

I. Aktywne SŁUCHANIE:

Słuchanie zawiera kilka komponentów, ważne podkreślenie kulturowego kontekstu tych umiejętności.

1. **kontakt wzrokowy** – patrzenie na ludzi, patrzenie im w oczy, jest sposobem okazywania im intensywnego okazywania zainteresowania, ponieważ oczy są naszym najważniejszym nośnikiem komunikacji. Ustalenie najwygodniejszego dystansu między pomagającym i wspomaganym wymaga eksperymentowania. Niektórzy wspomagani czują się bardzo źle, jeżeli odległość jest mniejsza niż metr, ponieważ zostali w ten sposób uwarunkowani społecznie. Przy ustalaniu bezpośredniego kontaktu wzrokowego obserwować należy niesłowne zachowanie wspomaganego, zawierające oznaki stresu, czy dyskomfortu.
2. **postawa** – zainteresowany pomagający zwykle wychyla się w stronę wspomaganego w swobodny sposób. Swoboda jest ważna, ponieważ napięcie powoduje przeniesienie uwagi ze wspomaganego na pomagającego, dodatkowo powodując na zasadzie empatii napięcie również u wspomaganego.
3. **gestykulacja** – pomagający wiele komunikuje ruchami ciała. Jeżeli wymachuje rękami lub krzyżuje je na piersi – jest bardzo prawdopodobne, że przekazuje w ten sposób niezamierzony komunikat.
4. **zachowania słowne pomagającego** – wiąże się z tym, co pomagający powiedział. Pomagający nie zadaje pytań, nie podejmuje nowego tematu rozmowy ani nie rozszerza znaczenia tego co powiedział wspomagany ale może wzmiankować słowo, powtórzyć frazę stwierdzenia wspomaganego, aby skoncentrować się na jakiejś sprawie. Niezbyt osobiste, potwierdzające uwagi, takie jak: „Rozumiem, co masz na myśli”, „Wyobrażam sobie, co przeszedłeś”, „To rzeczywiście wszystko tłumaczy” pomagają często wspomaganym eksplorowanie tematu, upewniają ich o tym, że słucham.

Dlaczego słuchanie tak bardzo działa?

- ma efekt nagradzający, wspomagani lubią to
- efekt słuchania polega za zachęcaniu wspomaganych do swobodnego werbalizowania swoich myśli i uczuć
- znaczenie wzmacniające
- pozwala wspomaganym na dokonywanie we własny sposób eksploracji
- stwarza poczucie odpowiedzialności za relację (jedna z różnic między pomaganiem a rozmową)

- wspomagani również kontrolują pomagających, mówiąc im rzeczy utrzymujące ich uwagę

Słuchanie jest rodzajem zabezpieczenia na początku relacji, ponieważ pogłębia cele eksploracji dokonywanej przez wspomaganych i minimalizuje prawdopodobieństwo szkodliwych interwencji.

Skrócony przewodnik skutecznego/aktywnego słuchania sprowadza się do następującej listy:

1. Ustal kontakt poprzez patrzenie na wspomaganych, kiedy mówią
2. Utrzymaj naturalną i odprężoną postawę, wskazującą na twoje zainteresowanie
3. Używaj naturalnych gestów, komunikujących zamierzone przez siebie przekazy
4. Używaj stwierdzeń, łączących się ze stwierdzeniami wspomaganego, bez przerywań, pytań, czy włączania nowych tematów.

1. PARAFRAZOWANIE:

Parafrazowanie jest metodą przeformułowywania podstawowego komunikatu wspomaganego przy użyciu podobnych, lecz zazwyczaj w mniejszej ilości słów.

Cele:

1. Dla pomagającego, parafrazowanie jest przede wszystkim sposobem na sprawdzenie jego rozumienia tego, co wspomagany mówi.
2. Komunikowanie wspomaganemu, że usiłujesz zrozumieć jego podstawowe przesłanie i że nadążasz za jego werbalną eksploracją
3. Jest potwierdzeniem rozumienia

W ciągu procesu pomagający powinien nieustannie zapytywać samego siebie „jaki myślowy komunikat wysyła do mnie ta osoba?” W naturalnej przerwie myślowej, pomagający podsumowuje zwięźle, co zostało wyrażone.

