Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Aparat Słuchowy Nie Naprawił Wszystkich Rozmów

Jak uzgadniać z bliskimi i współpracownikami warunki komunikacji, korzystać z dostępnych udogodnień i podtrzymywać kontakty bez udawania, że wszystko zostało usłyszane



Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Aparat Słuchowy Nie Naprawił Wszystkich Rozmów

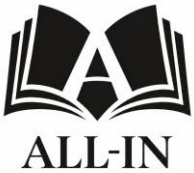
Jak uzgadniać z bliskimi i współpracownikami warunki komunikacji, korzystać z dostępnych udogodnień i podtrzymywać kontakty bez udawania, że wszystko zostało usłyszane

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384838334

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Słyszę, że mówisz. Nie zawsze wiem, co powiedziałeś 10

Rozdział 2 - Dlaczego rozmowa wykoleja się, choć wszyscy mają dobre chęci 18

Rozdział 3 - Kiedy wszyscy mówią, a Ty wypadasz z rozmowy 26

Rozdział 4 - Głośniej, wolniej, jeszcze raz: dlaczego pozorne rozwiązania zawodzą 34

Rozdział 5 - Dom pełen dźwięków, w którym giną najważniejsze słowa 42

Rozdział 6 - Telefon bez twarzy, czyli rozmowa z niewidzialnym człowiekiem 50

Rozdział 7 - Zmęczenie słuchaniem, którego nikt nie widzi 59

Rozdział 8 - Powiedzieć o aparacie czy zachować to dla siebie? 67

Rozdział 9 - Umówmy się, jak rozmawiamy. Bez podpisywania traktatu pokojowego 75

Rozdział 10 - Zgubiłem jedno zdanie. Jak wrócić do rozmowy bez zaczynania wszystkiego od nowa 83

Rozdział 11 - Spotkanie służbowe, na którym naprawdę wiadomo, co ustalono 91

Rozdział 12 - Napisy, mikrofony i pętle indukcyjne: wybierz pomoc, która naprawdę pomaga 99

Rozdział 13 - W urzędzie, przychodni i okienku: załatw sprawę bez zgadywania 107

Rozdział 14 - Nie znikaj z życia ludzi tylko dlatego, że trudno ich usłyszeć..... 115
Rozdział 15 - Kiedy druga strona nie chce współpracować..... 125
Rozdział 16 - Kiedy aparat zawodzi, plan się sypie, a wszyscy się spieszą..... 133
Rozdział 17 - Kiedy rozmowa boli bardziej niż niedosłyszane słowa..... 142
Rozdział 18 - Kiedy wszystko zaczyna działać, nie zapominaj dlaczego..... 151
Rozdział 19 - Nowa sytuacja, stare doświadczenie: jak nie zaczynać wszystkiego od zera..... 160
Rozdział 20 - Nie musisz słyszeć wszystkiego, żeby naprawdę uczestniczyć w życiu..... 168

INTRO

Siedzisz przy rodzinnym stole. Aparat słuchowy działa, bateria jest naładowana, a Ty masz nawet poczucie, że dzisiaj całkiem nieźle sobie radzisz. Wtedy ktoś odzywa się z drugiego końca stołu, druga osoba komentuje coś znad talerza, w kuchni zaczyna pracować ekspres do kawy, a telewizor przekazuje pilne wiadomości, których najwyraźniej nikt nie ogląda. Wszyscy wybuchają śmiechem. Ty również, ponieważ śmiech jest zaraźliwy, a poza tym trudno w połowie rodzinnego obiadu ogłosić konferencję prasową zatytułowaną „Nie mam pojęcia, co właśnie było zabawne". Pięć minut później odkrywasz, że zgodziłeś się na coś, czego nie dosłyszałeś. Być może na dodatkową porcję sernika. Być może na pomoc przy przeprowadzce. Ryzyko jest niepokojąco szerokie.

