

Chcę widzieć, że mnie słuchasz. Chcę poczuć, jak mnie słuchasz – o aktywnym słuchaniu

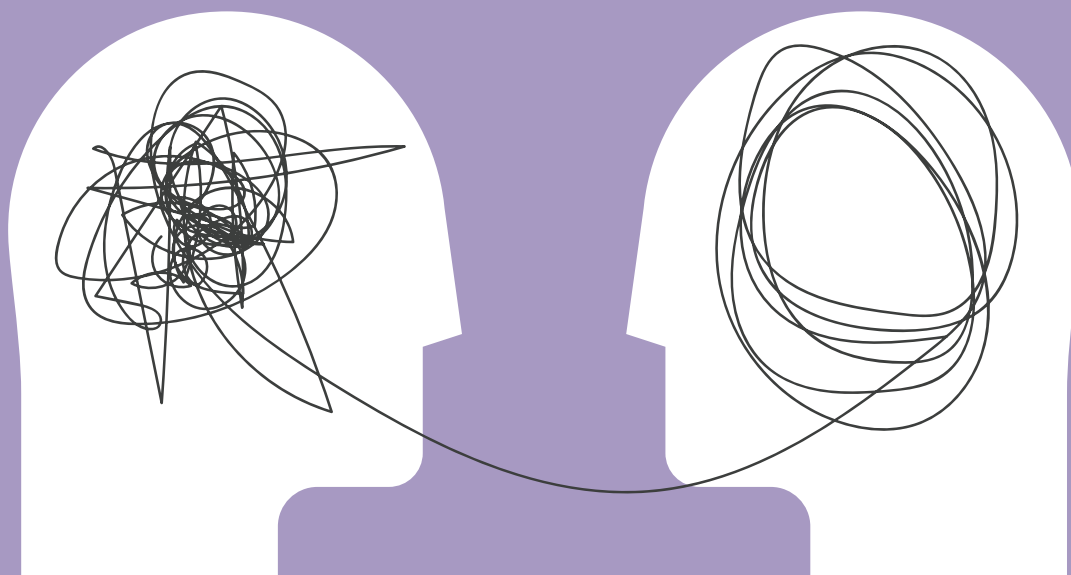
Słuchanie może nam się kojarzyć z czynnością bierną. Rozumiemy je jako odbieranie informacji kanałem słuchowym. Być może to nie jest oczywiste, ale słuchanie, szczególnie drugiego człowieka, to w istocie dynamiczna aktywność – a przynajmniej taka powinna być, jeśli chcemy słuchać w sposób autentyczny. Czym zatem jest aktywne słuchanie?

Żeby kogoś usłyszeć, trzeba go najpierw zobaczyć

Dlaczego zobaczyć? Bo w mowie ciała ukryta jest znaczna część komunikatu. Jeśli opieramy się wyłącznie na treści słów, nie uwzględniając niewerbalnego przekazu, narażamy się na większe prawdopodobieństwo nieporozumienia. Chcemy czy nie, komunikujemy się zatem nie tylko samymi słowami, ale także przez mimikę, gesty, elementy prozodyczne (ton głosu, natężenie dźwięku). Zatem zobaczyć kogoś to spojrzeć mu w oczy, dostrzec jego mimikę, wyraz twarzy, napięcie mięśni, gest i pozycję ciała. Zobaczyć, czy czuje się komfortowo, kiedy do nas mówi. Odczytać z ciała jego emocje, uwzględnić potrzeby być może niewypowiedziane wprost, ale zawarte w mowie ciała. Mowa ciała może nieść więcej przekazu niż same słowa. Problem w komunikacji pojawia się, gdy treści komunikatu przekazywanego werbalnie i niewerbalnie nie są spójne. To, w jaki sposób słucham drugiego człowieka, jest równocześnie dla niego komunikatem. Jeśli potrafisz słuchać aktywnie i autentycznie, komunikujesz partnerowi interakcji, że jest dla Ciebie ważny, że jesteś naprawdę zainteresowana/-y tym, co chce Ci przekazać.

