

Ścieżka rozwoju Coacha - część VII

Czwarte wtajemniczenie - parafraza i odzwierciedlanie - techniki wzmacniające proces komunikacji i słuchania coachingowego

Witajcie ponownie. Dziękuję tym wszystkim, którzy kroczą ze mną wytrwale, zaglądając do zakamarków coachingowego świata.

Jak zapewne pamiętacie, naszą wędrówkę i kolejne wtajemniczenia do krainy narzędzi i technik coachingowych rozpoczęliśmy od „słuchania coachingowego” i intuicji. Następnie podyskutowaliśmy o pytaniach, jako bardzo ważnych - precyzyjnych jak skalpel - narzędziach w rękach Coacha. Kolejnymi technikami wspierającymi, a tak naprawdę wzmacniającymi „słuchanie coachingowe” i proces komunikacji w dialogu coachingowym, są parafraza i odzwierciedlanie.

Właśnie do dyskusji o tych kategoriach zapraszam Was dzisiaj.

Zanim jednak przejdziemy do omówienia tytułowych zagadnień, zatrzymajmy się na chwilę nad procesem komunikacji międzyludzkiej, czyli nadawaniem i odbieraniem komunikatów w aspekcie wzajemnego zrozumienia się przez strony. Jest to dość istotne, z mojego punktu widzenia, aby zrozumieć, gdzie kryją się pułapki nie tylko w komunikacji coachingowej, ale i w komunikacji codziennej. Rozumienie, co oznacza „zrozumienie i precyzja”, jest kluczowe dla powodzenia procesu coachingu i codziennych procesów komunikacji. Tym samym chciałabym podkreślić wagę tych z pozoru prostych narzędzi i technik, o których rozmawiamy w trakcie naszych spotkań.

Zrozumienie w komunikacji

Zastanówcie się, proszę, przez chwilę nad następującą sytuacją. Wraz ze znajomymi rozmawiasz o konkretnym filmie, który zrobił na Tobie ogromne, bardzo pozytywne wrażenie. Standardowo mówiąc „film bardzo Ci się podobał”. Twój znajomy mówi, że im także tenże film bardzo się podobał. Czy kiedy słyszysz komunikat od swojego rozmówcy „bardzo podobał mi się ten film”, czy na pewno wiesz, co to oznacza? Czy znaczy to dokładnie to samo w rozumieniu twoich znajomych i twoim? Czy zastanawiałeś się kiedyś nad tym, ile komunikatów wymieniamy między sobą w przekonaniu, że doskonale rozumiemy rozmówcę na podstawie tylko wypowiedzianych przez niego słów i zdań i nie czujemy potrzeby zagłębiania się w detale i szczegóły? Otóż w życiu codziennym i zawodowym zdarza się to nagminnie. Zaryzykuję stwierdzenie, że 80% procesów komunikacji przebiega właśnie w powyższy sposób. Jest to, niestety, w efekcie przyczyna nieporozumień, kłótni, konfliktów międzyludzkich, problemów biznesowych oraz budowania negatywnych obrazów, scenerii, opinii, samooceny w świadomości ludzkiej. Jest to jedna z przyczyn kreowania niskiego poziomu samooceny i braku wiary w siebie.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

Ileż razy mieliście do czynienia z sytuacjami, kiedy to w finale (najczęściej w trakcie rozwiązywania konfliktu, lub też długo po fakcie) padało sakramentalne „przepraszam, ale zrozumiałem to w taki (inny!) sposób”, lub „byłam przekonana, że chodziło o to, a nie o to, o czym mówimy w tym momencie.”... itp.

I tak właśnie jest, jak mówi przysłowie, „diabeł zawsze tkwi w szczegółach”.

Żeby lepiej zobrazować, jak to działa, przytoczę pewną sytuację z mojego doświadczenia trenerskiego.

