"

ODCINEK PODCASTU: SUPERMOCE: Jakie zadania w pracy lubisz wykonywać? Dopasuj pracę do stylu myślenia i więcej się nie męcz!