

## AKTYWNE SŁUCHANIE

*Sztuka aktywnego słuchania to znacznie więcej niż grzecznościowe milczenie bez przerywania, kiedy druga strona mówi. Aktywne słuchanie to umiejętność, która polega na pełnym zainteresowaniu rozmówcą, na ogromnej koncentracji, na uważnym rejestrowaniu nie tylko tego co mówi, ale tego co CHCE powiedzieć!*

**Umiejętność aktywnego słuchania opiera się na:**

1. akceptacji naszego rozmówcy,
2. pełnej tolerancji dla jego emocji,
3. szanowanie drugiej osoby.

**Czemu służy aktywne słuchanie?**

1. Pozwala wytworzyć poczucie wzajemnego zaufania, akceptowania drugiej osoby takiej, jaka jest. Może również dostarczać poczucia wsparcia.
2. Zachęca do większej otwartości, zwierzenia się ze wszystkich problemów, co być może uświadomi naszemu rozmówcy, gdzie tkwi źródło jego trudności.
3. Pomaga rozmówcy na dokładne zanalizowanie i organizację swojej wypowiedzi, co zwiększa jego szanse na samodzielne rozwiązanie problemu.
4. Umożliwia swobodne wypowiedzenie się na dany temat, "wyrzucenie" z siebie danego problemu zmniejszając tym samym napięcie psychiczne.
5. Daje możliwość konfrontacji wyobrażeń danej osoby z rzeczywistością oraz ich korekty, jest źródłem informacji zwrotnych.
6. Pozwala prześledzić tok rozumowania drugiej osoby, jej sposób myślenia i wnioskowania.

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

- Zwróceniu się w stronę rozmówcy
- Utrzymywaniu kontaktu wzrokowego
- Delikatnemu zachęcaniu do kontynuowania
- Nieprzeszkadzanie i nierozpraszenie 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.

### 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...”

### Zasady przekazywania informacji zwrotnych:

- Mów o odczuciach jakie wywołują w tobie zachowania partnera.
- Nie oceniaj, nie dawaj rad, nie narzucaj swoich poglądów, skup się na tym co widzisz, podawaj fakty.
- Wypowiadaj się o zachowaniach drugiej, a nie o tym jaka ona jest.
- Unikaj uogólnień „zawsze”, „nigdy”. Bądź konkretny.
- Ekspozuj to co można zmienić. Mów o sprawach, na które rozmówca ma wpływ.

### Otrzymywanie informacji zwrotnej:

- Słuchaj informacji zwrotnej bez natychmiastowego jej zaprzeczenia i odrzucania.
- Sprawdź rozumienie komunikatu, poproś o wyjaśnienie treści. Nie wyciągaj pochopnych wniosków.
- Nie polegaj na jednym źródle informacji. Sprawdź czy przekazywana ci informacja jest podzielana przez inne osoby.
- Pamiętaj o tym, że wykorzystanie informacji zwrotnej i ocena tej wartości zależy od ciebie.