



HALLGATÁSMÉRŐ

A hallgatás lényege

A meghallgatás során figyelmet és időt adunk a beszélő félnek, ebből adódóan inkább adó tevékenység. Szükséges a másik bizalmának elnyeréséhez, a tisztelet, érdeklődés és figyelem elegye.

Figyelem: Hallgató félként a figyelem a másakra összpontosul, a saját elképzelések háttérbe szorulnak.

Tisztelet: A másakra egyenrangúként tekintünk.

Érdeklődés: Mindent megteszünk, hogy többet tudjunk meg a másiktól.

1

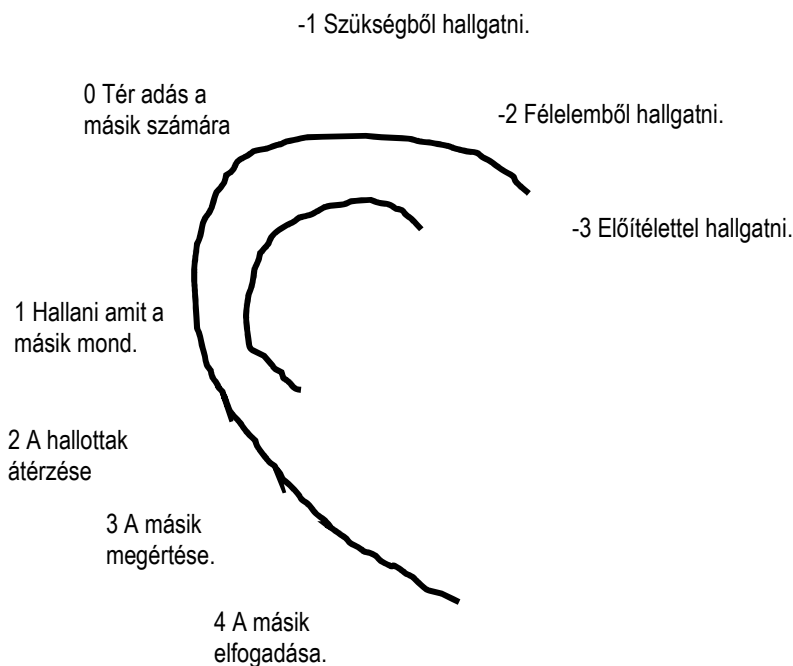
Hallgatóként érzékenyen fordulunk a másik felé, kellő figyelemmel a másik megértése és elfogadása lehetővé válik. A hallgatás lényegében elismerés.

A meghallgatást egyből megfelelően értékeljük, amint mi magunk nem kapjuk meg azt. Megjegyzendő, ez nem csak a másokkal való kapcsolatra érvényes, a saját belső kommunikációban ugyanolyan fontos ügyelni rá. Ne fosszuk meg magunkat ettől!

2.1 Az elismerés szintjei

	Elismerés szintje	Mit adok?	Hogyan adok?	Eredmény
0	Tér adás a másik számára.	Teret a beszédnek	Kérdéssel, ösztönzéssel, egyetértő hangokkal, türelmességgel	A másik bátrabban nyit felénk.
1	A másik fél meghallgatása.	A meghallgatás élményét.	A hallottak ismétlésével, összefoglalásával.	Az üzenet jobban érthető.
2	A hallottak átérzése.	Az empátia élményét.	Az érzések visszatükrözésével, a hallottak elismétlésével.	A másik érzéseinek megerősítése.
3	Tudni, mire utalnak az érzések.	A megértés élményét.	A hallottak visszaadásával.	A másik megerősítése a számára fontos dologban.
4	A másik elfogadása.	Az elfogadás élményét	A hallottak visszaadásával, építő kritikával.	A másik megerősítése saját egyediségében.

2.2 A hallgatásmérő



- 0 Tér adás a másik számára**
Hogyan: Bízgatni, hívni a másikat.
- 1 Hallani amit a másik mond.**
Hogyan: A hallottak ismétlésével, összefoglalásával.
- 2 A hallottak átérézése**
Hogyan: Rámutatni és reagálni az érzelmekre.
- 3 A másik megértése**
Hogyan: kérdezve, érdeklődve, szimpátiát kifejezve, érzéseket kimutatva
- 4 A másik elfogadása**
Hogyan: Ítélezés nélkül elfogadni a másik különbözőségét.

A hallgatás hőfoka a kapcsolat megélés mélységének jelzője.

- 3 Előítélettel hallgatni**
Már az első benyomások után kialakítunk egy képet a másiról, és az ezt megerősítő információk tekintjük jelentősebbnek. Így nehezen lehet előítélet nélküli meghallgatásról beszélni.
- 2 Félelemből hallgatni**
Tanácstalannak lenni a válaszadással, segítségnyújtással kapcsolatban. Tartani a saját vagy a másik érzéseitől.
- 1 Szükségből hallgatni**
Vélt vagy valós szükséglet alapján hallgatni – pl. azért, hogy ránk is figyeljenek, hogy fontosnak érezzük magunkat stb.

A "hőfok" a másokra való odafigyeléssel emelhető.

- Előítélet esetén az igények megismerésével.
- Félelem esetén a kerülni kívánt tevékenység megtételével
- Szükség esetén az igények tudatos kizárásával.