Najbardziej frustrujące jest to, że przecież miało być łatwiej. Aparat słuchowy miał pomóc Ci lepiej słyszeć, więc rozsądnie oczekiwałeś, że rozmowy staną się prostsze. I często rzeczywiście tak się dzieje. Słyszysz więcej sygnałów, łatwiej wychwytujesz część wypowiedzi, możesz uczestniczyć w sytuacjach, które wcześniej wymagały ogromnego wysiłku. Jednak między usłyszeniem dźwięku a zrozumieniem całej wypowiedzi rozciąga się przestrzeń, w której potrafią zmieścić się trzy osoby mówiące jednocześnie, niewyraźna artykulacja, hałas otoczenia i jedno wyjątkowo nieszczęśliwie dobrane pytanie. Technologia pomaga, ale nie zamienia każdej restauracji w studio nagraniowe ani każdego członka rodziny w zawodowego lektora.

Jeżeli znasz podobne sytuacje, prawdopodobnie próbowałeś już wielu sposobów radzenia sobie. Prosiłeś o powtórzenie, przysuwałeś się bliżej, zwiększałeś głośność urządzenia, obserwowałeś usta rozmówcy albo zgadywałeś brakujące słowa z kontekstu. Czasami to wystarczało. Innym razem po trzecim „Co

powiedziałeś?" słyszałeś odpowiedź „Nieważne", która miała zakończyć problem, a w rzeczywistości kończyła Twoje uczestnictwo w rozmowie. Bywało też, że dla świętego spokoju kiwałeś głową. Ta strategia ma jedną zaletę: pozwala błyskawicznie zakończyć niezręczny moment. Niestety posiada również wadę: druga osoba zaczyna wierzyć, że wszystko zostało zrozumiane. A z tego nieporozumienia potrafią wyrosnąć następne, znacznie bardziej kłopotliwe.

Problem nie ogranicza się do samych słów. Rozmowa jest również sposobem okazywania zainteresowania, bliskości, szacunku i współpracy. Kiedy wielokrotnie prosisz o powtórzenie, możesz obawiać się, że przeszkadzasz. Kiedy odpowiadasz nie na temat, ktoś może uznać, że nie słuchasz. Kiedy podczas spotkania zawodowego pomijasz ważną informację, inni niekoniecznie wiedzą, że dotarła do Ciebie jedynie część wypowiedzi. Powstaje osobliwy konflikt, w którym każdy interpretuje zachowanie drugiej strony na podstawie niepełnych danych. Ty czujesz się pomijany, rozmówca czuje się ignorowany, a jedynym uczestnikiem całej sytuacji, który pracuje bez zarzutu, jest klimatyzator skutecznie zagłuszający końcówki zdań.

Właśnie dlatego ta książka nie będzie kolejną opowieścią o tym, że wystarczy bardziej się postarać. Nie będę namawiać Cię do nieustannego skupienia, nadludzkiej cierpliwości ani udawania, że zmęczenie rozmowami jest wyłącznie kwestią nastawienia. Wysiłek potrzebny do śledzenia mowy może być realnym obciążeniem, szczególnie kiedy warunki akustyczne są trudne. Jeśli przez godzinę usiłujesz wyłowić sens wypowiedzi z rozmów prowadzonych jednocześnie, masz prawo poczuć zmęczenie. Nie oznacza to, że nie lubisz ludzi. Być może po prostu wykorzystałeś już dzienny zapas cierpliwości na rozszyfrowywanie wypowiedzi przypominających komunikaty z dworca kolejowego.

Istnieje jednak ważna rzecz, nad którą można pracować: warunki komunikacji. Rozmowa nie jest egzaminem, w którym

osoba korzystająca z aparatu słuchowego musi samodzielnie udowodnić, że potrafi zrozumieć wszystko w dowolnym otoczeniu. Jest wspólnym działaniem. Czasami wystarczy, żeby rozmówca znalazł się przed Tobą, mówił wyraźnie, nie zasłaniał ust i nie rozpoczynał ważnego zdania, wychodząc właśnie do drugiego pokoju. Innym razem potrzebna będzie zmiana miejsca, zapisanie ustaleń albo wykorzystanie narzędzi wspomagających komunikację. To niewielkie korekty zachowania, które mogą znaczyć więcej niż kolejna desperacka próba wychwycenia każdego słowa.