Jak puentują trenerzy kognitywni Maciej Bennewicz i Anna Prelewicz¹, zobaczyć osobę, której *słucham*, to znaczy: • Dostrzegać pragnienia i rzeczywiste potrzeby drugiego człowieka i być otwartym na rozmowę o nich. • Stwarzać miejsce, przestrzeń umożliwiające poruszanie tematów osobistych. • Unikać oceniania – zaakceptować to, że czyjś punkt widzenia może być inny niż mój; nie narzucać swojego punktu widzenia. • Nie etykietować – pamiętać, że zazwyczaj nie znam drugiego człowieka, jego doświadczeń, historii, nie wiem, co ten człowiek przeszedł (a przecież jego doświadczenie będzie warunkować jego zachowanie). • Przekazywać informacje zwrotne, które są konstruktywne, budujące; równocześnie przyjmować informacje zwrotne. • Odczytywać apele zawarte w komunikatach drugiej osoby. • Zadawać pytania trafne, pogłębiające temat.

¹ <https://instytutbennewicz.pl/o-nas/>



Podstawowa zasada SŁUCHANIA odnosi się do umiejętności chwilowego odkładania siebie (swoich uczuć, pragnień, myśli, potrzeb) na bok i maksymalnego, stuprocentowego skupiania się na drugim człowieku, na tym, co mówi. Chcę drugiego człowieka zrozumieć – oto jest mój cel. Nie siłę się na to, by wiedzieć lepiej, nie próbuję doradzać, ale chcę usłyszeć, czyli zrozumieć drugiego człowieka – dostrzegając jego potrzeby, uczucia, myśli, pragnienia.

MASKA I CIEŃ – bariery w komunikacji

Komunikujący się mogą zakładać maski, a treść komunikatów może być naznaczona piętnem pochodzącym z cienia. Czym są owe maski i cienie? Maską jest często rozumiana jako dosłowna zewnętrzna powłoka, czyli powierzchowność, to, jak ktoś stara się wyglądać w oczach innych ludzi. Sposób, w jaki człowiek przedstawia swoją fizyczność, może być próbą tuszowania, ukrywania tego, co naprawdę znajduje się w jego wnętrzu, ale częściej *de facto* komunikuje on nie wprost o swych wewnętrznych trudnościach czy konfliktach. Maską przybrana przez słynnego artystę, piosenkarza Michaela Jacksona, który poddał się szeregowi operacji plastycznych, zmieniając pigment skóry i rysy twarzy, mogłaby świadczyć na przykład o tym, jak dalece człowiek ten nie był w stanie zaakceptować swego pochodzenia. Maską może mieć też wymiar behawioralny – to znaczy, że określone zachowanie, postawy, jakie człowiek przyjmuje, są celowym zabiegiem nakierowanym na przykład na to, by zyskać aprobatę otoczenia. Ale nie tylko. Ktoś może ukrywać pod maską aroganckiego zachowania swój lęk przed zranieniem, odrzuceniem – poprzez swoje zachowanie stara się zrazić do siebie innych ludzi, co uniemożliwia zbudowanie bliskiej relacji, ale zarazem chroni przed odrzuceniem (nie ma bliskiej więzi, więc nie może ona zostać zerwana). Można przybierać maskę osoby uczynnej, altruistycznej, ale tak naprawdę w środku złości się na to, że poświęcając się dla innych, samemu czuje się niezaopiekowanym.

