

Ascultarea activă

Ascultarea activă este tehnică folosită în diferite situații – atunci când ieși la întâlniri și ateliere sau când trebuie să rezolvi conflicte. Prin ascultare activă putem să înțelegem cum se simte vorbitorul față de un anumit subiect sau situație – ascultăm ceea ce vorbește și ne concentrăm pe emoțiile, îngrijorările și tensiunile sale **din spatele cuvintelor**.

Ascultarea activă se face prin suspendarea propriului proces de gândire și realizarea unui efort conștient de a înțelege poziția altei persoane. Folosindu-ne de limbajul corpului, contactul vizual, și atunci când este cazul, expresii verbale – scurte comentarii sau întrebări – putem să ajutăm vorbitorul să își formuleze gândurile și să îl asigurăm că este ascultat.

Într-o conversație normală ascultăm diferit, aplecând doar o ureche la ceea ce ne spune vorbitorul și continuând să ne gândim la ceea ce urmează să spunem.

De ce ascultare activă?

Ascultarea activă înseamnă să auzim ceea ce vorbitorul dorește de fapt să ne spună, nu ceea ce vrem noi să auzim. De obicei înțelegerea unei conversații este influențată de propriile interpretări, experiențe și puncte de vedere. Înțelegerea noastră obiectivă despre ceea ce tocmai am auzit poate să difere foarte mult de ceea ce vorbitorul a dorit ca noi să auzim.

Ascultarea activă arată vorbitorului că respectăm și apreciem ceea ce are de spus.

Ascultarea activă ne permite să ne concentrăm pe problemele importante din mesajul unei persoane și să înțelegem astfel mai bine pe cel care vorbește.

Top Tip:

Ai două urechi și o gură – folosește-le în această proporție.

Cum să ascuți activ?

Pentru a asculta activ trebuie să:

Creezi o atmosferă sigură pentru vorbitor. Geste un spațiu potrivit și elimini orice distracții ar putea apărea (închide telefoanele mobile, televizorul, calculatoarele etc.).

Arată vorbitorului că îl ascuți. Oprește-te din vorbit și fii conștient de propriul limbaj al corpului. Semne că ascuți: te apleci spre vorbitor, o expresie facială interesată și menținerea unui bun contact vizual. Gesturile faciale și mici mișcări cum ar fi datul din cap în semn de aprobare pot să sugereze interes și susținere. Evită semnele de nerăbdare cum ar fi uitatul la ceas.

Crează spațiul mental. Nu te gândi la ce vrei să spui, ci concentrează-te pe persoana care vorbește.

Folosește expresii verbale pentru a contura gândurile celui cu care vorbești, de exemplu: „cum te-ai simțit în legătură cu acest lucru? Spune-mi mai multe.”

Sumarizează și reformulează ceea ce s-a spus. Putem să le arătăm oamenilor că i-am auzit bine și că le-am înțeles punctul de vedere parafrazând esențialul a ceea ce s-a vorbit. Este important să nu repetăm pur și simplu ceea ce ei au spus, ci să arătăm că am înțeles orice emoție sau concept cheie pe care aceștia l-au exprimat. Poți să spui de exemplu: „sună ca și cum ai fi foarte frustrat de situație” sau „asta mi se pare foarte interesant de făcut!”

Fii foarte clar cu limitele tale în ceea ce privește ascultarea – dacă ai la dispoziție timp limitat, spune acest lucru de la început. Dacă aștepti un telefon important la care trebuie să răspunzi, cere-ți scuze anticipat.

Nu în ultimul rând, ascultarea activă trebuie practică constant. Cu cât exersezi mai mult, cu atât vei putea să o faci mai ușor.

Sumarizarea și reformularea

După ce ascultăm pe cineva putem să le oferim un scurt rezumat a ceea ce am auzit. Aceasta este o metodă de a arăta că am ascultat și în același timp verificăm dacă am înțeles corect. Dacă nu am înțeles, dăm oportunitatea vorbitorilor să ne corecteze.

Așteaptă până când vorbitorul termină.