Oczywiście rzeczywistość nie zawsze współpracuje. Bliscy zapominają o wcześniejszych ustaleniach, współpracownicy mówią do monitorów, a znajomy zapewnia, że przecież mówi normalnie. Co ciekawe, ludzie wypowiadający zdanie „Przecież mówię normalnie" często robią to z odwróconą głową, stojąc obok pracującego blendera. Dlatego nauczysz się nie tylko rozpoznawać korzystniejsze warunki rozmowy, ale również proponować je bez niepotrzebnych przeprosin, tłumaczyć swoje potrzeby konkretnie i reagować wtedy, gdy pierwsza prośba nie przynosi rezultatu. Nie chodzi o zarządzanie wszystkimi ludźmi niczym orkiestrą symfoniczną. Chodzi o stworzenie takich zasad współpracy, które druga strona potrafi zrozumieć i rzeczywiście zastosować.

W pracy dochodzi do tego dodatkowe wyzwanie. Spotkanie zespołu, rozmowa telefoniczna, prezentacja czy szybka wymiana informacji na korytarzu mogą wymagać różnych rozwiązań. Ważnej decyzji nie warto opierać na zdaniu, którego końcówkę udało Ci się jedynie odgadnąć. Pisemne podsumowanie, napisy podczas spotkania online, odpowiednie ustawienie mikrofonu albo możliwość zadania pytania bez pośpiechu nie są fanaberiami. Są sposobami ograniczania nieporozumień. Przyjrzymy się również temu, jak rozmawiać o potrzebnych udogodnieniach, nie ujawniając więcej prywatnych informacji, niż chcesz, oraz jak odróżniać

pomocne rozwiązania od gestów, które dobrze wyglądają, lecz niewiele zmieniają.

Nie będziemy też zakładać, że istnieje jeden idealny sposób komunikowania się dla wszystkich osób korzystających z aparatów słuchowych. Różnią się potrzeby, możliwości słyszenia, urządzenia, otoczenie i osobiste preferencje. To, co sprawdza się podczas spokojnej rozmowy z partnerem, może okazać się niewystarczające na dużym spotkaniu. A nawet najlepsze ustalenia nie zastępują odpowiedniego dopasowania i kontroli aparatu, jeśli jego działanie budzi wątpliwości. W takich sytuacjach potrzebna jest konsultacja z protetykiem słuchu lub właściwym specjalistą. Ta książka dotyczy codziennej komunikacji i relacji, a nie samodzielnego diagnozowania problemów ze słuchem czy regulowania urządzeń na podstawie literackiej fantazji.

Szczególnie ważne będzie odzyskanie swobody w kontaktach z ludźmi. Kiedy rozmowy regularnie kończą się frustracją, kuszącym rozwiązaniem staje się ich unikanie. Odmawiasz kolejnego wyjścia, mniej odzywasz się podczas spotkań, ograniczasz rozmowy do sytuacji, nad którymi masz większą kontrolę. Takie decyzje mogą przynosić chwilową ulgę, ale czasami stopniowo odbierają Ci kontakty, na których zależy Ci najbardziej. Nie będę przekonywać, że trzeba uczestniczyć w każdym spotkaniu. Nauczymy się raczej wybierać, przygotowywać i modyfikować sytuacje społeczne tak, aby udział w nich nie wymagał od Ciebie ciągłego udawania.

Najważniejsza zmiana zaczyna się od przyznania, że można korzystać z aparatu słuchowego, starać się uważnie słuchać i nadal czegoś nie rozumieć. Nie trzeba tego maskować, tłumaczyć się z każdego niedosłyszanego zdania ani przyjmować całej odpowiedzialności za powodzenie rozmowy. Można powiedzieć: „Nie zrozumiałem ostatniej części, powiedz to inaczej”. Można poprosić o zapisanie ważnej informacji. Można uczciwie przyznać, że w określonym otoczeniu rozmowa jest zbyt trudna. To nie są

przyznania się do porażki. To komunikaty, które pozwalają drugiej osobie rzeczywiście się z Tobą porozumieć.

