

Aktywne słuchanie i jego korzyści

Aktywne słuchanie jest jedną z metod komunikowania się, która przyczynia się do pozytywnych relacji z drugim człowiekiem.

Na czym polega aktywne słuchanie?

Celem aktywnego słuchania jest dokładne zrozumienie tego, co drugi człowiek chce nam przekazać. Polega ono na powtórzeniu własnymi słowami usłyszaną wypowiedzi. W ten sposób pokazujemy swojemu rozmówcy, że zrozumieliśmy jego wiadomość i dajemy mu możliwość poprawienia, jeśli się pomyliliśmy. Dlaczego? Bo kiedy słuchamy rozmówcy wydaje nam się, że wiemy co ma na myśli, ale nie możemy być tego w 100% pewni. Powtarzając swoimi słowami to, co właśnie usłyszeliśmy, dostajemy potwierdzenie, że zgadza się to z treścią naszego przekazu.

↓ ↓ TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- parafrazowanie
- klaryfikacja
- pytania otwarte
- pytania zamknięte
- odzwierciedlenie uczuć
- potakiwanie
- zachęcanie do dalszej wypowiedzi
- dzielenie się własnymi uczuciami



Parafraza – potwierdzenie własnymi słowami tego, co się usłyszało.

- Jeżeli dobrze rozumiem...?
- A więc chodzi o to, że...? Czy tak?
- Z tego co Pani powiedziała, zrozumiałem że... Czy o to chodziło?
- Twierdzisz, że...?
- Innymi słowy, zależy Pani na...?

Klaryfikacja – prośba o wyjaśnienie elementów niezrozumiałych.

- Czy mogłaby mi Pani jeszcze raz to wyjaśnić?
- Mógłbyś powiedzieć coś więcej na ten temat?
- Co skłania Cię do wyrażenia takiej opinii?
- Czy mógłbyś powiedzieć mi to prostszymi słowami?
- Nie zrozumiałem ostatniej części Pani wypowiedzi. Proszę podać jakiś przykład.

Odzwierciedlenie – dostrojenie się do partnera, jego tempa wypowiedzi, głosu, emocji, poglądów, przekonań.

- Rozumiem co Pani czuje.
- Też bym się tak poczuł na Pani miejscu.
- Ma Pan prawo tak myśleć.
- W tym przypadku to prawda.
- Zgadzam się z Panią.
- Masz całkowitą rację.
- Myślę podobnie.

Dowartościowanie – przekazanie rozmówcy, że to, co zrobił, o czym mówi, jakie ma zamiary jest czymś godnym podziwu, czymś wartym docenienia, a przynajmniej dostrzeżenia.

- Podziwiam, ja bym tak nie potrafił.
- Jak Pan to zrobił? Trzeba mieć odwagę, zazdrość.
- Też chciałbym być tak asertywny jak Pan.
- To nie jest łatwe, jak Pani to robi?

Podsumowanie – służy do podsumowania i zamknięcia jakiegoś tematu lub zagadnienia.

- Czyli podsumowując to co Pani powiedziała...
- Czyli zbierając to wszystko co powiedzieliśmy...
- Biorąc pod uwagę wszystkie Pani wypowiedzi, dochodzimy do tego, że...
- Podsumowując...
- Zestawmy zatem wszystkie informacje...

Potakiwanie służy do tego, żeby jasno i wyraźnie dać znać drugiej stronie, że aktywnie bierzemy udział w rozmowie i słyszymy oraz rozumiemy to, co nam przekazuje.

Z pewnością nieraz stosowaliśmy mniej lub bardziej świadomie tę metodę. Wykorzystując mowę naszego ciała - mimikę, postawę i gesty, dajemy znać, że słuchamy. Uśmiechamy się, kiedy rozmówca mówi o czymś wesołym, okazujemy troskę, kiedy usłyszymy coś smutnego czy niepokojącego. Potakujemy poprzez skinienie głowy, kiedy zgadzamy się z tym, co słyszymy. Od strony werbalnej możemy także wyrazić swoje zainteresowanie poprzez wtrącenia i krótkie sformułowania typu "uhm", "aha", "no jasne", "tak, tak", "oczywiście" itp. itd. Taki sposób prowadzenia rozmowy powoduje, że rozmówcy dobrze się z nami rozmawia (bo trafił na kogoś, kto bardzo aktywnie go słucha), co zachęca go do dalszych wypowiedzi.

Podczas aktywnego słuchania nie wyrażamy swojej opinii ani uczuć, tylko skupiamy się na odczuciach i przemyśleniach rozmówcy. Celem aktywnego słuchania nie jest nasz wpływ na jego postępowanie, ale pokazanie mu naszej pełnej akceptacji.

Korzyści aktywnego słuchania

Korzyści płynących z aktywnego słuchania jest wiele. Pozytywnie wpływają na naszą relację z drugim człowiekiem. Pokazują, że jesteśmy zainteresowani rozmową, że to co nam przekazuje jest dla nas ważne. Ponadto dajemy mu do zrozumienia, że akceptujemy go takim, jaki jest. Dzięki temu ufa nam, bo nie czuje się oceniany. Pomaga mu to w szukaniu rozwiązań dla swoich problemów, co w konsekwencji zwiększa jego poczucie własnej wartości.