

Aktywne Słuchanie

Aktywne słuchanie to bardzo ważna umiejętność, niezwykle cenna w pracy z grupą ale również w rozmowach typu „face to face”. Mniejsza aktywność facylitatora motywuje uczestników do znalezienia własnych rozwiązań, w grupie wzrasta zdolność do „autodiagnozy” i własnych zachowań konstruktywnych, co skutkuje mniejszą ilością sytuacji konfliktowych i zwiększa odpowiedzialność grupy. Mówiąc, o aktywnym słuchaniu warto pamiętać, że to nie tylko cisza w czasie, gdy nasz rozmówca mówi. Słuchanie jest aktywnym procesem, który umożliwia zrozumienie drugiej osoby, a dla facylitatora jest podstawą do adekwatnego reagowania i interwencji.

Jak aktywnie słuchać ?

- Staraj się słuchać z nieprzerwaną uwagą, bez przerywania.
- Zapamiętaj to, co zostało powiedziane, uwzględniając szczegóły;
- Zwracaj uwagę na ton wypowiedzi i mowę niewerbalną – to duża porcja dodatkowej wiedzy!
- Obserwuj siebie – jakbyś poczuł/a się w opisywanej sytuacji.
- Staraj się tolerować pauzy i ciszę (nie zasypuj mówiącego dodatkowymi pytaniami, tylko po to aby zapełnić ciszę).

Jak odpowiadać?

- Bądź dokładny w opisywaniu emocji, uczuć i pomysłów, które dostrzegłeś u rozmówcy.
- Staraj się zrozumieć i uwzględnić perspektywę drugiej osoby.
- Ogranicz pytania do minimum, chyba, że:
 - Potrzebujesz dokładnych informacji: w tym przypadku pomocne będą pytania szczegółowe. Pamiętaj jednak, aby jedna wypowiedź zawierała nie więcej niż jedno pytanie.
 - Chcesz rozpocząć nowy temat: zadaj pytanie otwarte.
 - Chcesz podpowiedzieć rozmówcy, pobudzić go do wypowiedzi: pomocne mogą być pytania retoryczne.
- Odpowiadając, staraj się parafrazować lub odzwierciedlać wypowiedź drugiej osoby;
- Unikaj oceniania i dawania uwag;
- Uważaj, aby nie mówić: za wcześnie, za szybko, za długo;
- Kiedy odpowiedziałeś, powróć do trybu słuchania

Do aktywnego słuchania wliczamy:

PARAFRAZOWANIE I PODSUMOWYWANIE

To inaczej powtórzenie najważniejszej esencji wypowiedzi naszego rozmówcy, używając własnych słów lub kluczowych słów z jego wypowiedzi.

Przykład:

- Tak więc sytuacja w pracy jest dla Ciebie w tej chwili trudna, nie jesteś pewien czy spełniasz oczekiwania przełożonego, a jednocześnie nie czujesz się pewnie pytając go o to?

KLARYFIKACJA I ZADAWANIE PYTAŃ

Dopytywanie o obszary, których nie rozumiesz lub których nie jesteś pewien. Ideą pytań jest uzyskiwanie większej ilości informacji i wyjaśnienia.

Przykład:

- Czy możesz mi powiedzieć trochę więcej o tym, co myślisz o swoim przełożonym?
- Co dokładnie cię denerwuje, kiedy opowiadasz mi o nadchodzącym wywiadzie?

ODZWIERCIEDLENIE:

Polega na bezpośrednim opisywaniu słów i zachowania rozmówcy. Daje rozmówcy poczucie bycia usłyszonym i rozumianym a tym samym zachęca do dalszej wypowiedzi.

Przykład:

- Mówiąc to drży Ci głos.
- Widzę, że to trudne dla Ciebie

Źródło: The Facilitator's Development Programme, recognised by The Institute of Leadership and Management by David Nick.
www.elementsuk.com