



4 LEKCJA

Aktywne słuchanie i asertywność w komunikacji

Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Omówić cechy dobrego słuchacza.
- ❖ Wyjaśnić znaczenie umiejętności słuchania w procesie komunikowania się
- ❖ Nauczyć się unikać typowych błędów w słuchaniu innych.
- ❖ Określić znaczenie asertywności w komunikacji.



AKTYWNE SŁUCHANIE W PROCESIE KOMUNIKACJI

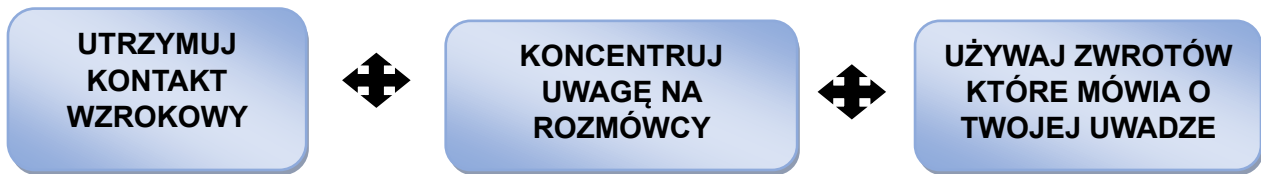
Komunikacja werbalna to mówienie i słuchanie. Zastanówmy się jakimi jesteśmy słuchaczami, czy lepiej czujemy się w roli mówiącego czy słuchającego?

Jedną z technik rozwijania umiejętności słuchania jest tzw. **słuchanie aktywne**, czyli całkowite zrozumienie komunikatu i przekazanie rozmówcy sygnałów, że został zrozumiany oraz że rozumie się jego uczucia w stosunku do tematu, który jest przedmiotem dyskusji.

Aktywne słuchanie pełni niezwykle ważną rolę w procesie skutecznej komunikacji. Umożliwia nie tylko zdobycie informacji, ale także poznanie punktu widzenia rozmówcy. Aktywne słuchanie daje również szanse na stworzenie relacji opartej na wzajemnym szacunku, zaufaniu i empatii.



Aktywne słuchanie



PAMIĘTAJ!

Aktywne słuchanie nie oznacza zgody z rozmówcą, ale dążenie do zrozumienia tego, co nadawca miał do przekazania.

Wg Charlesa Kelly'ego **dobrego słuchacza cechuje:**

- silna motywacja do słuchania,
- zdolność do pełnego odbioru i możliwie trafnej interpretacji,
- brak stereotypowych nastawień, poczucia wszechwiedzy,
- koncentracja na sensie a nie formie komunikatu,
- odróżnianie obserwacji od wnioskowania,
- postawa otwarta i życzliwa wobec nadawcy,
- trafna selekcja głównych punktów wypowiedzi,
- tworzenie atmosfery sprzyjającej wypowiedziom,
- reagowanie zarówno na treści wypowiedzi, jak i na kryjące się w niej uczucia.

W komunikacji konieczne są dwie aktywne strony dla pełnego przekazu informacji. Rola słuchającego jest niezwykle istotna - jeżeli słucha aktywnie, wysyła sygnały, że jest zainteresowany treścią komunikatu. To w istotny sposób wpływa na jakość rozmowy. W sytuacji, gdy nadawca odbiera brak zainteresowania u odbiorcy jego przekaz



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

"słabnie", zaczyna skracać informacje, koncentruje się nie na tym co chce powiedzieć, ale jak zwrócić na siebie uwagę rozmówcy.

Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania może prowadzić do wielu długoterminowych korzyści, w tym poprawy relacji, lepszych umiejętności rozwiązywania problemów oraz większego sukcesu osobistego i zawodowego. Aktywne słuchanie to cenna umiejętność, którą należy stale rozwijać i pielęgnować.