Czym jest z kolei cień? Cień tworzą elementy osobowości, których człowiek sobie nie uświadamia, które są stłumione, wyparte do podświadomości. Są to te elementy, których najczęściej człowiek nie potrafi w sobie zaakceptować, dlatego obronnie je wypiera. One jednak wypływają na zewnątrz, uruchamiając się podczas konfrontacji z drugim człowiekiem. Ludzie mają niekiedy skłonność, aby obronnie przypisywać innym (inaczej: projektować na drugą osobę) elementy swojego cienia. Co więcej, pozostają w przekonaniu, że to druga strona atakuje, krytykuje, ocenia, że nie rozumie. Ma to na celu ochronienie siebie przed uświadomieniem, że jest w nas coś, czego nie jesteśmy w stanie zaakceptować. Przyczyny reakcji cieniowych (inaczej projekcyjnych) zazwyczaj tkwią w dzieciństwie i wiążą się z takimi doświadczeniami, jak bycie ocenianym, krytykowanym, ośmieszanym, zawstydzanym, wzbudzanie w dziecku poczucia winy, wstydu za pragnienia i potrzeby, które przez opiekunów nie są akceptowane lub są objęte tabu, zakazem, odczuwanie przez dziecko lęku, obawy przed odrzuceniem, w końcu przeżycie jakiegoś rodzaju traumy. Tak więc nieaprobowane elementy osobowości, uczucia, pragnienia, potrzeby, myśli, intencje są rzutowane na zewnątrz, przypisywane innym – dlatego, że jednostka odczuwa lęk, napięcie, gdy zaczynają one dochodzić do jej świadomości. W konsekwencji nie lubimy w innych ludziach tego, czego *de facto* nie lubimy w sobie. I nie akceptujemy w innych tego, czego nie akceptujemy w sobie. W innych ludziach dostrzegamy też to, czego nam brakuje, co chcielibyśmy mieć. Jeśli osoba słuchająca innych funkcjonuje w ten sposób, utrudnia jej to komunikację z drugim człowiekiem, usłyszenie go – dlatego, że na to, co druga osoba mówi, nakłada ona od razu swoje oceny, interpretacje, znaczenia. Bez odpowiedniej samoświadomości, bez pozostawiania w zgodzie ze sobą bardzo trudno jest autentycznie usłyszeć, co komunikuje druga osoba, zaciekać się nią, otworzyć się na nią i pozwolić dopuścić jej swobodną ekspresję.

Przystępując do słuchania drugiego człowieka, czy to rodzica dziecka, czy koleżanki lub kolegi z pracy, przyjaciela,

znajomego, osoby bliskiej z rodziny, warto mieć świadomość, że maski, jakie przyjmujemy, i cienie, jakie w nas tkwią, rzutują na sposób komunikowania się oraz na treść komunikatu. Dlatego, kiedy wsłuchujemy się w komunikat drugiej osoby, powinniśmy postarać się zagłębnić za jej maską oraz zidentyfikować reakcje cieniowe, ale równocześnie wyjść z własnej maski i pozbyć się zakłócającego odbiór komunikatu wpływu własnego cienia. Do tego potrzebna jest autentyczna uważność na drugiego człowieka, zainteresowanie nim, spokój, cierpliwość i czas.

SŁOWA MAJĄ ZNACZENIE

– o nominalizacjach i presupozycjach

Aktywne słuchanie to także odpowiadanie na czyjś komunikat. Kiedy więc słuchamy innych oraz kiedy mówimy do innych, warto o tym pamiętać. Jak budować komunikaty, by unikać pułapek nominalizacji, czyli rozbieżności znaczeń? Zachęcać osobę, która do nas mówi, aby używała przykładów, metafor, obrazów, aby opisywała zjawisko poprzez działanie lub zaprezentowała poprzez zachowanie, co ma na myśli. Podobnie to samo dotyczy osoby słuchającej, która dając feedback (czyli odpowiedź, reakcję na czyjś komunikat), powinna używać przykładów, metafor, obrazów czy też komunikować go poprzez zachowanie.

