

## Skuteczna komunikacja - słuchanie

Słuchanie nie jest bierne – powinniśmy być w nie aktywnie zaangażowani z wielu powodów:

- z grzeczności,
- aby uzyskać konkretną informację (np. jak gdzieś dojechać, jak coś zrobić),
- dla zainteresowania daną osobą lub rzeczą,
- aby lepiej zrozumieć sytuację lub pomysł innej osoby,
- aby odnaleźć niespójności w tym, co ktoś nam mówi,
- dla wypracowania nowego punktu widzenia czy pojęcia o czymś.



Jakie elementy pozwalają nam rozpoznać w kimś dobrego słuchacza?

- Prosi o wyjaśnienie pewnych kwestii.
- Streszcza nasze słowa.
- Utrzymuje kontakt wzrokowy.
- Przytakuje i wykonuje inne gesty.

Aktywne słuchanie oznacza prawidłową interpretację wiadomości oraz stosowną odpowiedź na usłyszane informacje. Odpowiedzią może być pytanie, potwierdzenie, proste stwierdzenie, uznanie, czasami nie trzeba odpowiadać w żaden sposób.



## Uszy von Thuna

Co słyszysz, gdy do ciebie mówię?

Uszy von Thuna to narzędzie, które pozwala zrozumieć, w jaki sposób inni odczytują nasze komunikaty. Teoria stworzona przez Friedmanna Schulza von Thuna przewiduje, że każdą wiadomość możemy odebrać na 4 różne sposoby w zależności od tego, które ucho u nas dominuje:

**ucho rzeczowe** – odpowiadające za płaszczyznę faktów

**ucho wzajemnej relacji** – zawierające informację na temat relacji między nadawcą a odbiorcą komunikatu

**ucho ujawniania siebie** – kładące nacisk na motywację nadawcy komunikatu

**ucho apelu** – zawierające informację o spodziewanych efektach komunikatu

### **Czemu służy teoria uszu von Thuna?**

Model komunikacji pozwala przyjrzeć się, w jaki sposób odbiorcy mogą zrozumieć wysłany przez nas komunikat. Aby pokazać sens tej teorii, autor stworzył przykład sytuacji komunikacyjnej, w której pasażer mówi kierowcy autobusu: „Jest zielone [światło]”.

W zależności od dominacji konkretnego ucha, kierowca może wychwycić 4 różne intencje pasażera:

ucho rzeczowe – pasażer chciał poinformować o zmianie światła z czerwonego na zielone

ucho wzajemnej relacji – pasażer chciał pomóc kierowcy

ucho ujawniania siebie – pasażerowi się spieszy i nie chce tracić czasu

ucho apelu – pasażer chciał pospieszyć kierowcę, aby ten już ruszył

Zacznij od filmu – wyjaśni pewne zagadnienia:

<https://www.youtube.com/watch?v=aNMW37Yz9WI>

Które ucho dominuje u Ciebie?

Jeżeli chcesz się przekonać, które ucho dominuje u Ciebie, zachęcam do wypełnienia testu:

## Efektywna komunikacja w oparciu o asertywność

Postaw się kolejno w roli: pracownika, matki, chłopaka, męża, pani domu. Zakreśl odpowiedź, której byś udzielił(a); zastanów się, co każda z tych osób miała na myśli formułując swoją wypowiedź.

1. Dyrektor mówi do Ciebie – ubierającego się pracownika: "Pan wychodzi?"

Odpowiadasz:

- a) Niestety, nie mogę zostać.
- b) Wczoraj pracowałem po godzinach i nie rozumiem pana obiekcji.
- c) Widzę, że jest pan zdziwiony.
- d) Tak, właśnie się ubieram.

2. Twoja córka oznajmia, patrząc na kanapkę, którą sobie przygotowałaś: "Ta kanapka ma 500 kalorii"

Odpowiadasz:

- a) Martwisz się o moje zdrowie.
- b) Wiem, ale i tak ją zjem.
- c) Uważasz, że jestem za gruba?
- d) Masz rację. 500 kalorii to rzeczywiście sporo.

3. Zapraszasz dziewczynę do kina. Ona pyta: "Jak długo będzie trwał ten film?"

Odpowiadasz:

- a) 125 minut
- b) A co, boisz się, że nie wytrzymasz za długo w moim towarzystwie?
- c) Dlaczego pytasz? Nie lubisz długich filmów?
- d) Kończy się późno, ale odwiozę cię do domu.

4. Żona, wchodząc do domu, mówi: "Jestem dzisiaj okropnie zmęczona"

Jako mąż, myślisz sobie:

- a) Uważa, że ja to nie jestem zmęczony, jak wracam z pracy?
- b) Pracowała dziś wyjątkowo długo.
- c) OK. To ja dziś zrobię kolację i położę dzieci spać.
- d) Musiała mieć dziś strasznie ciężki dzień!

5. Pani domu proponuje gościowi kawę. Gość odpowiada: "Nigdy nie piję kawy po południu"

Myślisz sobie:

- a) Nie ma sprawy. Zaraz podam herbatę.
- b) Widzę, że dba o swoje zdrowie.
- c) A ja piję codziennie i nie widzę w tym nic złego.
- d) Aha. Po dwunastej ani trochę kawy.

6. Mąż, wchodząc do domu, mówi: "Czy te wszystkie buty muszą być tak porzucane po całym korytarzu?"

Mówiąc to ma na myśli:

- a) Wracam do domu zmęczony, a tu taki bałagan. To mnie irytuje.
- b) Nie dba o mnie, o nasz dom – jest bałaganiarą.
- c) Chciałbym, żeby zrobiła porządek.
- d) Pozostawiła buty w korytarzu – przeszkadzają.



Województwo  
Śląskie

DOFINANSOWANO Z BUDŻETU SAMORZĄDU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO



ORGANIZATOR  
Towarzystwo Przyjaciół Dzieci  
Oddział Okręgowy w Częstochowie

## PODSUMOWANIE WYNIKÓW

Sposób oceny odpowiedzi – rodzaj dominującego „ucha”

	a	b	c	d
1	Ap	Rel	Us	Rze
2	Us	Ap	Rel	Rze
3	Rze	Rel	Us	Ap
4	Rel	Rze	Us	Ap
5	Ap	Us	Rel	Rze
6	Us	Rel	Ap	Rze

Suma: Ap .....

Us .....

Rze .....

Rel .....

**Przewaga odpowiedzi „Ap”** – masz szczególnie wyczułone Ucho Apelowe, wychytujesz płaszczyznę apelową odpowiedzi (ktoś chce Cię skłonić do czegoś, wyrzucić na Ciebie wpływ, zmusić Cię do czegoś wbrew Twojej woli).

**Przewaga odpowiedzi „Us”** – masz szczególnie wyczułone Ucho Ujawniania Siebie (w wypowiedzi rozmówcy słyszysz, że rozmówca mówi coś o sobie – co przeżywa, jakie są jego uczucia).

**Przewaga odpowiedzi „Rze”** – masz szczególnie wyczułone Ucho Rzeczowe (szczególną uwagę zwracasz na informację na poziomie słów).

**Przewaga odpowiedzi „Rel”** – masz szczególnie wyczułone Ucho Relacyjne (jak się między wami układa, jaki jest stosunek rozmówcy do Ciebie).

**UDANEGO SŁUCHANIA!**



DOFINANSOWANO Z BUDŻETU SAMORZĄDU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO



ORGANIZATOR  
Towarzystwo Przyjaciół Dzieci  
Oddział Okręgowy w Częstochowie