



Bezpłatny fragment abstraktu

# Sztuka rozmawiania

## F. Schultz von Thun



### Opis

Książka w lekki, ciekawy i zabawny sposób przedstawia czytelnikowi sposoby międzyludzkiej komunikacji. Po jej przeczytaniu często chce się wykrzyknąć „Eureka! Już wiem, jak rozmawiać z ludźmi!”. Często mówimy i nikt nas nie słucha. Często słuchamy i nie wiemy, czego od nas chcą. Jak słuchać, by rozumieć? Jak mówić, by nas zrozumiano? Jak w łatwy i szybki sposób zawsze dogadywać się z ludźmi? Odpowiedzi te na pytania znajdziemy w niniejszej publikacji.

### Zawartość abstraktu

#### 1. Jak ludzie mówią?

Każdą informację można przekazać na czterech poziomach: rzeczowym, ujawniania siebie, relacyjnym i apelowym. Nieliczni w swoich wypowiedziach zawierają elementy z wszystkich czterech poziomów. Niektórzy z trzech. Większość z dwóch bądź tylko z jednego i dziwią się, że ludzie ich nie rozumieją. Albo narzekają, że inni nie potrafią ich słuchać.

#### 2. Jak ludzie słuchają?

Słuchać także możemy na cztery sposoby, a właściwie na czterech poziomach: rzeczowym, ujawniania siebie, relacyjnym i apelowym.

#### 3. Jak ludzie się porozumiewają?

Mąż zobaczył w zupie jakieś nowe dla niego warzywo. Smakowało mu. Chciał pokazać żonie, że interesuje się tym, co dla niego gotuje, więc zapytał:

- Co to jest to żółte?
- Jak Ci się nie podoba, to możesz sam sobie gotować! – odpowiedziała żona i wyszła.

Na jakich poziomach rozmawiały te osoby? Na jakich słuchały? Co powinno zaistnieć, aby mogli oni porozumieć się i w spokoju zjeść obiad?

A jak porozumiewają się ludzie w Twoim otoczeniu?



## 1. Jak ludzie mówią?

Każdą informację można przekazać na czterech poziomach: rzeczowym, ujawniania siebie, relacyjnym i apelowym. Nieliczni w swoich wypowiedziach zawierają elementy z wszystkich czterech poziomów. Niektórzy z trzech. Większość z dwóch bądź tylko z jednego i dziwią się, że ludzie ich nie rozumieją. Albo narzekają, że inni nie potrafią ich słuchać.

### Cztery warstwy wypowiedzi

Każda wypowiedź składa się z 4 warstw (poziomów). Należą do nich:

1. **Warstwa rzeczowa** – przekazuje konkretne fakty, informacje. Odpowiada na pytanie: „Co komunikuję?”.
2. **Warstwa ujawniania się** – zawiera informacje o nadawcy komunikatu oraz przedstawia emocje i uczucia, jakich nadawca doświadcza. Odpowiada na pytanie: „Jakie informacje o sobie przekazuję, mówiąc te słowa?”.
3. **Warstwa wzajemnej relacji** – przekazuje to, co nadawca myśli o odbiorcy, o ich relacji oraz jakie emocje budzi w nim odbiorca. Sygnały informujące o tym to zazwyczaj intonacja głosu, szybkość mówienia, cały przekaz niewerbalny. Odpowiada na pytanie: „Co myślę o odbiorcy oraz o naszej wzajemnej relacji?”.
4. **Warstwa apelu** – zawiera oczekiwania nadawcy względem odbiorcy. Jest to swego rodzaju intencja wypowiedzi. Odpowiada na pytanie: „Jakiego zachowania oczekuję od odbiorcy po wysłuchaniu mojego komunikatu?”.

Każdy coach, podobnie jak trener czy nauczyciel, powinien komunikować się na wszystkich czterech wymienionych poziomach.