W każdej wypowiedzi zawarte mogą być, świadomie lub nie, jakieś sugestie, czyli tzw. presupozycje. Są to pewne kluczowe słowa, które determinują ukryty przekaz komunikatu, na przykład co innego znaczą zdania: „Również Janek zna odpowiedź na to pytanie” i „Nawet Janek zna odpowiedź na to pytanie”. Powinniśmy być zatem bardzo świadomi podczas procesu komunikowania się, jeśli chcemy osiągać wzajemne zrozumienie. Ponieważ te sugestie, inaczej presupozycje, zawarte w odpowiedziach na czyjś komunikat mogą nie tylko edukować, zachęcać, mobilizować drugą osobę do refleksji czy określonego działania, ale także ranić, konfliktować, antagonizować i wywoływać opór. Starajmy się zatem mówić wprost, ale z zaznaczeniem własnej perspektywy („Ja to tak rozumiem”; „Tak to widzę”; „To znaczy dla mnie...”), takim językiem, który jest rzeczowy, a zarazem pełen szacunku. Językiem pozbawionym ocen, interpretacji – raczej pytająco, zapraszająco, otwierająco niż oznajmująco, oceniająco, kategoryzująco, bo to zamyka, niszczy intencję komunikacyjną drugiej osoby. W efekcie przestaje ona do nas mówić. Najpierw w przenośni – pozostaną nam wyłącznie płytkie *small talks*, druga osoba przestanie mówić o tym, co jest dla niej ważne. A następnie dosłownie – druga osoba przestanie się zupełnie odzywać, zerwie kontakt.

Podsumowania warsztatów Macieja Bennewicza i Anny Prelewicz (por. źródło)

Jak SŁUCHAĆ skutecznie?

- Nie tylko słuchaj, ale USŁYSZ – usłysz, czyli poszukuj znaczenia czyjegoś komunikatu, zrozumienia dla niego.
- Daj się wypowiedzieć – nie przerywaj, nie wchodź w słowo, nie kontestuj.

- Poznaj definicje osobiste, czyli nominalizacje – staraj się zrozumieć, co dla kogoś oznaczają kluczowe pojęcia zawarte w treści jego komunikatu (czy to samo co dla ciebie – prawdopodobnie i najczęściej nie; znaczenie pojęć jest bardzo subiektywne, bo zależy od indywidualnego doświadczenia każdego człowieka, a indywidualne doświadczenia każdego człowieka różnią się podobnie jak linie papilarne czy DNA).
- Zadawaj pytania otwarte – pytania zamknięte częściej zawierają presupozycje, sugestie, ukryte tezy, ograniczają w ten sposób swobodę wypowiedzi rozmówcy.
- Używaj ramy celu, czyli pamiętaj o celu rozmowy, jaką podejmujesz z drugą osobą – po co i dla czego rozmawiacie, co chcecie zrozumieć, co chcecie sobie nawzajem przekazać, ofiarować.
- Kiedy z kimś wchodzisz w kontakt, postaraj się przyjąć postawę obserwatora, który szuka odpowiedzi na pytanie „Co to jest?”, zamiast „Jakie to jest?”.

Jak skutecznie mówić w odpowiedzi na komunikat drugiej osoby, tak by miała ona poczucie, że została USŁYSZANA, wysłuchana?

- Podczas rozmowy utwórz cykl: komunikat – feedback – komunikat – feedback – do momentu, aż będziesz mieć pewność, że rozumiecie się nawzajem.
- Poproś drugą stronę o informacje zwrotne, czyli o feedback – powtórzenie, co druga osoba usłyszała w twoim komunikacie.
- Nie pozwalaj sobie na ocenianie, etykietowanie drugiej osoby ani na narzucanie jej swojego punktu widzenia (pozostaw drugiej osobie wolność, by mówiła, myślała i czuła to, czego potrzebuje, bez obawy, że zostanie oceniona, skategoryzowana, zaetykietowana).
- Używaj wielu kanałów: wizualnego, akustycznego, kinesetycznego (zapraszaj do działania).
- Mów zwięźle, krótko, a potem powtarzaj to samo innymi słowami.
- Mów proaktywnie – poprzez swoje wypowiedzi, zadawane pytania zachęcaj drugą osobę do refleksji, delikatnie mobilizuj ją do aktywności, samodzielnego poszukiwania odpowiedzi, rozwiązania.