Parafrazowanie jest szczególnie pomocne przy naświetlaniu i klasyfikowaniu komunikatów o podwójnej lub mieszanej treści, gdy ludzie np. nie chcą wprost wyrazić swoich uczuć. Zadaniem pomagającego jest wychwycić oba komunikaty z przekazu zarówno werbalnego jak i niewerbalnego i sformułować je w jasnej formie

Jednym z problemów stosowania parafrazy jest to, że pomagający może wypracować sobie wysoce manierystyczny sposób odpowiadania, który drażni wspomaganych.

Dzięki parafrazie osoba wspomagana czuje się rozumiany a także może dzięki niej sklasyfikować jej percepcję tego, co sama powiedziała i nadać kierunek jej chaotycznej wypowiedzi. Ostatecznym efektem parafrazy jest to, że wspomagani czują się zachęcani do posuwania się dalej w swych wypowiedziach.

Podsumowanie głównych wskazań dot. parafrazowania:

1. Wsłuchuj się w podstawowy komunikat wspomaganego
2. Sformułuj i przedstaw wspomaganemu zwięzłe i proste podsumowanie podstawowego komunikatu
3. Obserwuj oznaki ze strony wspomaganego, lub zażądaj odpowiedzi, która potwierdzi lub zaprzeczy, że parafraza jest trafna i pomocna w poprawianiu rozumienia.

Wskazówki praktyczne

Parafrazowanie, czyli **powtarzanie** własnymi słowami tego, co powiedział rozmówca. Zmieniasz formę, ale mówisz dokładnie to samo, co usłyszałaś/-eś. Nie włączasz tu jakiś komentarzy lub interpretacji usłyszonej wypowiedzi.

- Jeśli dobrze Cię rozumiem to...
- Jestem zdania, że...
- Czyli jesteś zdania, że....

Głównym zadaniem parafrazy jest sprawdzenie, czy dobrze zrozumieliśmy intencje osoby, z którą rozmawiamy.

Kiedy przydaje się parafraza?

- gdy chcesz się skupić na sednie sprawy
- gdy masz do czynienia z osobą nieco chaotyczną lub zdekoncentrowaną
- gdy podczas jednego spotkania poruszane jest wielu różnych kwestii
- gdy mamy przypadek sytuacji trudnej, niezręcznej czy konfliktowej, parafraza daje „czas”, aby ochłonać i zebrać myśli
- gdy chcesz coś sprzedać 😊 tzn. w handlu parafraza pozwala szybciej zidentyfikować potrzeby klienta

Parafraza pomoże Ci uporządkować poruszane tematy i przejść do następnych punktów rozmowy. A przede wszystkim, pokazujesz drugiej stronie, że uważnie ją słuchasz i starasz się zrozumieć to, co ma do powiedzenia.

Warto dodać, że parafrazowanie czyjejs wypowiedź nie oznacza, że się z nią zgadzasz! To tylko i aż informacja, że zrozumieliśmy, co nasz rozmówca miał do powiedzenia.

- Czy dobrze zrozumiałam, że...
- Jeśli dobrze rozumiem twoją wypowiedź, to....

I tak dalej. Powtórz to, co ktoś do Ciebie powiedział. Często jak usłyszy, to stwierdza, że chodziło mu o coś innego 😊

2. KLARYFIKACJA:

Klaryfikacja jest jakby wyostrzeniem widzenia nieostrego materiału. Pomagający może poprosić o wyjaśnienie wtedy, gdy nie może zrozumieć wypowiedzi wspomaganego.

Przykłady zwrotów, które mogą następować po chaotycznym monologu wspomaganego:

- „Czy mógłbyś pokrótce powtórzyć i podać przykład”

- „Nie jestem pewien, czy zrozumiałem, czy mógłbyś powiedzieć mi coś więcej?” itd.

