

Рубрика: “Майстерка медіатора”

“Модель 4 вуха у спілкуванні – ключ до кращого розуміння”

Авторка - сімейна медіаторка, членкиня Правління АСМУ, Тетяна Войтюк

Чи бувало так, що ви сказали щось, а співрозмовник зрозумів зовсім інше? Спілкування — це мистецтво, в якому слова передають лише частину сенсу. Часто важливо не лише **що** сказано, а і **як** це сприймається. Щоб краще розуміти одне одного, можна використовувати модель “4 вуха” Фрідемана Шульца фон Туна. Вона допомагає усвідомити, як кожне повідомлення може мати різні сенси та викликати різні реакції.

4 аспекти сприйняття та інтерпретації повідомлення

Кожне повідомлення, яке ми промовляємо, завжди має чотири рівні, навіть якщо ми цього не усвідомлюємо. Ці контексти закладені у слові мовця і підсвідомо зчитуються слухачем через призму власного досвіду та стосунків між ними:

1 Зміст (факти): Що відбувається? Що сказано буквально? Про що мова?

Цей рівень говорить про об'єктивну інформацію, про реальний стан речей: факти, дані. Люди, які чують головним чином факти, традиційно реагують із дорослої позиції, намагаючись розібратися в суті сказаного.

2 Заклик до дії: Що потрібно робити? Яку дію чи реакцію очікує співрозмовник?

Це може бути пряма чи непряма вимога або прохання. Рівень “часто активізує” у співбесідника роль рятівника. Слухач відчуває, що від нього щось вимагають, і починають діяти, навіть якщо заклику напряду не було.

3 Рівень відносин: Як мовець ставиться до співрозмовника, що думає про нього?

Тут люди чують, як оцінюють їхні стосунки і їх самих. Якщо слухач на цьому рівні відчуває, що він “поганий”, він займає захисну позицію, і далі може початися конфлікт. Це найбільш чутливий рівень. Тут важливий тон (паравербальні прояви), міміка і пози (невербальні прояви).

4 Саморозкриття: Що співрозмовник розповідає про себе?

Цей рівень відображає стан, почуття, потреби, цінності, переконання мовця. Емпатичні люди зчитують саме ці аспекти й відповідають із розумінням.

Розглянемо на прикладі, як повідомлення можна сприймати на чотирьох рівнях. Фраза може бути сприйнята по-різному залежно від контексту та емоційного забарвлення. Важливо враховувати, який рівень співрозмовник підкреслює у своїй відповіді.

Фраза: “На вулиці йде дощ”

1. Рівень фактів (Що відбувається? Про що йде мова?)

Передається об’єктивна інформація про поточну погоду. Фраза, яку чує співрозмовник: “Йде дощ. Це факт про погоду.” Можлива реакція співрозмовника: “Так, я бачу, що сонечка немає.”

2. Рівень заклику (Чого від мене очікують?)

Повідомлення може містити прихований заклик до дії, наприклад, підготуватися до дощу чи змінити свої плани. Фраза, яку чує співрозмовник: “Візьми парасольку або підготуйся до дощу.” Можлива реакція співрозмовника: “Дякую, я зараз візьму дощовик.”

3. Рівень відносин (Як людина оцінює наші стосунки? Хто я для неї)

У цьому контексті повідомлення може підкреслювати турботу про іншого або його уважність. Фраза, яку чує співрозмовник: “Я хочу, щоб ти знав про дощ, тому що мені важливо, щоб ти не потрапив під нього.” Можлива реакція співрозмовника: “Дякую, ти завжди дбаєш про мене.”

4. Рівень саморозкриття (Що це повідомлення говорить про того, хто говорить?)

Людина розкриває свій стан або думки, наприклад, про свої почуття щодо дощу. Фраза, яку чує співрозмовник: “Мені подобається, що зараз йде дощ.” Можлива реакція співрозмовника: “Ти завжди любив(ла) таку погоду.”

Чому це важливо?

Проблема в тому, що ми часто несвідомо акцентуємось на одному рівні, ігноруючи інші. Наприклад, одна людина чує факти, а інша – докір щодо відносин, хтось сприйме сказане як заклик до дії, а інший – як демонстрацію вразливості.

Через це можуть створюватись непорозуміння та відбуватися конфлікти. Щоб уникати таких ситуацій, варто навчитися розрізняти ці рівні, ставити запитання для уточнення й зосереджуватися на конструктивних реакціях.

Модель “4 вуха” — це інструмент, який допомагає:

Краще розуміти співрозмовника: ви бачите не лише слова, але й підтекст.

Будувати гармонійне спілкування: ви реагуєте не імпульсивно, а свідомо.

Уникати конфліктів: розуміючи приховані сенси, легше знайти спільну мову.

Історія.

Катерина та Роман познайомилися два місяці тому через спільних друзів. Їхні стосунки розвивалися швидко, але наразі вони стикаються з першою серйозною кризою. Катерина відчуває, що Роман надто відсторонений, а він, своєю чергою, вважає, що чесність — це головне в стосунках. Під час вечірньої прогулянки вони обговорюють свої почуття.

Роман зупиняється, дивиться Катерині в очі й каже: **“Я такий, як є. Тому вибір за тобою.”**

Катерина здивовано замовкає на кілька секунд, а потім відповідає:

— Що ти маєш на увазі? Ти ніби хочеш щось сказати, але я не розумію, як мені це сприймати.

