Opracowała Ewa Borgosz

Techniki służące wzajemnemu zrozumieniu

Parafrazuj

Parafraza to powiedzenie tego, co zrozumieliśmy z wypowiedzi rozmówcy.

W jakim celu?

- Aby pokazać, że słuchasz i koncentrujesz się na wypowiedziach partnera.
- Aby sprawdzić, czy dobrze rozumiesz intencje rozmówcy.
- Aby uporządkować treść rozmowy i skupić uwagę na poruszanych kwestiach.
- Aby okazać zainteresowanie i zrozumienie dla rozmówcy oraz zachęcić go do dalszej wypowiedzi.

Jak?

Powiedz własnymi słowami jak rozumiesz wypowiedź rozmówcy.

Powiedz np.: *„O ile dobrze Pana/Panią zrozumiałem...”*, *„Z tego, co rozumiem, chodzi o to... czy tak?”, Rozumiem, że pyta pan/pani o ...”.*

Pamiętaj

Korzystając z parafrazy nie oceniaj i w żaden sposób nie wartościuj wypowiedzi rozmówcy. Odłóż na bok własny punkt widzenia. Zrozumieć to wcale nie znaczy zgodzić się. Parafraza nie powinna zawierać nic więcej niż to, co usłyszałeś.

Odzwierciedlaj

Odzwierciedlanie to technika służąca dokładnemu odtworzeniu usłyszanej wypowiedzi. Jest to skrajnie formalna postać parafrazy polegająca na wiernym powtórzeniu słów rozmówcy – „odbiciu w lustrze” (stąd nazwa). Niektórzy ludzie potrzebują takiego stopnia precyzji wypowiedzi, by czuć się należycie, uważnie wysłuchanym.

W jakim celu:

- Aby podkreślić swoją neutralności,
- Aby budować zaufanie w kontakcie z osobą/grupą, która do tej pory nie miała z Tobą kontaktu.

Jak?

- Jeżeli Twój rozmówca wypowiedział pojedyncze zdanie, powtórz je dokładnie, jeśli wypowiedział kilka zdań – powtórz kluczowe słowa i frazy.
- Używaj słów swojego rozmówcy, nie swoich.

Pamiętaj

Odzwierciedlaj słowa rozmówcy a nie jego tonu czy wyraz twarzy. Mów tonem ciepłym i akceptującym, niezależnie od tego, jak brzmiał głos rozmówcy. Bądź sobą. Zachowaj swoje gesty i swój ton głosu. Pamiętaj, że celem stosowania odzwierciedlenia jest budowanie zaufania.

Zadawaj różne rodzaje pytań

Pozwalają zdobyć informacje, pomagają we wzajemnym zrozumieniu, umożliwiają poszukiwanie rozwiązań.

W jakim celu?

- Aby zdobyć informacje.
- Aby wyjaśnić wątpliwości i nieporozumienia.
- Aby zachęcić rozmówcę do poszukiwania rozwiązań.
- Aby przeanalizować możliwe propozycje rozwiązań.
- Aby wybrać rozwiązanie.

Jak?

Zadawaj pytania dostosowane do konkretnego celu. Stosuj zarówno pytania otwarte jak i zamknięte.

Pytania otwarte zaczynają się od słów: *co, kiedy, ile, jak, gdzie, dlaczego, po co...*

Wykorzystanie pytań otwartych można porównać do łowienia ryb za pomocą sieci. Starasz się wtedy złowić dużą ilość gatunków ryb, innymi słowy, zbierasz różne informacje. Poprzez pytania otwarte zmuszasz rozmówcę do myślenia, a więc budujesz jego świadomość i odpowiedzialność za postawiony problem, jak również zachęcasz do współpracy.

Co się stało? Proszę opowiedzieć mi o tym.

Jak Pani/Pan myśli, gdzie tkwi problem?

Jakie są Pana/Pani oczekiwania związane z rozwiązaniem tego problemu?

Pytania zamknięte to pytania zaczynające się od słowa *czy.* Odpowiedź na pytanie zamknięte brzmi *tak* lub *nie.*

Pytania zamknięte przypominają łowienie ryb za pomocą wędki. Starasz się wtedy złapać jedną rybę, czyli uzyskać odpowiedź *tak* lub *nie.*

Czy zgadza się Pan/Pani na moją propozycję?

Czy takie rozwiązanie jest dla Pana/Pani do przyjęcia?

Pamiętaj

Nie zadawaj pytań sugerujących odpowiedź czy rozwiązanie. Zadawaj pytania, kiedy naprawdę chcesz dowiedzieć się, co sądzi twój rozmówca. Nie używaj pytań do przekonywania.

Bądź otwarta na uwagi

Kiedy?

Rozmówca zwraca uwagę na błąd merytoryczny lub proceduralny.

Jak?

Przyjmij negatywne uwagi. Obrona w przypadku ataku powoduje wzajemne przerzucanie się argumentami i prowokuje kłótnię.

> *„Przerwałem Pani? Przepraszam, proszę kontynuować".*
>
> *„Uważa Pan, że zbyt mocno nalegam? Dziękuję, że mi o Pan o tym mówi."*

Zaakceptuj, usankcjonuj i odłóż na później

Kiedy?

Rozmówca zgłasza pytania czy kwestie nie przewidziane w programie spotkania.

Jak?

Zaakceptuj wypowiedź nie na temat, bez jej oceny. Usankcjonuj poprzez zapisanie pomysłu. Zapytaj, czy można ten temat odłożyć na następne spotkanie, czy trzeba się nim zająć natychmiast.

> *„Dobrze, że Pani podjęła ten wątek. Prawdę mówiąc nie przewidziałam, że dziś będziemy o tym rozmawiać. Możemy ten temat omówić na następnym spotkaniu?".*

Podsumuj spotkanie/zebranie

Podsumowywanie to ponowne przedstawienie najważniejszych kwestii, myśli, odczuć, które pojawiły się w rozmowie.

W jakim celu?

- Aby zebrać najważniejsze fakty i potwierdzić zrozumienie.
- Aby pokazać, jaki postęp został osiągnięty i zachęcić do dalszych wysiłków.
- Aby upewnić się, że wszystkie sprawy w danej części rozmowy zostały omówione i możemy przejść do następnej lub zakończyć rozmowę.

Jak?

Przedstaw sam lub zachęć rozmówcę do przedstawienia najważniejszych kwestii, które dotychczas zostały poruszone.

> *„Jak by Pan podsumował dotychczasowe ustalenia?"*
>
> *„To może podsumujemy naszą rozmowę"*
>
> *„To, co dotąd padło z Pani strony, można by podsumować w następujących punktach..."*
>
> *„Wydaje mi się, że podstawowe myśli, jakie Pan wyraził, to..."*
>
> *„Wygląda, że najważniejsze kwestie, które dotąd padły to... Czy coś pominęłam?"*