

## **POZIOM IV – OTWIERANIE. PARAFRAZA**

To zwrotna reakcja słuchacza na usłyszaną wypowiedź. Polega na odtworzeniu własnymi słowami tego, co przed chwilą powiedział mówiący. Jest to słuchanie odzwierciedlające.

Parafraza jest jedynie odtworzeniem przez słuchającego zapamiętanych treści (bez wyciągania wniosków, stawiania hipotez, interpretowania czy wyrażania własnych opinii).

## **POZIOM IV – OTWIERANIE PARAFRAZA – CD.**

Parafraza zwykle zaczyna się od słów:

„Jeśli dobrze rozumiem, chodzi Pani / Panu o.....”

„Chodzi o to, że.....”

„Proszę mnie poprawić, jeśli się mylę.....”

## **POZIOM IV – OTWIERANIE. PARAFRAZA – FUNKCJE KOMUNIKACYJNE**

Mówiący czuje się słuchany, gdy:

- słuchający sprawdza czy dobrze usłyszał i zrozumiał komunikat,
- mówiący może doprecyzować wypowiedź (ma możliwość weryfikacji poziomu zrozumienia komunikatu),
- słuchający utrwala sobie treść przekazu,
- parafraza jest zachętą do szerszego wypowiedzenia się na dany temat.

## **POZIOM IV – OTwieranie. KLARYFIKACJA WYPOWIEDZI**

To uporządkowanie i uogólnienie istotnych elementów wypowiedzi partnera. Może być kontynuacją parafrazy, dodatkowo pełni rolę podsumowania. Chodzi w niej o uporządkowanie informacji, uzyskanie potwierdzenia, czy treść została dobrze zrozumiana.

„Jeżeli dobrze zrozumiałem, to chodzi o to, że.....”

„Z tego, co słyszę wynika, że.....”



## **POZIOM IV – OTWIERANIE KLARYFIKACJA WYPOWIEDZI – FUNKCJE KOMUNIKACYJNE**

To weryfikator poziomu zrozumienia mówiącego, który:

- pomaga mówiącemu zobaczyć własną wypowiedź w uporządkowanej formie,
- w pozytywny sposób wymusza na partnerze jasność i konkretność wypowiedzi,
- jest często skuteczną obroną przed werbalną manipulacją.

## POZIOM V – JEDNOCZENIE

To określanie relacji między stronami. Ten typ zachowania jest pomostem do współpracy między stronami w sytuacji różnicy zdań.

Do typów zachowań jednoczących należą:

- tworzenie wzajemnych relacji (współdziałanie),
- poszukiwanie tego, co łączy (tworzenie listy uzgodnień, szukanie wspólnych zainteresowań, potrzeb),
- nadawanie nowych ram odniesienia kwestiom spornym,
- dialog,
- proponowanie nowych rozwiązań,
- technika burzy mózgów.

# ZASADY SKUTECZNEGO

- słuchania
- mówienia
- wystuchiwanie krytyki
- krytykowania

# JAK SŁUCHAĆ?

- Staraj się nie przerywać rozmówcy, daj mu czas na wypowiedź
- Wciągaj się w rozmowę, niech będzie krótsza, ale bardziej intensywna
- Okazuj szczerze zainteresowanie rozmówcą i rozmową
- Zachęcaj rozmówcę, aby mówił o sobie
- Strzeż się wyciągania pochopnych wniosków
- Proś o powtórzenie lub wyjaśnienie
- Bądź skoncentrowany na rozmowie
- Kontroluj swoje emocje



## JAK SŁUCHAĆ? – CD.

- Powtórz główne punkty monologu rozmówcy własnymi słowami. Sprawdź czy właśnie to miał na myśli – parafraza
- Śledź główną myśl, mniej uwagi zwracaj na szczegóły
- Poszukaj prawdziwego sensu w wypowiedzi rozmówcy
- Zwracaj uwagę na zachowania rozmówcy, ale im nie ulegaj
- Przystosuj tempo myślenia do tempa mówienia rozmówcy

# JAK MÓWIĆ?

- Mów naturalnie
- Uśmiechaj się i staraj się okazywać przyjazne nastawienie
- Mów tak, żeby zainteresować twojego rozmówcę
- Spraw, by twój rozmówca poczuł się ważny i zrób to szczerze
- Okaż szacunek dla poglądów rozmówcy, nigdy nie mów mu „nie masz racji, nie zgadzam się z Tobą”; powiedz „nie zgadzam się z tym stwierdzeniem” – **komunikaty „ja”**
- Jeśli sam nie masz racji, przyznaj to wyraźnie

# JAK MÓWIĆ? – CD.

- Mów krótko, rzeczowo i wyraźnie
- Nie mów monotonnaie
- Unikaj zbędnych powtórzeń
- Unikaj słów, które są niezrozumiałe dla wszystkich słuchaczy
- Nie bój się gwarowych ubarwień i regionalizmów
- W rozmowie z jedną osobą staraj się mówić trochę ciszej niż partner, w grupie trzymaj się złotego środka
- Mów tylko to, co chciałeś powiedzieć zanim zabrałeś głos

## JAK WYŚLUCHIWAĆ KRYTYKI?

- Zachowaj spokój i daj do zrozumienia, że słuchasz
- Staraj się nie sprawiać wrażenia, że rozmówca psuje ci nastrój
- Nie dowcipkuj
- Nie wypaczaj zarzutów: nie przypisuj rozmówcy tego, czego nie powiedział



# JAK WYSŁUCHIWAĆ KRYTYKI? – CD.

- Nie zmieniasz tematu rozmowy
- Wsłuchuj się w swoją inteligencję, aby jak najszybciej zrozumieć zarzut, a nie by go po prostu podważyć
- Nie sugeruj, jakoby twój rozmówca kierował się ukrytymi, wrogimi pobudkami
- Daj do zrozumienia, że pojąłeś zarzut, np. wyrażając go własnymi słowami

# JAK KRYTYKOWAĆ?

- Kieruj swoje zarzuty wyłącznie do osoby, z której jesteś niezadowolony, nie „poza jej plecami”
- Nie wypowiadaj zarzutów w obecności osób trzecich
- Wypowiadając zarzuty nie porównuj zachowania osoby z zachowaniem innych
- Pamiętaj: krytykuj zawsze zachowanie, a nie osobę
- Krytykuj tylko takie zachowania, które dana osoba może zmienić
- Wypowiadaj swoje zarzuty możliwie najszyciej po fakcie
- Nie powtarzaj zarzutów, wystarczy, że dana osoba przyjęła je do wiadomości

## JAK KRYTYKOWAĆ? – CD.

- Wyrażaj swoje niezadowolone głośnie, a nie wyrazem twarzy
- Nie poprzedzaj swych zarzutów wstępem w rodzaju: „dawno chciałem ci powiedzieć”
- Nie pytaj ludzi, dlaczego robią to, co krytykujesz
- Stawiając zarzut nie wdawaj się w charakteryzowanie motywów krytykowanego
- Unikaj złośliwości i sarkazmu
- Nie przepraszasz za swój zarzut
- Unikaj słów w rodzaju „zawsze” i „nigdy”
- Pamiętaj! Jeśli nigdy nie pochwalisz tej osoby – nie krytykuj jej, bo i tak nie będziesz skuteczny



# TEACHER



What my friends think I do



What my Mom thinks I do



What society thinks I do



What kids think I do



What I think I do



What I really do



**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ  
I CIERPLIWOŚĆ.....**