Ta metoda nosi odcień interpretowania lub wyjaśniania, w jaki sposób pomagający widzi sytuację. Uwagi klasyfikujące są sformułowane tak, jakby to pomagający stracił wątek, aby uniknąć wrażenia o krytykowaniu wspomaganego. Wzmianki lub życzenia klasyfikujące powinny prowadzić do jaśniejszych wypowiedzi wspomaganego, takich jak usiłowanie powtórnego sformułowania, podsumowania lub zilustrowania

Wskazówki dot. klasyfikowania:

1. Przyznaj się do niezrozumienia znaczenia komunikatu wspomaganego
2. Spróbuj ponownego sformułowania lub poproś o klaryfikację, powtórzenie lub zilustrowanie

Działanie, w którym intencją pomagającego jest klasyfikowanie komunikatu wspomaganego przez podanie swoich własnych reakcji, jest często nazywane *odkrywaniem się*. W takim przypadku pomagający podejmuje pewne ryzyko, wprowadzając swe osobiste reakcje w to, co się dzieje, lecz czyni to nie tak silnie ani nie tak bezpośrednio, jak w metodach konfrontacyjnych.

Wskazówki praktyczne

Klaryfikacja, czyli uczynienie czegoś klarownym i przejrzystym, zrozumiałym. To prośba o **wyjaśnienie, doprecyzowanie**, gdy nie możemy zrozumieć

wypowiedzi. O rozwinięcie myśli, o konkretne przykłady, o to by skupić się na tym najważniejszym.

Kiedy się przydaje?

- kiedy podczas rozmowy coś jest niezrozumiałe
- gdy rozmowa ma za dużo wątków i gadacie o wszystkim, więc o niczym 😊
- gdy brakuje Ci przykładów na dany temat, które pozwolą zrozumieć o co chodzi rozmówcy
- Powiedz dokładnie o co ci chodzi w temacie...
- Podaj mi przykład na...
- Skupmy się na...
- Wiem, że to wszystko jest ważne dla ciebie, ale co zamierzasz w temacie...

3. SPRAWDZANIE PERCEPCJI:

Sprawdzanie percepcji polega na poprawianiu wspomaganego, aby zweryfikował swoją percepcję tego, co sam powiedział, zwykle po kilku zdaniach. Jest efektywną metodą, ponieważ jest to metoda dawania i odbierania sprzężenia zwrotnego dotyczącego dokładności komunikowania się. Wspólnie ze wspomaganym dokonuje się weryfikacji założenia o tym, że w toku rozmowy istotnie ma miejsce rozumienie. Wieli nacisk kładzie się na bezpośrednie i jasne komunikowanie, dlatego ważne jest sprawdzanie wspólnie z rozmówcą, co mieliśmy zamiar powiedzieć.

Przykłady zwrotów ze strony pomagającego, służących sprawdzeniu percepcji:

- „Zastanawiałem się właśnie, czy plan postępowania, który obrałeś, jest rzeczywiście ty, którego chcesz. Wymieniłeś pewne wątpliwości, czy dobrze to usłyszałem?”

- „Chciałbym sprawdzić z Tobą to, co usłyszałem. Powiedziałeś, że kochasz swoją żonę, ale w ciągu ostatnich kilku minut stwierdziłeś, że nie możesz z nią wytrzymać. Wyczułem w Tobie silne sprzeczne uczucie do niej, czy Ty też tak to odczuwasz?”

Efekt dla wspomaganego będzie taki, że będzie czuł się rozumiany. Sprawdzanie percepcji służy korygowaniu błędów percepcji, zanim narosną do rozmiarów nieporozumienia.

Wskazówki dot. sprawdzania percepcji:

- 1.** Sparafrazuj to, co, jak sadzisz usłyszałeś.
- 2.** Poproś wspomaganego o bezpośrednie potwierdzenie, czy Twoja percepcja tego, co powiedziane, była dokładna
- 3.** Pozwól wspomaganemu skorygować twoją percepcję, jeśli była ona niedokładna.