

# Jak słuchać, żeby inni do nas mówili

Autor: Jolanta Balicka  
05.09.2008.  
Zmieniony 05.09.2008.

Andrzej Animucki - Edustacja.pl

W każdej dziedzinie sukces zależy między innymi od efektywnej komunikacji z innymi. Niełatwo jest mówić w sposób przyjemny dla ucha słuchającego, a w dodatku nie zawsze jesteśmy rozumiani tak, jak sobie tego życzymy. Jednak dużo trudniejszą rzeczą jest chyba umiejętność słuchania innych bez narzucania instynktownie własnego punktu widzenia czy opinii już na wstępie rozmowy. Bycie "aktywnym słuchaczem" procentuje w relacjach międzyludzkich, ale nie jest to łatwe.

Słyszeć nie oznacza "słuchać", trzeba jeszcze zrozumieć co się do nas mówi. Często już po pierwszych słowach chcielibyśmy przerwać i zaproponować, a przecież rozmówca nie rozwinął jeszcze nawet pierwszego zdania. Słuchając, zamiast interpretować przekaz, zaczynamy zastanawiać się nad własną odpowiedzią. To powoduje, że wypowiedź rozmówcy nie dociera do nas w całości. Odbieramy co prawda suchą treść, ale nie jesteśmy w stanie ogarnąć tego co można by wyczytać pomiędzy wierszami.

Pamiętajmy jednak, że aktywnego słuchania można się nauczyć! Jak? Poprzez praktykę. Poniżej znajdziecie kilka pomysłów na ćwiczenie efektywnej komunikacji.

## 1. Skoncentruj się na rozmówcy

Podczas konwersacji skup całą swoją uwagę na rozmówcy. Prowadź dialog patrząc mu w oczy i starając się ogarnąć całość przekazu, także komunikaty niewerbalne (mowę ciała). Usuń objekty stwarzające bariery pomiędzy między tobą i twoim rozmówcą, takie jak kubek stojący na biurku czy komputer. Nie rozglądaj się na boki, nie sprawdzaj godziny, nie gap się w monitor. Przez takie zachowanie osoba, z którą rozmawiasz odniesie wrażenie, że to co mówi niespecjalnie cię interesuje, albo że ją po prostu lekceważysz. Postaraj się co jakiś czas przytaknąć, albo zadaj pytanie uszczegóławiające - podkreśli to twoje zainteresowanie i zaangażowanie w rozmowę.

## 2. Czytaj z mowy ciała

Ponad połowa informacji w trakcie rozmowy przekazywana jest niewerbalnie. Sygnały te docierają do nas często podświadomie, ale poprzez uważną obserwację jesteśmy w stanie dostrzec pewne charakterystyczne zachowania, mogące powiedzieć nam wiele o rozmówcy i jego intencjach.

## 3. Nie przygotuj wcześniej właściwej odpowiedzi

Często gdy tylko nasz partner lub partnerka rozpocznie swój wywód, od razu zaczynamy zastanawiać się nad właściwą odpowiedzią, szukając odpowiedniego momentu żeby się wtrącić i przejąć kontrolę nad rozmową. Problem w tym, że w tym samym momencie, choć słyszymy co mówi nasz partner, przestajemy słuchać.

## 4. Wstrzymaj się na moment zanim odpowiesz

To jest bardzo dobry nawyk, ale bardzo trudny do wyrobienia. Szczególnie, kiedy w dyskusji uczestniczy więcej niż jedna osoba. Pozostali rozmówcy tylko czekają na moment ciszy, aby przejąć kontrolę. Polecam za to stosowanie sekundy przerwy w sytuacji, kiedy otrzymamy bezpośrednie pytanie. Ten moment ciszy sprawi, że nasz umysł zdąży lepiej przeanalizować problem, a nasz rozmówca odniesie wrażenie, że ważymy racje i zastanawiamy się nad jego pytaniem.

## 5. Zawsze pamiętaj, że możesz nie mieć racji

Zawsze trzeba się liczyć z tym, że ktoś może mieć inne zdanie. Niestety w rzeczywistych relacjach przekonanie do swojego zdania często nie jest możliwe, ponieważ rozmówca przyjął zasadę "bo nie". Najbardziej rzuca się to w oczy w rozmowach polityków - rozmowach, które choć nazywane debatami, raczej nimi nie są, bo żadna z uczestniczących stron nie jest skłonna pójść na ustępstwa w swoich poglądach, ani powiedzieć czegokolwiek niezgodnego ze z góry przyjętą wersją. Otwarty umysł uważa się za cechę wielkich ludzi.

Warto pamiętać, że jako najlepszych partnerów do rozmowy wymienia się tych którzy najmniej się

odzywali, a którzy szczerze i otwarcie nas słuchali.