2.3 Belső figyelem

A másik meghallgatását a belső hangok is akadályozhatják.

Pl.: A másik félnek önkárosító szokásai vannak, az ébredő gondolatok:

- Abba kéne hagynia!
- Mi történik, ha valóban rosszul jár?
- Mennyire leszek felelős?
- Muszáj segítenem neki!

Ezeket a gondolatokat, amik kifejezik, mit gondolunk, mit szeretnénk, mit érzünk, belső hangoknak hívják. Ezek elfogadása és besorolása alapfeltétele a meghallgatásnak és a társalgásnak. Az előző érzések ezáltal így változnak:

- Megrémiszt, hogy árt magának!
- Meglepődnék, ha valami rossz történe. El tudja képzelni?
- Szükségét érzem, hogy segítsék ebben magának.
- Kényelmetlenül érzem magam ebben a beszélgetésben, mert tudom, árt magának. Kérem, ne tegye!

A belső hangok fontosak, és el kell fogadni azokat. Őszintén és kellő önismeret birtokában hitelesebb beszélgetőpartnerré válunk.

2.4 A hideg hallgatás csapdái

1. Lekicsinylés

Egyesek képesek felfújni a legkisebb problémát is, ez az ellenkező irányba is megjelenhet. Ezzel külső szemlélődőként úgy tagadjuk el a másik problémájának nagyságát, hogy az ő nézőpontját nem ismerjük. A társalgás későbbi szakaszában van lehetőség felhívni a másik figyelmét a probléma valós jelentőségére: Amit elmondott, óriási problémának tűnik, nem igaz? Mi történne, ha...? Mire következtethetünk ebből?

2. Gondolkodás a másik helyett

Amikor valaki elveszti egy családtagját, legtöbbször, szomorú, azonban előfordul, hogy megkönnyebbülést jelent számára, amiről szégyell beszélni. Ebben az esetben a hallgató fél támogatóként jelenhet meg. Kerüljük a következtetések levonását! ismerjük meg a másik helyzetét! Merjünk kérdezni! pl. Részvétem! Hogyan érzi magát?

Ha problémát jelent direkt kérdéseket feltenni, vagy a körülmények nem teszik lehetővé:

pl. Nagyon szomorú dolog ez, igaz?

Ha javaslatot teszünk, ügyeljünk rá, hogy a későbbi javítás, korrekció lehetősége megmaradjon!

3. Diagnosztizálás

A társalgás közben észrevehetünk betegségekre utaló tüneteket. Kerülendőek az olyan kérdések, melyek célja a beskatulyázás! Nem terapeutaként jelenünk meg a beszélgetésben, ne címézzünk, inkább figyeljünk jobban a másokra!



4. Társalgás a probléma-megoldás modell mentén

Egyes beszélgetések során cél lehet a részletekbe menő megismerése a problémának, feltételezve, hogy a szituáció minél jobb ismeretében, jobb megoldási lehetőségeket tudnak adni. Egyes betelefonálók e modellt követve számolnak be a háttérükről, a jobb tanács reményében. Azonban fontos megjegyezni, hogy lehetetlen objektívan látni a helyzetet, hiszen csak az egyik oldal verziójának megismerésére van mód. Emiatt a modell használata nem javasolt! Nem "orvosként" jelenünk meg a társalgásban, a saját véleményünk mellékes, inkább a telefonáló szituációval kapcsolatos érzelmei felé tereljük a beszélgetést!

4

5. Csönd megtörése

Csönd, szünet előfordul minden beszélgetésben. Annak ellenére, hogy kényelmetlen lehet, lehetőség a másik fél számára, gondolatainak rendezésére. Akik rosszul érzik magukat a csönd alatt, gyakran csak azért tesznek fel kérdéseket, hogy megtörjék a csöndet, a folyamatos válaszadásra kényszerítéssel kizökkentve és elterelve a partnert az eredeti problémájától. A csöndet nem megtörni, hanem megosztani kell!

6. Ítélezés

Milyen érzés büszkélkedni hallani a másikat azzal, hogy ő több mint 100 nővel volt már együtt? Az erkölcs és az értékek befolyásolják, hogyan reagálunk egy helyzetre, és a hallgatásban is gátolhat. Nem szabad elnyomni a saját véleményét, szükséges a belső hangok ismerete. Fogadjuk el, hogy több nézőpont együtt létezhet, ne ítélezzünk! A törvényes keretek felállításában ez nem gátolhat.

7. Túlzott bevonódás

Egyes történetek elismerést vagy sajnálatot válthatnak ki, főleg, ha már általunk is átélt dologról van szó. Ekkor megpróbáljuk megóvni a másikat az általunk elkövetett hibáktól, tanácsot, segítséget akarunk nyújtani. Ez az érzés túl erős is lehet, gátolhatja a hallgatást, a figyelmet, szemben a szükséges szintű elkötelezettséggel, ami alapfeltétel. Tartsunk pár lépés távolságot!

Source: Elementary course Sensoor 2016, module 3, verbal communication 3.2. Theory Listen thermometer.
(from the book: Harthorend, "Heart of hearing", Harry van de Pol, 2010)