Najczęściej popełniane błędy w czasie słuchania:

- + brak koncentracji (myślimy o swoich sprawach),
- + osądzanie (krytyka),
- + niemożność wyodrębnienia "prawdziwego znaczenia",
- + przerywanie rozmówcy i wchodzenie mu w słowo,
- + wmawianie niewypowiedzianych słów,
- + bycie natarczywym, wypytywanie,
- + uleganie emocjom,
- + skłonność do dopasowywania znaczeń informacji do swoich przekonań (słuchanie przez własne "filtry" czyli słyszysz co chcesz słyszeć).

+ 4 ZASADY AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Wiele osób zastanawiam się, **jak ćwiczyć aktywne słuchanie**. Poniżej przedstawiono najważniejsze zasady aktywnego słuchania, które pomogą w skutecznej komunikacji i budowaniu dobrych relacji z innymi.

Zasada 1.

Postarajmy się skupić i skoncentrować na tym, co mówi druga osoba.

Często nie zdajemy sobie sprawy, że nasza postawa ciała przeszkadza nam w zrozumieniu i rzeczywistym usłyszeniu tego, co artykułują inne osoby. Zwróćmy się zatem w stronę rozmówcy i postarajmy **zachować otwartą postawę ciała**, a co za tym idzie spróbujmy **nie krzyżować rąk, zaciskać pięści czy krzyżować nóg**.



Zasada 2.

Swoją postawą dajmy do zrozumienia, że słuchamy tego, co mówi nasz rozmówca.

Chodzi o to, aby wyrażać swoje zainteresowania poprzez wypowiadanie słów czy też przytakiwanie. Zaliczmy tutaj takie wyrazy, jak: „**rzeczywiście..., rozumiem..., aha..., tak...**”. Również nasza mimika pomoże nam okazać atencję. Możemy bowiem **skinąć rozmówcy głową** lub też naszą twarzą oraz jej wyrazem wskazać, że rzeczywiście słuchamy tego, co druga osoba ma nam do powiedzenia.

Zasada 3.

Zadawajmy pytania i wykażmy zainteresowanie

Przede wszystkim, zawsze warto zachęcać innych, aby w dalszym ciągu mieli ochotę na dyskusję z nami. W tym celu warto skorzystać ze zwrotów, takich jak: „**czy mógłbyś mi to wytłumaczyć..., powiedz jak mam to rozumieć..., to ciekawe co mówisz... itp.**”. Wskazane jest korzystać również z możliwości zadawania pytań, zwracając przy tym uwagę, aby miały one charakter otwarty. W przeciwnym razie sami będziemy stanowili przyczynę otrzymywania krótkich odpowiedzi na zasadzie „tak” bądź „nie”.

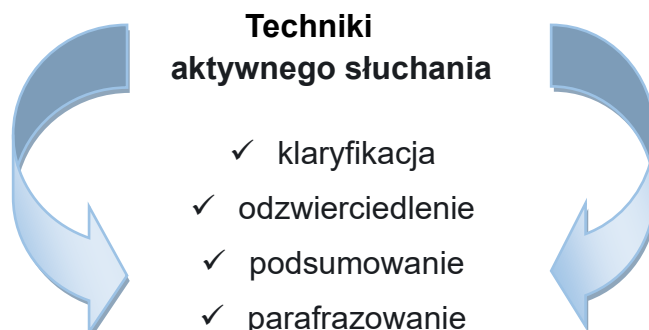
Zasada 4:

Utrzymujmy kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą.

Jeżeli dana osoba ma coś ważnego do powiedzenia, to powinniśmy starać się utrzymywać z nią kontakt wzrokowy. Utrzymując kontakt wzrokowy, pokazujemy, że konwersacja nas interesuje. Kontakt wzrokowy nie może być jednak natrączywy. Wzrok warto odwrócić, gdy się nad czymś zastanawiamy. Wtedy wygląda to bardzo naturalnie.



Techniki aktywnego słuchania stanowią kluczowy element skutecznej komunikacji interpersonalnej, zarówno w sferze zawodowej, jak i osobistej. Możliwość zrozumienia i odpowiedniego zareagowania na potrzeby oraz emocje innych ludzi to umiejętność, która wpływa na jakość naszych międzyludzkich relacji.