W czasie jednej z sesji poświęconej treningowi komunikacji interpersonalnej poprosiłam dwie osoby z grupy o to, aby przez chwilę spróbowały porozmawiać o Świętach Bożego Narodzenia. Temat rzeka, z zasady miły i bliski emocjonalnie, a tu już na wstępie padło z jednej strony krótkie stwierdzenie: „Nie lubię świąt Bożego Narodzenia!”. Ku ogólnemu zaskoczeniu druga strona zawtórowała: „Doskonale Cię rozumiem! Ja też nie lubię świąt Bożego Narodzenia. Popatrz, jaka zgodność, lepsza niż w najlepszym małżeństwie. To się dogadaliśmy!”. - Czy rzeczywiście strony się dogadały? - zadałam pytanie grupie. Odpowiedzi były podzielone. „Przecież to tak absurdalnie proste i zrozumiałe”- padały pojedyncze podpowiedzi. Ale kiedy poprosiłam o to, aby obie strony określiły, co wywołuje w nich takie odczucie, jedna z osób odpowiedziała, że nie lubi świąt Bożego Narodzenia, ponieważ jej rodzina jest rozproszona po świecie i praktycznie święta spędza tylko z córką. A nastrój, charakter i wyjątkowość tych świąt wywołują w sposób szczególnie silny bolesną tęsknotę za rodzinną atmosferą i bliskimi, za obrazami z dzieciństwa, domem pełnym najbliższych sobie ludzi, zapachami potraw pieczołowicie przygotowywanych na tę jedyną okazję w roku. Bo przecież nie ma w kalendarzu innych, tak bardzo magicznych i rodzinnych świąt. Druga osoba wyraziła zdumienie i odpowiedziała: „Nie! Ja nie lubię świąt, bo muszę się straszliwie napracować. Cała rodzina zjeżdża się do nas na każde Boże Narodzenie i najczęściej czuję się jak w gwarным hotelu, gdzie przez 24 godziny na dobę muszę dbać o moich gości”.

Jak widzicie komunikat werbalnie ten sam. Zrozumiały? Tylko z pozoru.

Oboje uczestników, w trakcie powyższego ćwiczenia, zachowało się w sposób spontaniczny i standardowy dla naszej komunikacji w rzeczywistości. Dopiero, kiedy powtórzyliśmy podobne ćwiczenia stosując techniki aktywnego słuchania, w tym parafrazę, odzwierciedlanie, zadawanie pytań, precyzowanie - okazało się, jak zaskakujących informacji dosięgnęliśmy, jak złudna okazała się wstępna interpretacja wypowiedzi partnera w naszym rozumieniu jako „biernego słuchacza”.

Ktoś może powiedzieć, że to normalne, że takie jest życie, że bariery komunikacyjne robią swoje... Tak. Taka niestety najczęściej jest komunikacyjna rzeczywistość. Dlatego, nie bez powodu, we wstępie do pierwszego wtajemniczenia napisałam, że technik stosowanych w coachingu powinniśmy uczyć się w już szkołach, w ramach przystosowania do życia i poprawnego funkcjonowania w społeczeństwie.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

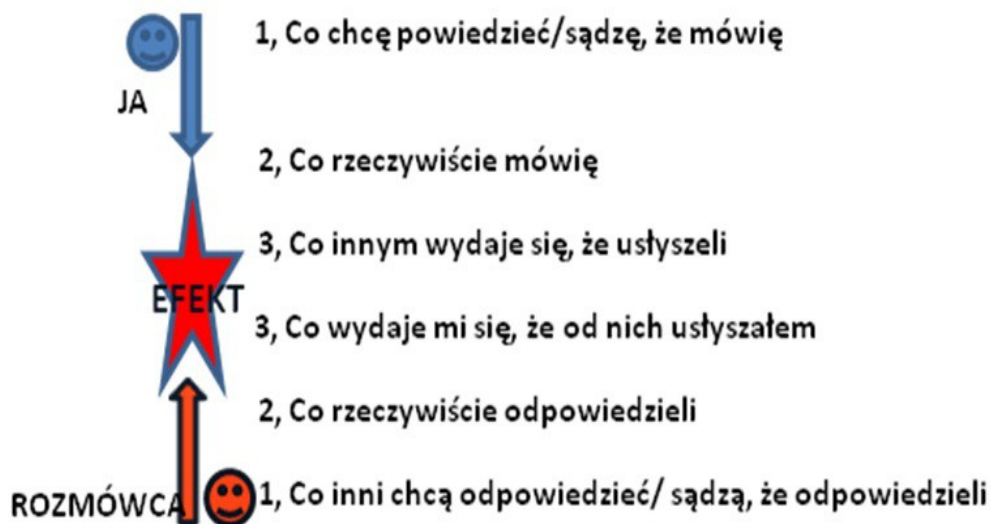
© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