Аналіз фрази “Я такий, як є. Тому вибір за тобою.” за моделлю “4 вуха”

1. Рівень фактів (Що відбувається? Про що йде мова?)

Контекст. Роман повідомляє факт: він приймає себе таким, яким є, і залишає рішення щодо їхніх стосунків за Катериною.

Конструктивна інтерпретація. Роман відкрито інформує про свій погляд на себе і пропонує Катерині свідомо прийняти рішення. Фраза, яку чує Катерина: “Це моя позиція, і тепер ти можеш вирішити, чи готова ти її прийняти.” Реакція Катерини: “Зрозуміло. Дякую, що говориш прямо. Мені потрібно подумати.”

Деструктивна інтерпретація: Роман заявляє, що не хоче змінюватися, ставлячи Катерину перед фактом. Фраза, яку чує Катерина: “Я не планую працювати над собою, і це твої проблеми.” Реакція Катерини: “Тобто ти не плануєш докладати зусиль, щоб щось змінити?”

2. Рівень заклику (Чого від мене очікують?)

Контекст. Роман очікує, що Катерина прийме рішення про їхні стосунки.

Конструктивна інтерпретація. Роман запрошує Катерину до свідомого вибору, не тиснучи на неї. Фраза, яку чує Катерина: “Я прошу тебе зробити вибір, і це залежить лише від тебе.” Реакція Катерини: “Добре, я подумаю, як нам рухатися далі.”

Деструктивна інтерпретація. Роман уникає відповідальності за стосунки, перекладаючи весь тягар на Катерину. Фраза, яку чує Катерина: “Роби, як хочеш, це лише твоє рішення.” Реакція Катерини: “Чому ти завжди ухиляєшся від відповідальності?”

3. Рівень відносин (Як людина оцінює наші стосунки?)

Контекст. Роман висловлює свою позицію стосовно взаємодії, наголошуючи на власній чесності.

Конструктивна інтерпретація. Роман хоче чесних і відкритих стосунків, без примусу чи маніпуляцій. Фраза, яку чує Катерина: “Я хочу, щоб наші стосунки базувалися на взаємному прийнятті.” Реакція Катерини: “Я ціную твою чесність. Обговорімо це детальніше.”

Деструктивна інтерпретація. Роман показує відстороненість, ніби його не цікавлять почуття Катерини. Фраза, яку чує Катерина: “Мені не дуже важливі твої почуття.” Реакція Катерини: “Ти хоч трохи розумієш, як це мене зачіпає?”

4. Рівень саморозкриття (Що людина говорить про себе?)

Контекст. Роман розповідає про свою внутрішню позицію та прийняття себе.

Конструктивна інтерпретація. Роман відкрито говорить, що приймає себе, але готовий почути думку Катерини. Фраза, яку чує Катерина: “Я хочу, щоб ти знала, як я ставлюся до себе та наших стосунків.” Реакція Катерини: “Це сміливо з твого боку. Я ціную таку відкритість.”

Деструктивна інтерпретація. Роман захищається категоричністю, приховуючи страх або невпевненість. Фраза, яку чує Катерина: “Я не збираюся змінюватися, і твої думки мене не цікавлять.” Реакція Катерини: “То ти взагалі не готовий працювати над собою чи над нашими стосунками?”

Закінчення історії:

Катерина робить глибокий вдих і каже:

— Дякую, що поділився своїми думками. Це важливо для мене. Обговорімо, як ми можемо знайти баланс, який влаштує нас обох.

Роман киває, зітхаючи з полегшенням:

— Це звучить справедливо. Я готовий працювати над тим, щоб ми розуміли одне одного краще.

Ця розмова стала початком відкритішого діалогу між ними.

Фраза “Я такий, як є. Тому вибір за тобою.” може бути сприйнята по-різному залежно від того, який рівень комунікації акцентується співрозмовником. Для уникнення деструктивних інтерпретацій важливо враховувати емоційний фон розмови, забезпечити ясність намірів і готовність до діалогу.

☀️ **Результат:** більше розуміння та менше конфліктів.

Застосування моделі “4 вуха” допоможе Катерині побачити різні аспекти фрази Романа, не реагувати імпульсивно і знайти спосіб спокійно обговорити проблему. Це також дозволяє чоловіку відчувати, що його дійсно чують і розуміють.

Фраза Романа могла здатися ультиматумом, але насправді це може бути сигнал про його невпевненість чи страх. Уміння розпізнавати ці рівні створює простір для конструктивного діалогу.

 Використовуйте цю модель, щоб покращити спілкування у стосунках, на роботі чи навіть у повсякденних діалогах. Пам'ятайте, що кожне слово може звучати на різних “частотах” для кожної людини.

 Спробуйте наступного разу подумати про рівні будь-якої фрази, яку почуєте чи скажете.

 **Запитання до себе:**

Як ви сприймаєте повідомлення від інших?

На якому рівні вам найчастіше відповідають?

Слідкуйте за нами в соціальних мережах та на сайті!



Сайт Асоціації www.afmu.org.ua



Facebook сторінка www.facebook.com/afmu.org.ua



Instagram сторінка www.instagram.com/family_mediators_ua



Telegram канал t.me/afmu_org



YouTube канал www.youtube.com/@family_mediators_ua