Jak nauczyć się aktywnego słuchania?

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: piątek, 11, listopad 2011 23:00
Barbara Łączna
Odsłony: 28292

Aktywne słuchanie to okazywanie rozmówcy szacunku i akceptacji, serdeczności i ciepła, powstrzymanie się od własnych sądów, rad, moralizowania. Czynne słuchanie pomaga osobie, która mówi, uzmysłowić sobie dokładnie, na czym polega problem, zwiększa zaufanie do rozmówcy i chęć kontaktowania się z nim w przyszłości. Opanowanie umiejętności aktywnego słuchania jest konieczne, gdy chcemy naprawdę dobrze kogoś poznać i zrozumieć!

Aktywne słuchanie to nie tyko uważne słuchanie, ale także przemyślenie i przekazanie informacji zwrotnej, porównanie, tego co komunikował nadawca z tym, co odebrał odbiorca.

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

Koncentracja uwagi na tym, co rozmówca ma do powiedzenia i nie przeszkadzanie mu w żaden sposób.

1. Kontakt wzrokowy – utrzymywany od 30 do 60 procent czasu rozmowy.
2. Lekkie nachylenie ciała w stronę osoby, której słuchamy, ale bez naruszania jej obszaru prywatności.
3. Używanie zachęcających zwrotów podtrzymujących rozmowę i świadczących zarazem o pilnym słuchaniu.
4. Otwartość na inny niż własny punkt widzenia, szczególnie w sytuacji, gdy poglądy rozmówców znacznie się różnią.
5. Powstrzymywanie się od wyrażania własnej opinii przed dokładnym zrozumieniem treści komunikatu i intencji jego nadawcy.
6. Empatia, czyli próba „wejścia w skórę" partnera, postawienia się na jego miejscu, współodczuwanie, wczuwanie się w emocje przeżywane przez rozmówcę.
7. Parafrazowanie, czyli powtarzanie własnymi słowami sensu usłyszanej wypowiedzi w celu upewnienia się, że zrozumieliśmy prawidłowo.
8. Rozumienie znaczenia body language - języka ciała (mimiki, gestów, postawy ciała). Zgodność języka ciała z parafrazą, jeśli nie chcemy wprowadzić kogoś w błąd.
9. Dokładna znajomość znaczenia własnego uśmiechu, aby uniknąć nieporozumień wynikających z niewłaściwego odczytania intencji przez rozmówcę (np. uśmiech może być miły, nieśmiały, zachęcający, ironiczny, sarkastyczny, raniący, ośmieszający, lekceważący).

Aby poprawiać swoje umiejętności w aktywnym słuchaniu, warto wykorzystywać następujące techniki:

- Potwierdzenie – sygnały: słowo, gest, wyrażające słuchanie i rozumienie np. werbalne - „uhm", „tak rozumiem", niewerbalne – skinienie głową, mimika;
- Dostrojenie – przyjmowanie podobnego ułożenie ciała, zasadniczych gestów, tempa mowy i słownictwa rozmówcy;
- Aprobata – sygnalizowanie aprobaty i myślenia podobnego do rozmówcy np. „to interesujący punkt widzenia", „podoba mi się ten pomysł";
- Parafrazowanie - ujmowanie w inne słowa sensu usłyszanej wypowiedzi, sprawdzające czy dobrze została zrozumiana treść, np.: „O ile dobrze Cię rozumiem...", „ Chodzi o to, że...", „ Z tego co mówisz rozumiem, że...", „Chcesz powiedzieć, że...";
- Echo – okresowe powtarzanie niemal całkowicie wiernie słowa rozmówcy;
- Odzwierciedlanie - ujawnianie emocji, przerywanie gdy argumenty mają charakter emocjonalny, dopytywanie się o emocje rozmówcy, np. „Zdaje się, że jesteś rozgniewany", „Wygląda na to, że

Phoca PDF

Cię rozzłościłem", „Oczywiście jesteś zadowolony z tych planów";

- Klaryfikacja – uściślanie, skupianie się na najważniejszej sprawie, np. „Która z tych spraw jest dla Ciebie najważniejsza?".

Phoca PDF