Prezintă sumarul folosind expresii ca: se pare că poziția ta este..., ce aud eu că spui este... nu-i așa? Ar fi corect dacă spun că poziția ta este... Dacă reformulăm foarte siguri pe noi, cum ar fi: deci tu crezi că... și ne înșelăm, nu arătăm doar că nu am ascultat, dar riscăm să aducem o ofensă vorbitorului, reprezentându-l greșit în discuție.

Sumarizează succint – fă un rezumat al discuției și prezintă-l în una sau două fraze scurte. Acest lucru este esențial dacă intenționezi să clarifici o situație și să continui discuția.

Ascultarea activă și facilitarea

Ascultarea activă este o unealtă de facilitare esențială. Există multe situații în cadrul întâlnirilor sau a atelierelor când ascultarea activă te va ajuta să identifici și să rezolvi o nouă problemă.

Cum să faci față comportamentului deranjant

În unele situații un anumit comportament al participanților la o întâlnire sau un atelier poate fi considerat deranjant. Participantul s-ar putea nici să nu fie conștient că modul în care se comportă este perceput astfel, dar chiar și așa întregul grup este afectat. Ascultă activ pentru a identifica problema și pentru a rezolva apoi neînțelegerile de la baza acesteia, nu doar cele de suprafață.

Înteruperile: Dacă o persoană întrerupe constant o conversație sau repetă anumite puncte deja discutate, este un semn că aceasta nu simte că ideea sau punctul său de vedere sunt apreciate. Uneori este suficient să ne alocăm timp pentru a asculta activ și pentru a oferi o reformulare tentativă pentru ca persoana în cauză să se simtă ascultată și apreciată.

Vorbăreții: nu toată lumea poate să fie concisă. Unii dintre noi folosim vorbirea ca să ne conturăm gândurile. Unii dintre noi nu au suficientă încredere pentru a-și formula o idee sau opinie clară, iar acest lucru se poate reflecta în modul în care vorbim. În aceste situații întregul grup devine confuz despre ce se vorbește. Ascultă, apoi oferă o sumarizare a contribuției vorbitorului. Astfel se va clarifica contribuția pentru restul grupului și chiar și pentru vorbitor!

Ascultarea pentru sintetizare

Facilitatorii folosesc des ascultarea activă pentru a formula și expune direcțiile unei discuții. Acest lucru se numește sinteză. Aici sunt două exemple care arată când ai putea folosi sinteza:

Găsirea opiniei comune și rezolvarea diferențelor. Ascultă și indentifică ce reprezintă opinia comună (ce s-a agreat de grup) și care sunt diferențele nerezolvate (ce nu s-a agreat încă) și sumarizează-le. Aceasta poate să ajute grupul să se concentreze și să continue spre obținerea unui acord de grup. De cele mai multe ori neînțelegerile dintr-un grup se rezolvă atunci când oamenii se ascultă activ unul pe celălalt. Aceștia își vor da seama că se află aproape de un acord și că diferențele sunt mici în comparație cu asemănările ideilor pe care le au. Ca și facilitator trebuie să asculți activ și să ajuți la clarificarea situației și rezolvarea ei.

Pe de altă parte, urmărirea semnelor făcute cu mâna este la fel de important. Este ușor să spui: „deci suntem cu toții de acord! Să trecem mai departe”. Dar dacă îți iei timp să asculți diferențele mai subtile din ceea ce se discută, ai putea să îți dai seama că grupul a ajuns în mare la un acord, dar pentru a lua o decizie durabilă și de calitate sunt necesare mai multe discuții.

Avansarea în discuție. La un moment dat în cadrul celor mai multe discuții, cineva trebuie să adune toate ideile și să continue cu un nou pas al procesului sau să treacă la alt punct de pe agendă. Un facilitator care ascultă activ poate sumariza și să spună până unde s-a ajuns cu discuțiile și ce mai trebuie vorbit pentru a atinge obiectivele întâlnirii sau atelierului.

Top Tip:

Cand notezi gândurile și ideile altei persoane trebuie să asculți activ. Dacă din greșeală expui greșit ceea ce s-a spus, pe lângă faptul că ideea s-ar putea pierde, persoana respectivă se poate simți ofensată. Dacă nu ești sigur de ceva, verifică împreună cu vorbitorul că ai notat corect.