Proces komunikacji ze względu na zrozumienie przekazu (EFEKT)

Na ogół komunikacja w uproszczeniu przebiega według schematu, który zamieściłam poniżej. Schemat prezentuje analogicznie takie same trzy kroki (1, 2, 3) ewoluowania informacji dla dwu podmiotów procesu komunikacji: JA i ROZMÓWCA. Podmiotami w naszym rozumieniu mogą być dwie różne osoby lub też jedna osoba prowadząca dialog wewnętrzny.

Idealną sytuacją jest ta, kiedy EFEKT reprezentowany jako krok 3 dla obu stron jest taki sam, jak krok 1, odpowiednio po obydwu stronach procesu komunikacji (JA-ROZMÓWCA), czyli kiedy to, co słyszy i rozumie jeden z podmiotów w kroku 3, jest dokładnie takie samo jak to, co chciał powiedzieć i sądził, że mówi, drugi podmiot w kroku 1.

Aby uzyskać taką idealną sytuację, konieczne jest wykorzystywanie nie tylko pytań, ale również takich technik jak parafraza i odzwierciedlanie.



Schemat: Proces komunikacji ze względu na zrozumienie przekazu (EFEKT). Opracowanie własne.

Parafraza i odzwierciedlanie

Parafraza, o której już wielokrotnie wspomnieliśmy, to powtarzanie wypowiedzi, słów rozmówcy w zmienionej formie. Podstawowym zadaniem parafrazowania jest doprecyzowanie, upewnienie się, że coś dobrze usłyszeliśmy i zrozumieliśmy.

Odzwierciedlanie polega na względnie dokładnym odwzorowaniu wypowiedzi rozmówcy, jak również naśladowaniu jego tonu głosu i mowy niewerbalnej. Stosując odzwierciedlanie należy uważać, aby nie wystąpić w roli tzw. "papugi", która niemalże mechanicznie i bezmyślnie powtarza

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

usłyszane słowa.

Odzwierciedlanie jest bardzo dobrym trikiem dla Coacha w sytuacji, w której pojawia się trudność zadania kolejnego pytania. W takim momencie powtórzenie słów coachowanego pozwala na większy komfort Coachowi. Czasami staje się też „dopalaczem myślowym” i dodatkową inspiracją dla podopiecznego, która pozwala mu usłyszeć swoją własną myśl i być może spojrzeć na problem z zupełnie innej perspektywy.

Parafraza i odzwierciedlanie mają znakomity, dobroczynny wpływ na budowanie relacji między rozmówcami. Stosując obie techniki pokazujemy rozmówcy, że bardzo ważne jest dla nas rzeczywiste zrozumienie tego, co chce nam on powiedzieć. Wypowiadając i powtarzając usłyszane informacje na głos łatwiej porządkujemy proces myślowy i lepiej rozumiemy to, co zostało powiedziane.

Parafraza i odzwierciedlanie mogą pomóc także w skupieniu dalszego toku rozmowy na jednym wątku, pozwalając w ten sposób odciąć się od wielowątkowości i nadmiaru szczegółów blokujących postęp w dialogu.

Pamiętajmy, proszę, że w coachingu nie ma miejsca na konflikty, niedomówienia i zgadywanie. Coaching ma bezpiecznie poprowadzić podopiecznego do celu. Nieporozumienie i błędne zrozumienie w procesie coachingu może oznaczać porażkę i koniec naszych działań.