Nie obiecuję, że po przeczytaniu tej książki usłyszysz każde słowo, nikt nigdy nie zapomni o Twoich potrzebach, a rodzinne obiady staną się wzorem komunikacyjnej doskonałości. W rodzinach, jak wiadomo, nawet osoby słyszące doskonale potrafią przez dwadzieścia minut rozmawiać i nie dojść do żadnego porozumienia. Możesz jednak nauczyć się rozpoznawać przeszkody, negocjować rozsądne warunki i reagować bez automatycznego uśmiechu potwierdzającego coś, czego wcale nie usłyszałeś. Aparat słuchowy może być ważnym narzędziem. Reszta wymaga współpracy, praktyki i czasami odrobiny poczucia humoru. Bo dobra rozmowa nie polega na tym, że nigdy nie prosisz o powtórzenie. Polega na tym, że nie musisz udawać, iż wszystko było jasne.

Rozdział 1 - Słyszę, że mówisz. Nie zawsze wiem, co powiedziałeś

Wyobraź sobie poniedziałkowy poranek w biurze. Wchodzisz na spotkanie, siadasz blisko prowadzącego i z satysfakcją zauważasz, że aparat słuchowy działa bez zarzutu. Słyszysz przesuwane krzesła, szelest dokumentów, charakterystyczne brzęczenie projektora, a nawet kolegę, który usiłuje otworzyć opakowanie batonika z dyskrecją właściwą startującemu helikopterowi. Wszystko zapowiada się dobrze. Wtedy prowadzący zaczyna omawiać terminy. Rozumiesz większość wypowiedzi, ale w kluczowym momencie ktoś odsuwa krzesło i zagłusza dwa słowa. W rezultacie nie wiesz, czy projekt trzeba zakończyć we wtorek, czy dopiero rozpocząć we wtorek. Drobna różnica. Mniej więcej taka, jak między spokojnym popołudniem a poszukiwaniem nowej pracy.

Właśnie tutaj zaczyna się problem, którego nie rozwiązuje samo zwiększenie głośności. Można słyszeć, że ktoś mówi, a mimo to nie rozumieć, co dokładnie powiedział. Można rozpoznać ton głosu, emocję, rytm wypowiedzi, a jednocześnie zgubić jedno słowo zmieniające sens całego zdania. Można nawet zrozumieć niemal wszystko, tylko nie tę jedną informację, dla której odbyło się spotkanie. Osobom niemającym podobnych trudności bywa trudno uchwycić tę różnicę. Skoro reagujesz na dzwonek telefonu, słyszysz muzykę i odpowiadasz na większość pytań, dlaczego nagle nie rozumiesz prostego zdania? Pytanie wydaje się logiczne, dopóki nie przyjrzymy się temu, jak naprawdę działa porozumiewanie się za pomocą mowy.

Dźwięk to dopiero początek

Usłyszenie dźwięku i zrozumienie wypowiedzi to różne zadania. Pierwsze polega na zarejestrowaniu sygnału, drugie wymaga rozpoznania jego elementów, połączenia ich w słowa i ustalenia

znaczenia. W codziennych rozmowach wykonujemy te czynności tak szybko, że zwykle nie zauważamy poszczególnych etapów. Kiedy jednak część informacji dociera niewyraźnie, cały proces zaczyna przypominać rozwiązywanie krzyżówki, w której ktoś systematycznie wymazuje najważniejsze litery. Kontekst pomaga uzupełnić braki, ale nie zawsze prowadzi do właściwej odpowiedzi. Zdania „Nie wysyłaj jeszcze dokumentu" i „Wyślij jeszcze dokument" mogą w trudnych warunkach zabrzmieć niebezpiecznie podobnie, chociaż oczekiwane działania są zupełnie inne.