Żeby zbudować trwałą relację opartą na współpracy, należy komunikować się na wszystkich czterech poziomach. Mówić o:

- faktach
- swoich uczuciach i emocjach
- swoich odczuciach w stosunku do relacji nadawca–odbiorca
- swoich intencjach, oczekiwaniach co do odbiorcy

### Przykład:

Mąż zobaczył w zupie jakieś nowe dla niego warzywo. Smakowało mu, więc spytał z ciekawości żony:

- Co to jest to żółte?
- Jak Ci się nie podoba to możesz sam sobie gotować! – odpowiedziała żona i wyszła.

Bohater tego przykładu zanim cokolwiek powiedział, powinien był zastanowić się:

1. Co chce powiedzieć żonie o tym czymś żółtym? Np. „Bardzo smaczne żółte warzywo”.



2. Co czuje w tej chwili, kiedy je to coś żółtego? Np. „Jestem bardzo ciekaw, czym jest to żółte w zupie”.
3. Jak to coś żółtego wpływa na jego uczucie łączące go z żoną? Np. „Moja żona ugotowała mi jakąś nową potrawę – dba o mnie, zależy jej na mnie”.
4. Jaką reakcję żony chce wywołać? Np. „Gotuj tego więcej w przyszłości”.

Jak zatem mogłaby wyglądać jego wypowiedź, aby to wszystko przekazał i osiągnął zamierzony cel?

Na przykład tak:

- Bardzo smaczne żółte warzywo. Czuję, że się bardzo starasz, żeby mi jedzenie smakowało. Dbasz o mnie (uśmiech). Jestem ciekaw, co to za warzywo? Mogłabyś gotować je częściej?

## 2. Jak ludzie słuchają?

**Słuchać też możemy na cztery sposoby. A właściwie na czterech poziomach: rzeczowym, ujawniania siebie, relacyjnym i apelowym.**

Każdego komunikatu słuchamy na czterech poziomach. Można by rzec, że każdy z nas ma czworo uszu. Są nimi:

(...)

## 3. Jak ludzie się porozumiewają?

**Na jakich poziomach rozmawiają ludzie? Na jakich słuchają? Co o tym decyduje? Co powinno zaistnieć, aby ludzie mogli skutecznie się porozumieć? Dla coachów te pytania mogą mieć istotne znaczenie. Poszukajmy zatem na nie odpowiedzi.**

### Trzy procesy odbioru informacji

Odbierając informację, człowiek przeżywa trzy procesy:

- **Spostrzega** – zauważa zachowanie (komunikacja niewerbalna) oraz słyszy słowa (komunikacja werbalna).
- **Interpretuje** – nadaje znaczenie spostrzeżeniu, np. słowa „Co to jest to żółte?” może uznać za krytykę. Interpretacja może być prawdziwa lub fałszywa! Dokonując jej, trzeba mieć tego świadomość.
- **Odczuwa** – odpowiada własnym odczuciem na spostrzeżenie i interpretację. Na odczucie człowieka wpływa wrażliwość i jego aktualny stan emocjonalny.



(...)

### **Ćwiczenie:**

(...)

### **Trudni ludzie i trudni klienci**

Z jednymi ludźmi świetnie nam się rozmawia. Łatwo dochodzi się do porozumienia. Są po prostu cudowni. Z innymi natomiast bardzo trudno prowadzi się dialog. Nie można dojść do żadnego porozumienia. Niektórzy bywają bowiem nudni, agresywni, zbyt krytyczni, zbyt uparci, zagadują nas. Nazywamy ich trudnymi ludźmi, a jeśli prowadzimy ich coaching – trudnymi klientami.

Zastanówmy się, jak z nimi postępować, żeby przestali być „trudni”. Czy trudny człowiek jest zawsze trudny? Czy jest trudnym człowiekiem, kiedy w samotności siedzi przed komputerem? Czy jest trudnym człowiekiem, kiedy w samotności wędruje po górach? Prawdopodobnie nie. Jest trudnym człowiekiem, kiedy z nami lub innymi ludźmi rozmawia.