Magiczna sztuczka rozwijająca umiejętność aktywnego słuchania – empatyczne kalibrowanie

Empatyczne kalibrowanie (inaczej *pacing*, dostrajanie) oznacza tzw. wchodzenie w buty drugiej osoby. Może się to odbywać w taki sposób, że przybieramy postawę ciała, mimikę, gesty drugiej osoby, przywołujemy sobie jej doświadczenia i to, co powiedziała, i staramy się w ten sposób odgadnąć, jak ta osoba się czuje. Na tym polega właśnie empatia – na umiejętności uczuciowego doświadczenia tego, co czuje druga osoba. Dostrojenie się do drugiej osoby oznacza otwartość na nią, przyjęcie pozycji obserwatora (nie ewaluatora – zastanawia mnie „Co to jest?”, a nie „Jakie to jest?”), ciekawość drugiej

osoby, empatię dla jej odczuć. To buduje porozumienie na poziomie niewerbalnym. Z kolei dowodem na to, że potrafimy aktywnie słuchać i autentycznie usłyszeć drugą osobę jest nasza zdolność do zastosowania *leadingu*, czyli przewodzenia tej osoby ku czemuś (w coachingu przewodzenie ku rozwojowi, zmianie). Jeśli autentycznie usłyszę i zrozumieć drugą osobę, zrozumieć, co ona przekazuje, jak się czuje, co myśli, czego potrzebuje – wówczas będę w stanie zadać jej pytanie albo przekazać sugestię, która pomoże jej na przykład poradzić sobie z problemem, z jakim się boryka. Mogę tę osobę zaprosić do określonej aktywności, ćwiczenia, doświadczenia, zaproponować konkretne działanie, co pozwoli jej odkryć w sobie pewne postawy, przekonania, ale również umiejętności i potencjał. Pozwoli to także na zmianę emocji – w kierunku emocji przyjemnych, budujących, na odkrycie dobrej energii drugiej osoby. To jest możliwe, jeśli osoba słuchająca znajduje się na naprawdę wysokim poziomie samoświadomości i potrafi podczas słuchania drugiej osoby maksymalnie skoncentrować się na niej.

Aktywne słuchanie w pracy nauczyciela

Nauczyciel przedszkolny w środowisku pracy działa przynajmniej na trzech ogólnych płaszczyznach komunikacyjnych: nauczyciel – dziecko; nauczyciel – rodzic; nauczyciel – współpracownik. Na każdej z tych płaszczyzn umiejętność aktywnego słuchania jest niezwykle cenna, zapewniając nauczycielowi poczucie sprawczości i skuteczności na polu zawodowym. Dziecku daje ona poczucie bycia zrozumianym, zauważonym, zaproszonym do rozwoju, zaś współpracownikowi czy rodzicowi – poczucie bycia ważnym partnerem we współpracy, dążenia ku wspólnemu celowi, uzyskiwania wsparcia. I choć na każdej z płaszczyzn komunikacja przebiega w inny sposób i zakłada inne cele, to jej podstawowe zasady pozostają takie same.

Zasady autentycznego słuchania

Autentyczne słuchanie dziecka będzie oznaczać obecność, spojrzenie w oczy, udzielenie niewerbalnego i werbalnego feedbacku, cierpliwe poczekanie na odpowiedź dziecka, kalibrację empatyczną, unikanie mówienia za dziecko, zadawanie mu pytań otwartych. Dzięki temu dziecko uzyska swobodną przestrzeń do odkrywania i komunikowania swoich uczuć, myśli, potrzeb.

Autentyczne słuchanie rodzica oznacza otwartość na przyjęcie jego doświadczenia, docenienie jego kompetencji, gotowość do uczenia się od rodzica różnych rzeczy o dziecku; gotowość do zrozumienia odczuć rodzica wiążących się z rozwojem i funkcjonowaniem dziecka; to rezygnowanie z postawy narzucającego autorytetu wobec niepewnego rodzica – na rzecz postawy czułego przewodnika (*leading*); unikanie oceniania, kategoryzowania, etykietowania, narzucania swojego punktu widzenia.

