GDDW kl4 dnia.13.05.2020r

Temat: Aktywne słuchanie –Czym jest komunikacja?

<https://epodreczniki.pl/a/komunikacja-i-jej-skladniki/D16edctnA>

<https://epodreczniki.pl/a/czym-jest-komunikacja/Dr3XsOVlv>

<https://epodreczniki.pl/a/mowa---pismo---internet-czyli-jak-zmienia-sie-komunikacja/DKWGVL7y4>

<https://www.slideshare.net/COGNITY/techniki-aktywnego-suchania-45693900>

<https://youtu.be/9xDwYIa9MXo> obejrzyj film o aktywnym słuchaniu!!!

Na czym polega aktywne słuchanie w komunikacji interpersonalnej?

Mogłoby wydawać się, że słuchanie jest procesem biernym, ale wcale tak nie jest. Tylko wtedy, gdy aktywnie słuchamy rozmówców, będziemy mogli ich zrozumieć. Staniemy się zaangażowanymi w proces komunikacji pomiędzy uczestnikami, którzy będą mogli zadawać trafne pytania i uzyskiwać na nie pożądane odpowiedzi. Umiejętne zadawanie pytań otwartych i zamkniętych to również ważny element procesu komunikacji międzyludzkiej. Bez nich nadawca komunikatu będzie prowadził jedynie monolog i nie będzie wchodził w interakcje ze słuchaczami. Za pośrednictwem pytań można wprowadzić rozmówcę na wątki, które nas najbardziej interesują. To, że aktywnie słuchamy rozmówcy, potwierdzamy kontaktem wzrokowym i potakiwaniem. Kiedy mówimy i patrzymy na odbiorcę, podkreślamy wagę naszego komunikatu i sprawiamy, że staje się on istotny.

4 zasady aktywnego słuchania

Wiele osób zastanawiam się, jak ćwiczyć aktywne słuchanie. Poniżej przedstawiamy najważniejsze zasady aktywnego słuchania, które pomogą w skutecznej komunikacji i budowaniu dobrych relacji z innymi.

Zasada 1 aktywnego słuchania: Postarajmy się skupić i skoncentrować na tym, co mówi druga osoba

Często nie zdajemy sobie sprawy, że nasza postawa ciała przeszkadza nam w zrozumieniu i rzeczywistym usłyszeniu tego, co artykułują inne osoby. Zwróćmy się zatem w stronę rozmówcy i postarajmy zachować otwartą postawę ciała, a co za tym idzie spróbujmy nie krzyżować rąk, zaciskać pięści czy krzyżować nóg.

Zasada 2 aktywnego słuchania: Swoją postawą dajmy do zrozumienia, że słuchamy tego, co mówi nasz rozmówca

Chodzi o to, aby wyrażać swoje zainteresowania poprzez wypowiadanie słów czy też przytakiwanie. Zaliczymy tutaj takie wyrazy, jak: „rzeczywiście…, rozumiem…, aha…, tak…”. Również nasza mimika pomoże nam okazać atencję. Możemy bowiem skinąć rozmówcy głową lub też naszą twarzą oraz jej wyrazem wskazać, że rzeczywiście słuchamy tego, co druga osoba ma nam do powiedzenia.

Zasada 3 aktywnego słuchania: Zadawajmy pytania i wykażmy zainteresowanie

Przede wszystkim, zawsze warto zachęcać innych, aby w dalszym ciągu mieli ochotę na dyskusję z nami. W tym celu warto skorzystać ze zwrotów, takich jak: „czy mógłbyś mi to wytłumaczyć…, powiedz jak mam to rozumieć…, to ciekawe co mówisz… itp.”. Wskazane jest korzystać również z możliwości zadawania pytań, zwracając przy tym uwagę, aby miały one charakter otwarty. W przeciwnym razie sami będziemy stanowili przyczynę otrzymywania krótkich odpowiedzi na zasadzie „tak” bądź „nie”.