Czym dokładnie jest jego trudność? Popatrzmy na Piotra. W pracy przez wielu jest uważany za strasznego gadułę, który zagada każdego. Podczas zebrania zarządu wielu osobom nie pozwoli nawet zabrać głosu. Wszystko wie najlepiej. Jego współpracownicy uważają go za trudnego człowieka.

Zobaczmy, jak wygląda rodzinne życie Piotra. Po pracy Piort wraca do domu. W drzwiach wita go żona. Piotr całuje małżonkę na powitanie. Wchodzi do domu, zamyka za sobą drzwi i... milczy. Za to żona cały czas mówi i krzyczy. Piotr nawet nie jest w stanie powiedzieć jednego pełnego zdania. Szybko zamyka się w swoim pokoju i udaje, że pracuje przy komputerze, żeby mieć chwilę spokoju na odpoczynek. W weekendy często wyjeżdża w góry i wędruje samotnie, żeby odpocząć od ciągle gadającej żony. Piotr nie może wytrzymać w domu ze swoją żoną. Myśli o rozwodzie, jednak nie wie... jak to powiedzieć żonie.

Jak to jest, że w pracy wszystkich zagaduje, a w domu jest zagadywany? Od czego zależy to, jak zachowuje się „trudny człowiek” Piotr? Od zachowania jego rozmówców! Piotr zagaduje wszystkich w firmie, bo mu na to pozwalają! Piotr milczy w domu, bo żona nie pozwala mu na gadanie! Autor książki uważa, że **sami tworzymy trudnych ludzi, pozwalając im na zbyt wiele**. Pozwalamy na zbyt wiele, bo nie wiemy, jak im przerwać.

Szukając sposobu na trudnych ludzi, powinniśmy spojrzeć na własne zachowanie! Ktoś jest nudziarzem. Kim są ci, którzy milcząco i cierpliwie go słuchają? Ktoś ma skłonność do dominowania. Kim są osoby pozwalające nad sobą dominować? Ktoś jest bezczelny? Kim są osoby pozwalające mu na bezczelność?

Autor książki daje nam wszystkim radę:



**„Tam, gdzie do tej pory mieliśmy do czynienia z trudnym człowiekiem, teraz powinniśmy dostrzegać trudne relacje i – co więcej – poszukiwać w nich swojego udziału”.**

Oto przykłady „trudnych ludzi” i naszych poszukiwań własnego udziału w trudnych relacjach z nimi:

On jest nudziarzem.	Dlaczego mu nie przerywam? Co mogę zrobić, żeby mu przerwać?
On dominuje.	Dlaczego pozwalam nad sobą dominować? Co mogę zrobić, żeby mu przerwać?
On jest bezradny.	Dlaczego robię wszystko za niego? Co mogę zrobić, żeby przestać?

### **Interakcja z trudnym człowiekiem – ważny jest początek**

(...)

### **Metakomunikacja**

(...)

### **Cztery style komunikacji**

(...)

### **Analiza Transakcyjna (AT)**

(...)

### **Zastosowanie Analizy Transakcyjnej w coachingu.**

(...)

### **Organizacja jako „twór wchłaniający”**

(...)

Niniejsza publikacja jest **bezpłatnym fragmentem abstraktu.**

Pełną wersję abstraktu można kupić w **Sklepie ACW** pod adresem:

[www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/](http://www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/)



## Wybrane publikacje ACW

### Książki



### Programy szkoleń

#### Coaching wewnętrzny. Materiały szkoleniowe



### Abstrakty książek

Książka: **Gandhi dla menedżerów**  
Autor książki: J. Zittlau

Książka: **Mistrzowski coaching**  
Autor książki: R. Hargrove

Książka: **Tenis: wewnętrzna gra**  
Autor książki: W.T. Gallwey

i wiele innych

Więcej informacji o publikacjach na [www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/](http://www.coaching-wewnetrzny.pl/sklep/)