Aparat słuchowy może poprawiać dostępność dźwięków i mowy, ale nie gwarantuje pełnego rozumienia wypowiedzi w każdej sytuacji. Jego działanie zależy między innymi od charakterystyki ubytku słuchu, ustawień urządzenia oraz warunków otoczenia. Współczesne rozwiązania mogą przetwarzać sygnał, ograniczać niektóre zakłócenia i pomagać koncentrować się na mowie, lecz nadal mają swoje ograniczenia. Mikrofon nie posiada nadprzyrodzonej zdolności odgadywania, która osoba przy stole właśnie wypowiedziała najważniejsze zdanie. A nawet bardzo zaawansowany sprzęt nie cofnie faktu, że rozmówca powiedział coś niewyraźnie, odwrócony plecami, podczas gdy obok przejechał samochód.

Warto szczególnie uważać na przekonanie, że jeśli czegoś nie rozumiesz, należy po prostu zwiększyć głośność. Bywa, że odpowiedni poziom wzmocnienia rzeczywiście ma znaczenie, ale głośniejszy sygnał nie zawsze jest sygnałem wyraźniejszym. Jeżeli dźwięki mowy nakładają się na hałas, zwiększenie ich natężenia nie musi poprawić rozróżniania słów. Może natomiast sprawić, że cała sytuacja stanie się bardziej męcząca. Dlatego ustawienia aparatu i ewentualne problemy z jego działaniem warto omawiać ze specjalistą, zamiast prowadzić niekończący się eksperyment pod hasłem „Jeszcze trochę głośniej, aż świat wreszcie zacznie mówić zrozumiale".

Istotna jest również konkurencja między dźwiękami. Wyobraź sobie rozmowę w kawiarni, gdzie ekspres syczy, za plecami ktoś prowadzi głośną dyskusję, a kelner odczytuje zamówienie. Dla rozmówcy siedzącego naprzeciwko najważniejsze jest zdanie, które właśnie wypowiada. Dla Twoich uszu i urządzenia otoczenie może jednak stanowić zbiór wielu nakładających się sygnałów. To, co drugi człowiek uważa za nieistotne tło, staje się przeszkodą w rozpoznaniu mowy. Dlatego pozornie drobna zmiana miejsca, na przykład odejście od źródła hałasu, potrafi wyraźnie zmienić przebieg rozmowy, choć przecież nikt nie zaczął nagle mówić mądrzej ani bardziej interesująco.

Zrozumienie tego mechanizmu ma znaczenie praktyczne. Pozwala przestać traktować każdą nieudaną rozmowę jak dowód niewystarczających starań. Jeśli w spokojnym pomieszczeniu rozumiesz daną osobę dobrze, a w zatłoczonym miejscu tracisz połowę wypowiedzi, nie musi to oznaczać pogorszenia słuchu w ciągu ostatnich trzydziestu minut. Zmieniły się warunki, w których próbujesz odebrać informację. Podobnie rozmowa prowadzona twarzą w twarz może być łatwiejsza niż komunikacja z osobą stojącą z boku lub poruszającą się po pomieszczeniu. Nie jest to żaden tajemniczy kaprys aparatu, tylko sygnał, że sposób prowadzenia rozmowy ma realne znaczenie.

Dlaczego czasami rozumiesz wszystko, a czasami prawie nic?

Jednym z najbardziej irytujących aspektów trudności komunikacyjnych jest ich zmienność. Rano możesz bez większego wysiłku rozmawiać z sąsiadem, a po południu mieć problem ze zrozumieniem własnego partnera. Podczas jednej rozmowy telefonicznej wszystko przebiega sprawnie, podczas następnej każde zdanie wymaga powtórzenia. Osoby z otoczenia mogą uznać tę nieprzewidywalność za coś podejrzanego. Skoro przed chwilą słyszałeś, dlaczego teraz nie słyszysz? Tyle że rozumienie mowy nie działa na zasadzie przełącznika z dwoma pozycjami: pełna sprawność albo całkowity brak odbioru. Zależy od wielu

zmiennych, które stale się zmieniają, często niezauważalnie dla pozostałych uczestników rozmowy.