Sama intuicja i umiejętność zadawania pytań nie wystarczą, aby nasza komunikacja z podopiecznym była efektywna.

Pamiętajmy, że powinny zaistnieć również zasady z naszego Kodeksu Coachingowego, że mamy sprawić, aby coachowany uzyskał wzrost poziomu samooceny, bezpieczeństwa, pewności siebie i poczucia niezależności.

Korzystając z parafrazy czy odzwierciedlania dajemy coachowanemu odczuć, że go słuchamy, że podążamy za nim w jego wewnętrznym świecie. Będąc w centrum naszej uwagi, podopieczny czuje się ważny, wyjątkowy i interesujący. Buduje wyższy poziom samoświadomości, zyskuje pewność stawianych kroków i motywację do dalszego działania.

Słyszac od Coacha parafrazy i odzwierciedlania swoich wypowiedzi otrzymuje w darze niejako „lustro”, w którym może zobaczyć odbicie własnych przemyśleń, spostrzeżeń, wniosków, a tym samym otrzymuje szansę spojrzenia na nie z innej perspektywy i upewnienia się, jaką drogą chce podążać dalej.

Omawiane wcześniej pytania, parafraza i odzwierciedlanie, a także kilka dodatkowych elementów, o których jeszcze porozmawiamy, wspierają efektywność procesu coachingowego, służą prawidłowemu rozumieniu i zrozumieniu, służą do wsparcia naszego podopiecznego, służą do rozpoznania „obszaru”, po którym porusza się nasz coachowany.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.

Prowadząc sesje coachingowe oraz komunikując się w życiu codziennym korzystamy z powyższych technik, kiedy tylko jest to możliwe. Przysporzy to nie tylko nam, ale i naszym podopiecznym oraz zwykłym rozmówcom, wiele dobrego.

Namawiam Was do poćwiczenia w gronie znajomych, przyjaciół czy też uczących się Coachów, powyższych technik. Jestem przekonana, że znalezienie tematu nie będzie problemem.

Zabawcie się w następującą grę. Wybierzcie temat rozmowy, ale zanim zaczniecie ćwiczenie używania narzędzi, o których rozmawialiśmy, niech każda ze stron w jednym zdaniu spróbuje zwięźle powiedzieć, co sądzi na wybrany do rozmowy temat. Chodzi o takie indywidualne podsumowanie tematu rozmowy w jednym, zwięzłym stwierdzeniu. Zapiszcie sobie zdanie wypowiedziane przez swojego rozmówcę i zaraz potem zapiszcie sobie swoje pierwsze skojarzenie jak to rozumiecie. Odłóżcie kartki, aby was nie rozpraszały i zacznijcie rozmowę na wybrany temat z zastosowaniem naszych technik i narzędzi. Porozmawiajcie maksymalnie 10-15 minut i po tym czasie sprawdźcie, na ile wasz „pierwszy draft” zrozumienia partnera różni się od „rozumienia” po kilku minutach rozmowy. Gwarantuję Wam, że im mniejszy poziom zażyłości między rozmówcami, tym wyniki są bardziej zaskakujące, choć i bliscy przyjaciele mogą odkryć, że do tej pory tak naprawdę nie rozumieli dokładnie siebie nawzajem.

Na koniec niech każde z Was odpowie na przynajmniej jedno z poniższych pytań, np.: czy dowiedział się czegoś nowego o samym sobie po tym ćwiczeniu?, czy zmieniło się jego samopoczucie?, jak czuł się w trakcie takiej rozmowy?.

Moi drodzy, macie w swoich rekach już kilka technik i narzędzi, więc ćwiczmy, rozmawiajmy, dążmy ku naszemu wewnętrznemu mistrzostwu i wspierajmy innych w drodze do samorozwoju i osiągnięcia celów.

Dobrej zabawy. Zapraszam już teraz na kolejne spotkanie.

Autor:

[Agnieszka Elżbieta Czarnecka](#)

© Wszystkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie bez zgody autora zabronione.