

Aktywne Słuchanie – informacje ogólne

Aktywne słuchanie

to okazywanie rozmówcy akceptacji, szacunku, serdeczności i ciepła. To powstrzymanie się od własnych sądów i dobrych rad.

Umiejętność dobrego słuchania wyraża się w skupieniu uwagi na osobie partnera, treści rozmowy poprzez:

- Zwróceniu się w stronę rozmówcy
- Utrzymaniu kontaktu wzrokowego
- Delikatnemu zachęcaniu do kontynuowania
- Nieprzeszkadzanie i nierozpraszczenie kiedy ktoś mówi

Chcąc okazać zainteresowanie:

- Stawiaj pytania otwarte, co, kto, dlaczego.
- Słuchaj uważnie odpowiedzi partnera, ale również zwracaj uwagę na wszystkie informacje, które dostarczają ci wiedzy o partnerze.

W rozmowie ujawniaj niektóre informacje o sobie. Pozwolisz dzięki temu partnerowi zorientować się, czy jesteś zainteresować rozmową, jaki jest twój stosunek do tego, o czym rozmawiacie.

H. Hamer wymienia następujące zachowania, cechy i umiejętności, które składają się na obraz aktywnego słuchacza.

- Koncentracja uwagi na tym, co rozmówca ma do powiedzenia i nieprzeszkadzanie mu w żaden sposób.
- Kontakt wzrokowy – utrzymywany od 30 do 60 procent czasu rozmowy.
- Lekkie nachylenie ciała w stronę osoby, której słuchamy, ale bez naruszania jej obszaru [prywatności].
- Używanie zachęcających zwrotów podtrzymujących rozmowę i świadczących zarazem o pilnym słuchaniu.
- Otwartość na inny niż własny punkt widzenia, szczególnie w sytuacji, gdy poglądy rozmówców znacznie się różnią.
- Powstrzymanie się od wyrażania własnej opinii przed dokładnym zrozumieniem treści komunikatu i intencji jego nadawcy.
- Empatia, czyli próba wejścia w skórę partnera, postawienie się na jego miejscu, wczuwanie się w emocje przeżywane przez rozmówcę.
- Stosowanie technik aktywnego słuchania (parafraza, odzwierciedlenie, klaryfikacja)
- Rozumienie znaczenie sygnałów niewerbalnych w komunikacji.

Techniki aktywnego słuchania:

- Odzwierciedlanie - mówimy rozmówcy o tym, jakie wg nas przeżywa uczucia. „Mam wrażenie, że jesteś zadowolony”. „Czuję, że bardzo się tym przejmujesz”.
- Parafrazowanie - powtarzanie własnymi słowami tego co powiedział rozmówca „Jeśli dobrze Cię rozumiem to...” „Jestem zdania, że...”
- Klaryfikacja - zwracanie się do rozmówcy z prośbą o skoncentrowanie się na sprawach najważniejszych. „Wiem, że to wszystko jest ważne dla ciebie, ale co zamierzasz...”