Autentyczne słuchanie koleżanki/kolegi z pracy czy przełożonego oznacza otwartość na czyjeś kompetencje i doświadczenie, czerpanie z czyjejsz wiedzy i umiejętności; również gotowość do wysłuchania, gdy dana osoba zmagą się z jakąś zawodową trudnością, przyjmując perspektywę obserwatora

(„Co to jest, z czym się zmagą koleżanka/kolega?”, zamiast „Jaka/-i jest koleżanka/kolega?”). A jeśli jest w nas moc, jeśli czujemy się kompetentni, jeśli być może mamy własne sprawdzone doświadczenie w danej sprawie, warto się nim podzielić w ramach delikatnego przewodzenia (*leadingu*), propozycji. Ale to nie zawsze jest potrzebne czy oczekiwane – czasem wystarczy bowiem tylko zadać pytanie, które pomoże danej osobie inaczej się ustosunkować emocjonalnie do danej sytuacji – dzięki temu zwiększy się jej gotowość do podjęcia konstruktywnego działania (bo nastąpi odbarczenie od trudnych, krępujących działanie emocji).

Podsumowanie – jak SŁUCHAĆ AKTYWNIE?

W jaki sposób możesz pokazać komuś, że go słuchasz i że go słyszysz?

- Bądź blisko, zwróć ciało w stronę osoby mówiącej.
- Spójrz w oczy.
- Odczytaj emocje z ciała (sygnały niewerbalne – mimika, postawa, napięcie) i odzwierciedlaj je.
- Używaj feedbacku – upewnij się poprzez parafrazowanie wypowiedzi rozmówcy, że dobrze zrozumiałas/-eś.
- Mów niewiele, więcej słuchaj, bądź cierpliwa/-y, czekaj, pozwól się wypowiedzieć do końca.
- Pogódź się z tym, że nie wiesz, co myśli dana osoba – tylko ona to wie i tylko ona może ci o tym powiedzieć; nie zgaduj więc, a pytaj i słuchaj, co odpowiada.
- Zadawaj otwarte pytania, zapraszając do wypowiedzi.
- Bądź autentycznie zaciekawiona/-y, zechciej zrozumieć – wejść w czyjeś buty.
- Zrezygnuj z ocen, krytyki, etykiet.
- Wyzbądź się postawy „Ja wiem lepiej”.
- Unikaj pomagania na siłę.
- Pamiętaj, że nie musisz podać gotowego rozwiązania – wystarczy, że potowarzyszysz komuś (czy to dorosłemu, czy dziecku) w jego drodze do samodzielnego rozwiązania problemu.

Źródło

Materiał został opracowany na podstawie warsztatów „Mury milczenia” prowadzonych przez wykładowców, trenerów kognitywnych Bennewicz Instytut Kognitywistyki – Macieja Bennewicza, Annę Prelewicz. Warsztaty zrealizowano w ramach projektu Fundacji Wyobraź Sobie „Wyobraź sobie mosty zamiast murów”; warsztat nr 2: *Aktywne słuchanie. Umiejętność słuchania i słyszenia innych. Od apelu zawartego w komunikacie do zrozumienia intencji*. Data: 23.03.2021; <https://instytutbennewicz.pl> ■



Agnieszka Wentrych – psycholog, terapeuta EEG-Biofeedback, ukończyła szkolenie z zakresu psychoterapii systemowo-psychodynamicznej. Na co dzień pracuje w poradni psychologiczno-pedagogicznej z dziećmi, młodzieżą i ich rodzicami. Pomaga dzieciom z trudnościami w koncentracji uwagi oraz z problemami w nauce, prowadząc treningi metodą EEG-Biofeedback. Interesuje się zagadnieniami z zakresu psychosomatyki, profilaktyki i promocji zdrowia, rozwoju i wychowania małego dziecka oraz rozwoju osobistego.