



TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

RAFAŁ STANISZEWSKI- PSYCHOLOG, MEDIATOR, TRENER KOMUNIKACJI
EMPATYCZNEJ, NAUCZYCIEL

pwpp.uksw.edu.pl

CO ZROBIĆ ABY SŁYSZEĆ I BYĆ USŁYSZANYM?

- ABY NASZ KOMUNIKAT BYŁ USŁYSZANY ZGODNIE Z NASZĄ INTENCJĄ ORAZ ABYŚMY MOGLI SŁYSZEĆ INNYCH TAK JAK CHCIELIBY BYĆ USŁYSZANI WARTO ABY KOMUNIKAT POSIADAŁ PEWNE CECHY
- NA KOLEJNYCH SLAJDACH PRZEDSTAWIĘ TE CECHY ORAZ SPOSOBY ABY NASZ KOMUNIKAT BYŁ SŁYSZANY

CECHY I TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- SPÓJNOŚĆ KOMUNIKATU
- JASNOŚĆ KOMUNIKATU
- ZASADY KOMUNIKACJI OBOWIĄZUJĄCE WSZYSTKICH DOMOWNIKÓW/ PRACOWNIKÓW
- ODPOWIEDNIA POSTAWA I ODLEGŁOŚĆ
- PARAFRAZOWANIE
- POTWIERDZANIE
- EMPATIA
- EMOCJONALNA INFORMACJA ZWROTNA

SPÓJNOŚĆ KOMUNIKATU

- KLUCZOWĄ KWESTIĄ JEST ABY PRZEKAZYWANY PRZEZ NAS KOMUNIKAT MIAŁ TAKĄ SAMĄ TREŚĆ WE WSZYSTKICH KANAŁACH
- MÓWIĘ „ JEST MI SMUTNO”
- MIMIKA TWARZY POKAZUJE SMUTEK
- MAM „SMUTNY” TON GŁOSU ITP.

SPÓJNOŚĆ KOMUNIKATU

- **REGUŁA: 07, 38, 55** MEHRABIAN, FERRIS, 1967.
- WERBALNY (TREŚĆ WYRAŻONA SŁOWAMI) 7 %
- WOKALNY (TON GŁOSU) 38%
- WIZUALNY (MIMIKA TWARZY, GESTY, POSTAWA) 55%

DOTYCZY SYTUACJI NIESPÓJNOŚCI PRZEKAZYWANYCH KOMUNIKATÓW POCHODZĄCYCH Z RÓŻNYCH KANAŁÓW !!!

JASNOŚĆ KOMUNIKATU

- UŻYWAMY JĘZYKA I SŁÓW DOSTOSOWANYCH DO MOŻLIWOŚCI INTELEKTUALNYCH ROZMÓWCY.
- UŻYWAMY PROSTYCH KONSTRUKCJI GRAMATYCZNYCH. DOBRZE JAK KOMUNIKAT ZAWIERA JAK NAJMNIJ ZDAŃ WIELOKROTNIJE, PODRZĘDNIJE ZŁOŻONYCH.
- STARAJMY SIĘ UŻYWAĆ ZDAŃ POZYTYWNYCH BEZ PARTYKUŁY „NIE” GDYŻ NASZ MÓZG NIE „SŁYSZY” SŁOWA „NIE”

WYOBRAŹ SOBIE, ŻE NIE MYŚLISZ O RÓŻOWYM SŁONIU

~~„NIE MYŚL SOBIE, ŻE NIE SPRAWDZĘ CI TEGO ZADANIA.”~~

„POMYŚL, ŻE I TAK SPRAWDZĘ CI TO ZADANIE.”

ODPOWIEDNIA POSTAWA I ODLEGŁOŚĆ

- BARDZO ISTOTNE JEST ABYŚMY WYPOWIADAJĄC KOMUNIKAT DO DZIECKA ZNIŻYLI SIĘ DO JEGO WYSOKOŚCI. NAJLEPIEJ PRZYKUCNAĆ NA TAKĄ WYSOKOŚĆ ABY NASZE OCZY BYŁY NA TEJ SAMEJ WYSOKOŚCI CO OCZY DZIECKA.
- UTRZYMANIE KONTAKTU WZROKOWEGO
- UNIKAJMY WYDAWANIA DRUGIEJ OSOBIE POLECEŃ LUB ROZMOWY Z NIM Z DRUGIEGO POKOJU.

PARAFRAZOWANIE

- UJMOWANIE W INNE SŁOWA ZASŁYSZANY KOMUNIKAT, UPEWNIAJĄC SIĘ CZY ZOSTAŁ DOBRZE ZROZUMIANY. POWTÓRZENIE Z NASZEJ PERSPEKTYWY CO USŁYSZELIŚMY.

„ PANI DYREKTOR , JESTEM CHORA. BYŁAM U LEKARZA I DOSTAŁAM ZWOLNIENIE.

PARAFRAZA

„ CZY DOBRZE ROZUMIAŁAM, ŻE JESTEŚ CHORA I NIE BĘDZIE CIĘ W PRACY TAK?”

POTWIERDZENIE

- DOPOWIADAMY PEWNE SŁOWA, POTWIERDZAJĄC, ŻE JESTEŚMY ZAINTERESOWANI WYPOWIEDZIĄ I SŁUCHAMY UWAŻNIE.
- „NA LIŚCIE UNESCO JEST WARSZAWA, KRAKÓW, TORUŃ”
- MHM, JESZCZE ZAMOŚĆ...

EMPATIA W KOMUNIKACJI

- SPOSÓB TOWARZYSZENIA, PEŁNEJ SKUPIENIA OBECNOŚCI ORAZ SŁUCHANIA DRUGIEJ OSOBY, ABY ZA JEJ SŁOWAMI (NIEZALEŻNIE OD TREŚCI) ODNAJDYWAĆ JEJ UCZUCIA I STOJĄCE ZA NIMI POTRZEBY.