 **Klaryfikacja** - skupianie się na najważniejszym, prośba o rozwinięcie myśli, – wyjaśnienie niezrozumiałych treści, koncentrowanie się na sprawie najważniejszej np.:

Która z tych spraw jest dla Ciebie najważniejsza?

Jak to rozumiesz?

Co to dla Ciebie znaczy?

Takim pytaniem dajemy sygnał naszemu rozmówcy, że jesteśmy zainteresowani jego wypowiedzią.

 **Odzwierciedlenie** - mówienie rozmówcy, jakie w naszej ocenie są jego odczucia, np.:

Widzę, że jesteś bardzo zadowolona.

Czuję, że smutno jest Ci z tego powodu.

Widzę, że się zdenerwowałeś.

 **Podsumowanie** - to próba podsumowania wypowiedzi drugiej strony lub całej rozmowy, pozwala na przekazanie, że słuchaliśmy i wyciągamy wnioski z tego, co zostało nam powiedziane, np.

"Podsumowując Twoją wypowiedź...",

"Z tego, co powiedziałeś wynika, że..."



 **Parafrazowanie** - powtórzenie wypowiedzi rozmówcy w innej formie, ujmowanie sensu usłyszaną wypowiedzi, sprawdzając, czy dobrze zrozumieliśmy, np.:

*O ile dobrze cię rozumiem chodzi o to, że...,
Z tego co mówisz rozumiem, że...
Chcesz powiedzieć, że...*

Parafraza może przebiegać na różnych poziomach:

Poziom I - upewnienie się czy dobrze zrozumieliśmy np. **“Czy ma Pan na myśli....?”**

Poziom II - odtworzenie własnymi słowami komunikatu, który nam przekazano.

Poziom III - uzyskanie potwierdzenia, że właściwie zrozumieliśmy wypowiedź.

Parafraza spełnia 3 zasadnicze funkcje:

1. Porządkuje wypowiedź.
2. Wzmacnia i ułatwia prowadzenie rozmowy.
3. Stanowi informację zwrotną dla rozmówcy.

Ćwiczenie1. Czy jesteś dobrym i aktywnym słuchaczem?

Chcesz wiedzieć, czy jesteś dobrym słuchaczem? Odpowiedz na poniższe pytania i przekonaj się, jak przedstawiają się Twoje zdolności komunikacyjne?

1. Lubię, gdy druga osoba mi coś opowiada, a ja jej słucham.
2. Lubię rozmawiać z ludźmi, prowadzić z nimi dyskusje.
3. Słucham, gdy ktoś coś do mnie mówi, ponieważ widocznie jest to dla niego ważne.
4. Ludzie lubią mi się zwierzać ze swoich problemów.
5. Jestem osobą tolerancyjną i cierpliwą.



6. Uważam, że jestem osobą empatyczną, potrafię wczuć się w położenie drugiej osoby.
7. Nie przerywam, gdy druga osoba mówi.

Jeśli na większość pytań udzieliłaś/eś odpowiedzi twierdzących? Gratulacje, jesteś dobrym słuchaczem, ludzie lubią z Tobą rozmawiać, ponieważ w trakcie dyskusji zachowujesz do nich szacunek, nie przerywasz, okazujesz zainteresowanie tematem. Udzieliłaś/eś niewielu odpowiedzi twierdzących? Spokojnie, aktywne słuchanie można ćwiczyć praktycznie każdego dnia.



ASERTYWNOŚĆ W KONTAKTACH INTERPERSONALNYCH

Czy uważasz się za osobę asertywną? A może zdarza Ci się w życiu zawodowym lub prywatnym zachowywać nieasertywnie? W tym rozdziale przekonasz się, dlaczego warto być asertywnym.



Definicja asertywności

Słowo „asertywność” pojawiło się w Polsce z języka angielskiego (*assertiveness*), gdzie znaczy „stanowczy, nie znoszący sprzeciwu”. Potocznie w języku angielskim używane jest w znaczeniu „pewność siebie” i w takim znaczeniu używane jest także w języku polskim.