Znaczenie ma odległość, poziom hałasu, akustyka pomieszczenia, sposób mówienia konkretnej osoby, a także Twój aktualny poziom zmęczenia i uwagi. Niektóre głosy możesz rozumieć łatwiej, inne trudniej. Znajomość tematu również pomaga. Jeśli rozmawiacie o sprawie, której szczegóły dobrze znasz, łatwiej uzupełnić brakujący fragment. Kiedy ktoś nagle zmienia temat na nieznany, Twoja zdolność zgadywania znaczenia staje się znacznie mniej użyteczna. Dlatego osoba, która bez problemu uczestniczyła w rozmowie o weekendowych planach, może chwilę później nie zrozumieć pytania o nazwisko nowego pracownika. Kontekst przestał pomagać, a nazwiska wyjątkowo nie lubią być odgadywane metodą prób i błędów.

Do tego dochodzi wysiłek słuchowy. Kiedy rozumienie mowy wymaga stałej koncentracji, rozmowa może pochłaniać znaczną część Twojej uwagi. Zamiast swobodnie zastanawiać się nad odpowiedzią, próbujesz ustalić, co właściwie padło przed chwilą. Gdy już rozszyfrujesz zdanie, pozostali uczestnicy dyskusji są dwa tematy dalej. Możesz zacząć mówić mniej, odpowiadać krócej albo rezygnować z żartów, ponieważ żart wymaga wyczucia momentu, a ten zdążył właśnie wyjść z pokoju. Z zewnątrz wygląda to czasem jak brak zainteresowania. W rzeczywistości możesz wykonywać znacznie więcej pracy niż osoba, która swobodnie śledzi rozmowę.

Zmęczenie ma również swoją społeczną cenę. Po długim dniu spotkań możesz nie mieć ochoty na kolejny telefon, nawet jeśli dzwoni ktoś bliski. Nie dlatego, że ta osoba przestała być ważna, lecz dlatego, że samo rozumienie wypowiedzi wymaga następnego wysiłku. Jeżeli nie umiesz wyjaśnić tego otoczeniu, łatwo wpaść w pułapkę nieporozumień. Bliski człowiek odczytuje Twoją rezerwę jako dystans emocjonalny, Ty czujesz presję, aby uczestniczyć w rozmowie mimo zmęczenia, a kolejna próba kończy się rozdrażnieniem. Zanim jednak zaczniesz rozwiązywać konflikt w

relacji, warto sprawdzić, czy jego częścią nie jest zwyczajne przeciążenie trudną komunikacją.

Nie wszystkie brakujące słowa są równie ważne

Istnieje ogromna różnica między niedosłyszeniem fragmentu anegdoty a niezrozumieniem informacji dotyczącej bezpieczeństwa, pieniędzy czy obowiązków. W pierwszym przypadku możesz stracić puentę. W drugim możesz podjąć niewłaściwą decyzję. To rozróżnienie pomaga rozsądnie gospodarować energią. Nie każda wypowiedź wymaga perfekcyjnego odtworzenia, ale istotnych ustaleń nie warto pozostawiać domysłom. Jeśli ktoś opowiada o pogodzie, pojedyncze brakujące słowo zwykle nie zmienia wiele. Jeżeli podaje godzinę odjazdu, nazwę leku, wysokość opłaty lub termin wykonania zadania, upewnienie się staje się elementem odpowiedzialnej komunikacji.

Pomocna jest prosta zasada: im większe konsekwencje błędnego zrozumienia, tym mniej miejsca na zgadywanie. Nie oznacza to konieczności zatrzymywania każdej rozmowy. Możesz nauczyć się rozpoznawać momenty, w których warto zweryfikować konkretną informację. Zamiast pytać ogólnie „Co?", łatwiej powiedzieć: „Zrozumiałem, że spotkanie odbędzie się w piątek, ale nie dosłyszałem godziny". Rozmówca wie wtedy, której części brakuje, i nie musi powtarzać całej wypowiedzi. Jeśli sprawa jest istotna, można poprosić o zapisanie informacji. W ten sposób naprawiasz niewielki fragment rozmowy, zamiast zaczynać ją od nowa i liczyć, że za drugim razem wszystkie okoliczności okażą się łaskawsze.

