

## **OD PIERWSZEGO USŁYSZENIA** - komentarz Bożeny Szarej w audycji 28 stycznia 2018 r.

### SZTUKA PROWADZENIA ROZMOWY

Przed dwoma tygodniami w swoim komentarzu, zachęcałam do prowadzenia rozmów, argumentując, że bez rozmowy nie ma porozumienia. Namawiałam do powrotu do starych, dobrych, sprawdzonych czasów, by zacząć znów ze sobą rozmawiać, bo w naszym zabieganym świecie zapominamy o tym jak jest to ważne. Oto ostatni akapit sprzed dwóch tygodni: „Na świecie coraz częściej w cenie są nie fast foody, ale knajpki i kafejki, gdzie można spokojnie porozmawiać. Zdrowe posiłki to te, ugotowane w wolno warach, a nie szybko warach. Zaczynamy cenić slow life, a nie wyścigi szczurów. W tej światowej tendencji dostrzegam szansę do powrotu do spokojnych, szczerych, cudownych rozmów. Przecież wszystko zależy od nas”.

Od nas zależy nie tylko chęć rozmowy, ale także jakość, bo wbrew pozorom rozmawiać wcale nie jest tak łatwo, a sztukę prowadzenia jej nie każdy posiadał w stopniu jednakowym. Przy czym nie mówię tutaj o rozmowach w gronie rodzinnym, bo to indywidualna kwestia i każdy niech rozmawia jak chce. Nic mi do tego. Dziś chcę skupić swoją uwagę na tzw. rozmowach poza rodzinnymi. Codziennosc, szczególnie ta telewizyjna, pokazuje, że nie potrafimy rozmawiać, że nie szanujemy naszego interlokutora, że nie słuchamy go, że przerywamy, że jesteśmy egoistyczni podczas tych niby rozmów. Słynne... „ja panu nie przerywałem” albo.... „nie, to ja panu nie przerywałem”- jest niechlubą wizytówką telewizyjnych debat nie tylko polskich polityków. Często kłótnie zastępują rozmowę, podczas której ważny jest przecież szacunek do partnera, umiejętność jego wysłuchania i przekazania swoich myśli w miarę klarownie i syntetycznie.

W tym miejscu chciałoby się zawołać: Sztuka prowadzenia rozmowy pilnie poszukiwana zarówno w życiu prywatnym, zawodowym jak i publicznym.

Zainteresowanie innych wybraną tematyką i wciągnięcie ich do dyskusji to cenne umiejętności, ale to dopiero połowa sukcesu. Sztuką jest prowadzenie rozmowy w taki sposób, żeby nasi rozmówcy z chęcią wrócili później na kolejną pogawędkę.

Dziś o tym jak prowadzić rozmowę, by nie zrazić do siebie swoich rozmówców i zasłużyć sobie na miano osoby interesującej. Kontakty z innymi ludźmi to podstawa naszych relacji w społeczeństwie. To właśnie dzięki tym kontaktom odnosimy sukcesy zawodowe i to w nich możemy pokazać, że jesteśmy ludźmi z klasą. Umiejętność prowadzenia rozmowy jest

zatem kluczową umiejętnością. Mimo że na pierwszy rzut oka rozmowa polega na mówieniu, to jednak najważniejszą kwestią jest słuchanie rozmówcy. Nikt nie będzie chciał z nami rozmawiać, jeśli będzie czuł, że nie słuchamy tego, co sam ma do powiedzenia. Słuchać musimy też po to, by kontynuować rozmowę na temat. Nie ma nic gorszego jak moment, w którym kończymy swój monolog, a druga osoba nagle się budzi i w konsternacji szybko zmienia wątek albo kontynuuje zupełnie bez związku z tym co powiedzieliśmy. Rozmowa wymaga skupienia uwagi na tym co mówi rozmówca. Bez tego szybko się kończy.

Zatem poświęćmy uwagę drugiej osobie, nie przerywajmy jej i pozwólmy przekazać co ma do powiedzenia. Później się odwdzięczy! Żeby rozmowa żywo się toczyła, trzeba jej dodawać paliwa. W tym wypadku paliwem są pytania. Zadając przemyślane pytania pokazujemy z jednej strony, że uważnie słuchamy, a z drugiej, że jesteśmy na tyle obeznani w temacie, by w ogóle skonstruować jakieś pytanie. Dobrze dobrane pytania nie tylko pokazują, że słuchamy i mamy jakąś wiedzę, ale też mogą sprowadzić rozmowę na tory, które nam bardziej odpowiadają. Korzystajmy z tego!