Asertywność to posiadanie i wyrażanie własnego zdania oraz bezpośrednie wyrażanie emocji i postaw w granicach nienaruszających praw i psychicznego terytorium innych osób oraz własnych, bez zachowań agresywnych, a także obrona własnych praw w sytuacjach społecznych (Król-Fijewska, 1993).

Na ogół asertywność kojarzona jest z umiejętnością **mówienia NIE**, z umiejętnością odmawiania. Ale to tylko niewielki fragment obszaru zachowań asertywnych.



PAMIĘTAJ!

Asertywność jest umiejętnością bezpośredniego wyrażania swoich myśli, potrzeb, uczuć i emocji. Osoba asertywna charakteryzuje się dbałością o własne prawa przy równoczesnym poszanowaniu praw innych osób.

Zachowanie asertywne

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych (Haris, 2009).

Zachowanie asertywne to umiejętność, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, preferencje, uczucia, przekonania, poglądy, wartości, bez odczuwania wewnętrznego dyskomfortu i nie lekceważąc rozmówców.

W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznanych wartości. Ludzie asertywni potrafią powiedzieć „nie”, bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku.

W zachowaniach asertywnych dominuje **komunikat typu „ja”**, który informuje drugą stronę co myśli, co sądzi, jak się czuje w konkretnej sytuacji dana osoba, ale bez oceniania i ingerencji w czyjeś postępowanie. Komunikat ten opisuje i informuje rozmówcę o:

ZACHOWANIACH



UCZUCIACH



SKUTKACH



KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

- **Zachowanie** - krótki opis zachowania, które ci się podoba lub którego nie akceptujesz.
- **Uczucia** - twoje prawdziwe uczucia.
- **Skutek** - bezpośredni, uchwytany, konkretny skutek.

Postawa asertywna cechuje się szacunkiem względem siebie i innych osób. Opiera się na poczuciu własnej wartości oraz godności. Bardzo ważny jest w niej brak zgody na naruszanie osobistych granic. Według psychologa Herberta Fensterheima asertywność, w tym postawy asertywne, opierają się na **5 prawach**:

1. Masz prawo do robienia tego, co chcesz, dopóki twoja działalność nie rani kogoś innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie, nawet jeśli rani to kogoś innego, dopóki twoje intencje nie są agresywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb, dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo ci odmówić.
4. Istnieją takie sytuacje między ludźmi, w których prawa nie są oczywiste. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania i wyjaśnienia problemu z drugą osobą.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw. Jeśli tego nie robisz, godzisz się na odebranie ich sobie.

✚ Przykłady zachowań asertywnych:

1. potrafię poprosić kogoś o pomoc,
2. protestuję nie okazując zdenerwowania i niechęci, jeśli ktoś chce decydować za mnie, nie pytając mnie o zdanie,
3. swobodnie i bez obaw wyrażam swoją opinię nawet wtedy, gdy wiem, że nie jest ona popularna,
4. potrafię przyjąć zasłużoną krytykę,
5. w odpowiednich sytuacjach walczę o swoje interesy.



Ćwiczenie2. Asertywności w kontaktach społecznych

Poniżej przedstawiono dwie krótkie scenki rozmowy dwóch koleżanek.

Przykład braku asertywności

- Masz ładną sukienkę.
- Nie, jest brzydka. Nie lubię jej.

Przykład zachowania asertywnego

- Masz ładną sukienkę.
- Tak, dziękuję.
Mnie też się podoba.

Zastanów się nad swoimi skojarzeniami dotyczącymi zaprezentowanych scenek. Która sytuacja jest Ci bliższa? Której odpowiedzi częściej używasz w kontaktach ze swoimi znajomymi?

PAMIĘTAJ!

Asertywność to pełne wyrażanie siebie w kontaktach z innymi ludźmi i umiejętność stanowienia oraz obrona własnych praw.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO