

SPIS TREŚCI

Jak mówić, żeby inni słuchali	5
Na czele grupy, czyli o umiejętnościach liderских	21
Mieć wpływ na innych, czyli kilka słów o sztuce perswazji	37
Pewnym siebie być.....	51
Utrzymać właściwy kierunek, czyli kilka słów o samokontroli i samodyscyplinie	65
Zawodowy kryzys, czyli kilka słów o wypaleniu zawodowym.....	81
Negocjacje, czyli po prostu rozmowa.....	99
Wsłuchać się w głos intuicji	105

Jak mówić, żeby inni słuchali

Czasami chcemy przekazać innym jakąś życiową mądrość, własne doświadczenia, przydatną wiedzę. Ale mimo że jest to coś bardzo ważnego, inne osoby nie zwracają na to uwagi. Zwyczajnie nie słuchają. Jak mówić, aby zainteresować tym, co mamy do powiedzenia? Co powinniśmy wiedzieć i robić, żeby nas nie tylko słuchano, lecz także wysłuchano i posłuchano?

Psycholingwiści zakładają, że przeciętny człowiek może zrozumieć treść komunikatu, który jest wypowiedziany z prędkością nawet 600 słów na minutę. Zazwyczaj jednak ludzie mówią znacznie wolniej – w ciągu minuty wypowiadają ok. 100–180 słów. Zatem podczas słuchania innych nasz umysł ma sporo „wolnego czasu”. Idealnie, jeśli przeznaczy go na refleksję związaną z tematem wypowiedzi.

Zdarza się jednak często, że zajmuje się myśleniem o zupełnie czymś innym. Co to dla nas oznacza? Po pierwsze, musimy założyć, że najważniejsze przesłanie naszego komunikatu trzeba powtarzać – w końcu najlepiej i najszybciej z całej piosenki zapamiętujemy refren. W praktyce, przy krótszych wypowiedziach kilkakrotnie powtarzamy to samo zdanie lub zdania. Dłuższy komunikat musi mieć już konkretną strukturę: wstęp, rozwinięcie i zakończenie. Każdy jej element realizuje trochę inne cele.

Po drugie, musimy zatroszczyć się o to, aby odbiorcy naszych komunikatów mieli powody nas słuchać. Co może być takim powodem? Przede wszystkim szczere zainteresowanie tematem wypowiedzi, wewnętrzna motywacja, aby kogoś posłuchać, a także oczekiwanie, że usłyszy się przydatne informacje, użyteczne treści. Oprócz tego postrzeganie mówiącego jako: autorytetu w danym obszarze, człowieka wzbudzającego zaufanie i sympatię, entuzjastę lub kogoś podobnego do nas pod pewnym względem. I w końcu ciekawy sposób mówienia, klarowność wypowiedzi oraz przyjazna atmosfera samego spotkania.

ZASTANÓW SIĘ

- Dlaczego inni na ogół cię słuchają? Jakie powody do słuchania ciebie mają dzieci, z którymi pracujesz? Ich rodzice? Twój współpracownicy? Twój najbliżsi?
- Dlaczego ludzie czasami cię nie słuchają? Kto i w jakich okolicznościach robi to najczęściej?
- Dlaczego chciałbyś, aby inni cię słuchali? Jak możesz o to zadbać?

Nie na wszystko możemy zareagować, ponieważ nasz wpływ na drugiego człowieka jest ograniczony. Niektóre umiejętności możemy szkolić na kursach retoryki, metodyki nauczania lub po prostu rozwijając swoją wiedzę w wybranej dziedzinie. Doskonalenie skutecznego mówienia do innych to również konkretna refleksja i świadoma praca nad samym sobą.

NAJPIERW SŁUCHAĆ

Jedna z mądrości krążąca wśród ludzi mówi: „Życie to echo – to, co wysyłasz w świat, wraca do ciebie. To, co siejesz, zbierasz. To, co dajesz, dostajesz. To, co dostrzegasz w innych, istnieje w tobie”. Trzeba więc słuchać innych, aby i oni nas wysłuchali. Takie założenie podkreśla wagę modelowania w skutecznej i efektywnej nauce mówienia do ludzi. Modelowanie dotyczy tu jednak nie sposobu mówienia, a umiejętności słuchania. Słuchając innych z uwagą, zachęcamy ich do wysłuchania naszej wypowiedzi. Pokazujemy im na swoim przykładzie, w jaki sposób mają nas słuchać, jakich zachowań oczekujemy od nich jako słuchaczy. Co więcej, zaspokajamy w ten sposób potrzebę uwagi i zainteresowania, jaką ma większość ludzi. Dzięki temu czują się oni dla nas ważni. Słuchanie daje możliwość zdobycia bardzo przydatnych informacji o tym:

- kim są nasi słuchacze, rozmówcy,
- jakim językiem się posługują,
- czego potrzebują,
- co jest dla nich istotne,
- w jakiej sytuacji się znajdują,
- jakie argumenty mogą ich przekonać.