Warto jednak zauważyć, jak często samodzielne zgadywanie staje się automatycznym nawykiem. Słyszysz początek zdania, rozpoznajesz kilka słów, a resztę uzupełniasz na podstawie tego, co wydaje się najbardziej prawdopodobne. Zwykle taki mechanizm pomaga człowiekowi sprawnie komunikować się mimo niedoskonałych warunków. Problem zaczyna się wtedy, gdy własne przypuszczenie zaczynasz traktować jak informację faktycznie

otrzymaną. Po kilku minutach możesz być całkowicie przekonany, że rozmówca powiedział coś konkretnego, chociaż w rzeczywistości tylko odtworzyłeś najbardziej prawdopodobną wersję. Pamięć nie zawsze opatruje takie wspomnienia ostrzeżeniem „Uwaga, ten fragment został dopisany przez wyobraźnię".

Zostań obserwatorem, nie swoim własnym oskarżycielem

Zanim zaczniesz wprowadzać zmiany w komunikacji, warto przez kilka dni przyjrzeć się sytuacjom, które sprawiają największą trudność. Nie chodzi o prowadzenie dokumentacji godnej laboratorium badawczego ani o ocenianie każdego spotkania w dziesięciopunktowej skali frustracji. Wystarczy krótko zapamiętać lub zapisać okoliczności dwóch albo trzech rozmów, podczas których pojawił się problem. Gdzie byliście? Czy panował hałas? Czy widziałeś twarz rozmówcy? Czy trudność dotyczyła pojedynczych słów, czy ogólnego śledzenia wypowiedzi? Co pomogło, jeżeli udało się ją rozwiązać? Dzięki takim obserwacjom zaczynasz dostrzegać wzorce, których nie widać, kiedy całą uwagę pochłania irytacja.

Załóżmy, że zauważasz trudności podczas cotygodniowych spotkań zespołu. Początkowo myślisz, że kilku współpracowników mówi niewyraźnie. Przyglądasz się jednak warunkom i odkrywasz, że największy problem występuje wtedy, gdy uczestnicy siedzą za Tobą albo prowadzący omawia slajdy, nie odwracając się od ekranu. Gdy rozmówcy są zwróceni w Twoją stronę, rozumiesz znacznie więcej. To cenna informacja, ponieważ daje możliwość zmiany konkretnego elementu sytuacji. Nie musisz przekonywać całej firmy do obowiązkowego kursu dykcji zakończonego egzaminem państwowym. Możesz zacząć od zmiany miejsca siedzenia lub uzgodnienia, aby ważne informacje były przekazywane twarzą do uczestników.

Zwracaj również uwagę na to, co rzeczywiście poprawia rozumienie. Czasami pomaga przesunięcie się bliżej. Kiedy indziej

lepsze okazuje się ograniczenie hałasu albo umożliwienie rozmowy pojedynczym osobom zamiast kilku jednocześnie. Ważne jest porównywanie sytuacji bez pochopnych wniosków. Jeśli jednego dnia rozmowa przebiegła świetnie, nie oznacza to, że znalazłeś uniwersalną receptę. Jeżeli następnego dnia poszło gorzej, nie znaczy to, że cały wysiłek był bezwartościowy. Obserwujesz warunki, w których określone rozwiązania działają lepiej, i stopniowo uczysz się wykorzystywać tę wiedzę. To bardziej praktyczne niż próba wygrania każdej rozmowy samą siłą koncentracji.

Niektóre trudności mogą jednak wskazywać na potrzebę sprawdzenia urządzenia lub słuchu. Jeżeli zauważasz wyraźną zmianę w porównaniu z wcześniejszym funkcjonowaniem, aparat działa inaczej niż zwykle albo jego ustawienia przestają zapewniać dotychczasową pomoc, warto skonsultować sytuację z odpowiednim specjalistą. Nagłe pogorszenie słuchu wymaga pilnej oceny medycznej. Nie należy zakładać, że każdy problem da się rozwiązać ustawieniem krzesła czy prośbą o wyraźniejsze mówienie. Z drugiej strony, nawet dobrze dobrany aparat nie znosi potrzeby dostosowania warunków rozmowy. Technologia i współpraca z ludźmi mają odrębne zadania, które powinny się wzajemnie uzupełniać.

