

Jak aktywnie słuchać?

Aktywne słuchanie - sposób komunikacji wyrażający zainteresowanie i zrozumienie dla rozmówcy; pozwala na wzajemne porozumienie się.



Parafrazowanie - powtarzanie własnymi słowami wypowiedzi drugiej osoby.

Przykłady:

- „Nie wiem, czy dobrze Cię zrozumiałam, ale powiedziałaś, że...”
- „Chciałaś przez to powiedzieć, że...”
- „Z tego co mówisz zrozumiałam, że...”
- „Chcę podsumować to, co powiedziałaś do tej chwili...”

Odzwierciedlenie - pokazanie, że rozumiemy, co odczuwa rozmówca.

Przykłady:

- „Wydaje mi się, że jesteś zdenerwowany.”
- „Wyglądasz na zaniepokojonego.”
- „Chyba coś Cię martwi.”

Prowadzenie - porządkowanie wypowiedzi rozmówcy, zadawanie otwartych pytań, ośmielanie rozmówcy do mówienia.

Przykłady:

- Zamiast: „Czy mogę Ci jakoś pomóc?”, pytamy: „W jaki sposób mogę Ci pomóc?”
- Zamiast: „Czy jest coś o czym chciałbyś mi powiedzieć?”, pytamy: „O czym jeszcze chciałbyś mi powiedzieć?”

Postawa ciała - dostosowanie postawą ciała do rozmówcy, tzn. jeśli rozmówca siedzi my też siadamy, jeśli stoi my też stoimy; przyjęcie otwartej, zrelaksowanej postawy ciała, czyli proste, rozchylone ramiona, ciało lekko pochylone do przodu, ręce wzdłuż boków.

Mimika - otrzymywanie kontaktu wzrokowego lub patrzenie na usta mówiącego; delikatny uśmiech i spojrzenie wskazujące na akceptację tego, co mówi druga osoba.

Ton głosu - spokojny, opanowany, ale nie monotony ton.

Pamiętaj! Słuchanie to podstawa udanej rozmowy.