PRZED KAŻDYM WYSTĄPIENIEM ZASTANÓW SIĘ

- Kim jest twój słuchacz – osoba, która chcesz, aby cię posłuchała?
- Jaki jest? Co lubi, a czego nie lubi? Czym się interesuje?
- Na czym mu zależy? Czego potrzebuje z twojej strony?
- Jakie argumenty mogą do niego przemówić?

Tabela 1. Struktura wypowiedzi

Wstęp	<ul style="list-style-type: none"> ■ Przyciąga uwagę słuchaczy. ■ Wprowadza w temat i streszcza główne założenia, czyli zapowiada, co zostanie powiedziane. 	Zastanów się: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jakie masz sposoby na zdobycie uwagi słuchaczy? ■ W jaki sposób pokazujesz strukturę i zapowiadasz najważniejsze treści swojej wypowiedzi?
Rozwinięcie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazuje główne założenia, pokazuje ich użyteczność, możliwość wykorzystania. ■ W razie potrzeby przywraca uwagę słuchaczy. 	Zastanów się: <ul style="list-style-type: none"> ■ Czy dbasz o to, aby pokazać przydatność tego, o czym mówisz swoim słuchaczom? Jak to robisz? ■ Co robisz, kiedy dostrzegasz brak uwagi lub zainteresowania u swoich słuchaczy?

Zakończenie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zbiera i wypunktowuje najważniejsze treści, czyli przypomina, co zostało powiedziane. ■ Pomaga we wdrożeniu propozycji zadania do wykonania, zagadnienia do refleksji. 	Zastanów się: <ul style="list-style-type: none"> ■ Czy zawsze pamiętasz o podsumowaniach? ■ Czy stosujesz „prace domowe” w kontakcie ze współpracownikami, rodzicami, innymi dorosłymi, z którymi pracujesz?
--------------------	---	---

Słuchanie pozwala również uzyskać wiedzę na temat samego aktu mówienia. Mamy okazję „podpatrzeć”, jak inni to robią – co warto naśladować, co wziąć z ich sposobu wypowiedziania się, a czego za wszelką cenę unikać. Zyskujemy materiał do porównania i możliwość refleksji nad własnym stylem wypowiedziania się.

ĆWICZENIE

- Przeanalizuj w myślach znane ci osoby.
- Wybierz takie, które uważasz za dobrych mówców, które potrafią zaintryguować i zainteresować tym, co mają do powiedzenia, dobrać właściwe przykłady, przekonać. Zastanów się, co konkretnie robią, że daje to taki efekt. Stwórz jak najdokładniejszą listę ich zachowań, którymi możesz się inspirować, aby wzbogacić swój warsztat mówcy.
- Wskaż takie, które – twoim zdaniem – nie potrafią przemawiać i rozmawiać. Co takiego robią, że tak uważasz? Które z ich zachowań obserwujesz również u siebie? Jak możesz je spróbować wyeliminować?
- Wynotuj najważniejsze dla siebie wnioski.

ODPOWIEDNIE NASTAWIENIE

Przygotowując się do rozmów i przemów, często wyobrażamy sobie jakoś osoby po drugiej stronie. Czasami nie musimy sobie wyobrażać, bo już trochę je znamy i wiemy, czego możemy się po nich spodziewać. W jednym i drugim przypadku towarzyszy nam konkretne nastawienie. Dobrze, jeśli jest ono pozytywne. Wtedy zakładamy, że będą zainteresowane, że zechcą nas posłuchać. Gorzej, kiedy nastawiamy się na kontakt z „trudnymi ludźmi”, niechętną nam grupą. Warto wówczas sobie uświadomić, że rozmówcy i słuchacze nie są naszymi przeciwnikami. Są partnerami, którzy wstępnie zobowiązali się do pewnego postępowania i zapewne zechcą się z tego lepiej lub gorzej wywiązać. Ich zobowiązanie to uczestnictwo w kontakcie z nami, czyli rozmowa lub słuchanie. Jeśli w trakcie spotkania zauważymy sygnały, które pozwolą przypuszczać, że ludzie nas nie słuchają, warto zakomunikować o tym jako o fakcie – bez oceny i interpretacji nazwać zachowania, powiedzieć, co robią (zamiast czego nie robią). A po tym zapytać o to, co przeszkadza im uczestniczyć, co pomogłoby im w skupieniu się, co możemy zrobić, aby lepiej im się nas słuchało. Pokazujemy w ten sposób swoją gotowość do zrozumienia ich perspektywy.