Z kolei, czasem to my będziemy stali po drugiej stronie i będziemy odpowiadać na pytania. Pamiętajmy, że o wiele łatwiej rozmawia się z ludźmi, z których nie trzeba wszystkiego wyciskać siłą. Starajmy się odpowiadać możliwie pełnie na pytania, dając też okazję do odniesienia się do któregoś z wątków i rozwinięcia go. Odpowiedź jednym, krótkim zdaniem może zamknąć temat i tym samym zakończyć rozmowę. A tego przecież nie chcemy. Niekiedy rozmówca sam nie czuje się najlepiej w rozmowie, jest małomówny albo zadaje kiepskie pytania. Jeśli zależy nam na pogłębieniu kontaktu, odpowiadajmy szerzej niż zakładało pytanie. Mówmy nieco więcej, badając czy rozmówca nie złapie haczyka i zainteresuje się którymś z tematów pobocznych. Może jest małomówny, bo ma wrażenie, że sami nie jesteśmy zbyt interesującymi interlokutorami? Powinniśmy go wyprowadzić z błędu! Pamiętajmy jednak, żeby być sobą. Nie udawajmy Indiany Jonesa ani Alberta Einsteina. Nasze zainteresowania też są warte rozmowy. Wszystko zależy od tego jak je przedstawimy. Trochę praktyki i szybko wyczuwamy jak omówić coś interesująco.

Nie każdy rozmówca jest taki sam. Musimy nauczyć się improwizować i dostosowywać do danej osoby. Niektórzy wolą mówić więcej, inni słuchać. Jedni nie lubią zadawania im pytań, a inni chcą się pożalić. Żeby z sukcesem rozmawiać ze wszystkimi, musimy nauczyć się wyczuwać nastroje rozmówcy. Dobierajmy do niego temat, a nawet język jakim mówimy. Ludzie nie cierpią osób, które się wymądrzają. Z takimi można porozmawiać raz, ale już kolejny byłby nadto męczący. Kto lubi być pouczany? To bardzo istotne, by nie pysznić się kiedy staramy się przekonać kogoś do swoich racji.

Wówczas ta osoba raczej zamknie się w sobie, niż otworzy na nasze argumenty.

I jeszcze trzy zadania o przerywaniu w rozmowie. Przerywanie w rozmowie sprawia, że rozmówca czuje się lekceważony i niesłuchany. Przerywając mu w połowie zdania, ma on poczucie, że to, co mówi, jest dla osoby przerywającej mało istotne. Taka zależność pomiędzy dwojgiem ludzi sprawia, że zrywają ze sobą szansę na prawdziwy, dwustronny dialog. Przerywając rozmówcy, dajemy mu (zupełnie nieświadomie) do zrozumienia, że ignorujemy jego słowa. To sprawia, że może on poczuć się dezorientowany oraz mniej zaangażowany i otwarty na wysłuchanie tego, co mamy mu do powiedzenia. Przerywając, obniżamy poziom jego koncentracji na nas. Być może wysłucha on, co mamy do powiedzenia, ale gdzieś „z tyłu głowy” będzie mu ciążył fakt, że został zignorowany. Czasem, gdy ktoś mi notorycznie przerywa, mam ochotę odwrócić się, trzasnąć drzwiami i nigdy nie wrócić. Nie jest to jednak dobry sposób, bo wtedy może nastąpić nie tylko koniec rozmowy ale i koniec kontaktów.

Na koniec zostawiam sobie kilka spostrzeżeń dotyczących rozmawiania w grupie. Często mamy okazję do takich rozmów, zwłaszcza na przyjęciach i spotkaniach towarzyskich. Tutaj ważne jest, by każdy z osobna mógł się poczuć usatysfakcjonowany rozmową, nawet jeśli de facto dyskusja toczy się między dwójką zgromadzonych. Kiedy mówimy zwracamy się do wszystkich, a nie tylko do osoby, która nam odpowiada. To będzie znak, że ich szanujemy. Starajmy się też nie skupiać całej uwagi na sobie. Jeśli zauważymy, że ktoś chce dojść do głosu, pomóżmy mu w tym. W rozmowach towarzyskich najważniejsza jest wspólna wymiana zdań, a nie przekonanie wszystkich do własnej opinii. Jeśli będziemy szanowali swoich rozmówców, na pewno damy im satysfakcję i chętnie będą wracali do nas, by znów porozmawiać. Będziemy chętniej zapraszani na spotkania i włączani do rozmawiających grup.