Spróbuj teraz pomyśleć o jednej konkretnej rozmowie, której ostatnio nie udało Ci się dobrze zrozumieć. Zamiast przypominać sobie wyłącznie własne zakłopotanie, odtwórz jej okoliczności. Być może rozmówca mówił zbyt daleko, informacje padały jedna po drugiej bez chwili na odpowiedź albo w pomieszczeniu panował trudny do zniesienia hałas. Wybierz jeden element, który można byłoby zmienić przy następnej okazji. Tak zaczyna się odzyskiwanie wpływu: od rozpoznania rzeczywistej przeszkody, nie od obwiniania siebie za sam fakt, że ona istnieje.

Nie masz obowiązku rozumieć każdej wypowiedzi w każdych warunkach, żeby być uważnym rozmówcą, kompetentnym

pracownikiem czy pełnoprawnym uczestnikiem rodzinnego życia. Słyszenie jest ważną częścią komunikacji, ale jej powodzenie zależy także od otoczenia, sposobu przekazywania informacji i gotowości do współpracy. Kiedy przestajesz utożsamiać niedosłyszane słowo z osobistą porażką, łatwiej dostrzegasz, czego naprawdę potrzebujesz. A to oznacza, że zamiast po raz kolejny zastanawiać się, dlaczego nie usłyszałeś wszystkiego, możesz zacząć zadawać znacznie użyteczniejsze pytanie: co powinno się zmienić, żeby następna rozmowa była łatwiejsza?

Rozdział 2 - Dlaczego rozmowa wykoleja się, choć wszyscy mają dobre chęci

Zaczyna się niewinnie. Partnerka pyta, czy w sobotę pojedziecie odwiedzić znajomych. Ty słyszysz pytanie, ale nie wychwytujesz fragmentu dotyczącego godziny. Odpowiadasz, że oczywiście możecie pojechać. Kilka dni później okazuje się, że spotkanie zaplanowano na poranek, kiedy masz już inne zobowiązania. Partnerka jest zirytowana, ponieważ przecież wszystko uzgodniliście. Ty jesteś zirytowany, ponieważ nikt nie powiedział Ci wyraźnie, o której macie wyjechać. Rozmowa szybko przestaje dotyczyć sobotniego planu. Zaczyna dotyczyć tego, kto kogo nie słucha, kto zawsze musi wszystko powtarzać i dlaczego ustalenie jednej wizyty wymaga procedur porównywalnych z organizacją międzynarodowego szczytu dyplomatycznego.

Najciekawsze jest to, że obie strony mogą mieć dobre intencje. Partnerka rzeczywiście przekazała informację, a Ty rzeczywiście starałeś się ją zrozumieć. Problem pojawił się pomiędzy tymi dwoma działaniami. Jedna osoba uznała, że wypowiedzenie zdania oznacza skuteczne przekazanie wiadomości. Druga przyjęła, że zrozumiała wystarczająco dużo, aby odpowiedzieć. Każda działała na podstawie własnej wersji wydarzeń. Dopiero później wyszło na jaw, że wersje te różniły się w najważniejszym szczególe. W takich sytuacjach łatwo szukać winnego, choć znacznie użyteczniejsze byłoby znalezienie momentu, w którym porozumienie zaczęło się rozpadać.

Kiedy techniczny problem zamienia się w osobistą pretensję

Jednym z największych zagrożeń dla codziennej komunikacji jest przypisywanie intencji na podstawie zachowania. Jeśli nie odpowiadasz na pytanie, rozmówca może uznać, że go ignorujesz. Jeśli odpowiadasz nie na temat, może podejrzewać, że nie byłeś zainteresowany. Jeśli wielokrotnie prosisz o powtórzenie, może