Zasada 4 aktywnego słuchania: Utrzymujmy kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą

Jeżeli dana osoba ma coś ważnego do powiedzenia, to powinniśmy starać się utrzymywać z nią kontakt wzrokowy. Utrzymując kontakt wzrokowy, pokazujemy, że konwersacja nas interesuje. Kontakt wzrokowy nie może być jednak natarczywy. Wzrok warto odwrócić, gdy się nad czymś zastanawiamy. Wtedy wygląda to bardzo naturalnie.

Techniki aktywnego słuchania

Jak zrobić dobre wrażenie na kontrahentach, zrozumieć ich i być zrozumianym? Zebraliśmy dla Was najważniejsze techniki aktywnego słuchania:

parafrazowanie - powtarzanie własnymi słowami tego, co powiedziała nam druga osoba (np. ,,o ile dobrze Cię zrozumiałem to…”);

klaryfikacja - uporządkowanie i uogólnienie najważniejszych elementów wypowiedzi partnera (np. ,,czy to znaczy, że…”);

precyzowanie - polega na zadaniu szczegółowych pytań po to, aby uzyskać pełniejszy obraz sytuacji;

podsumowanie - zebranie najważniejszych informacji i ustaleń rozmowy (np.,,podsumowując…”);

zachęta - pokazywanie odbiorcy za pomocą różnych gestów (np. potakiwania głową), że jesteśmy zainteresowani rozmową;

dowartościowanie - pokazanie rozmówcy, że to, co mówi, jest dla nas ważne, a także docenienie jego wysiłków (np. ,,dziękuję, że dzielisz się ze mną tą sytuacją”);

odzwierciedlenie uczuć - pokazanie, że rozumiemy, co odczuwa nasz rozmówca (np. ,,jest mi bardzo przykro z tego powodu…”).

Najczęstsze błędy utrudniające aktywne słuchanie

Błąd 1 utrudniający aktywne słuchanie: Przerywanie rozmówcy

Przede wszystkim starajmy się nie przerywać swojemu rozmówcy, ponieważ jest to niegrzeczne, a przy tym burzy bieg myśli partnera, który najzwyczajniej w świecie może stracić wątek wypowiedzi.

Błąd 2 utrudniający aktywne słuchanie: Wchodzenie w słowo

Po drugie, nie należy wchodzić drugiej osobie w słowo. Jeśli będziemy mówić jednocześnie z kimś innym, to druga osoba będzie miała problem z wyrażeniem swoich myśli. Istotnym jest również, abyś nie kończyć zdań za osobę, z którą dyskutujemy, ponieważ po pewnym czasie może się ona zniechęcić, bądź stwierdzić, iż w ogóle nie ma potrzeby wysłuchania jej zdania.

Błąd 3 utrudniający aktywne słuchanie: Natarczywe wypytywanie o każdy szczegół rozmowy

Nie popadajmy jednak w drugą skrajność, jaką z pewnością byłoby wypytywanie, bądź też wręcz przesłuchiwanie zainteresowanego. Po pierwsze, nie każdy lubi się uzewnętrzniać, a poza tym istnieją kwestie, czy też tematy, o które nie wypada wręcz pytać rozmówcy. Co więcej, nasz partner w konwersacji może poczuć się nawet osaczony zadawanymi przez nas pytaniami, bądź zawstydzony, czy zaszokowany ich bezpośredniością, a czasami bezczelnością. Każdy z nas ma trochę inne granice, których nie powinniśmy przekraczać, nawet jeśli czynimy to w dobrej wierze.

Błąd 4 utrudniający aktywne słuchanie: Wmawianie czegoś, czego nas rozmówca nie powiedział

I ostatnim błędem, którego warto się wystrzegać, jest wmawianie innym tego, czego tak naprawdę wcale nie powiedzieli. Nie przypisujmy rozmówcom naszych interpretacji, ponieważ często są one zupełnie mylne, jeśli zaś nie mamy pewności, co autor poszczególnych słów miał na myśli, to zapytajmy.

Podążając za starą, ale wciąż jak najbardziej aktualną maksymą: „Mówienie jest srebrem, a milczenie złotem”, szanujmy naszych partnerów dialogu i pozwólmy im również na wypowiedź.

https://youtu.be/9xDwYIa9MXo obejrzyj film o aktywnym słuchaniu!!!

jeżeli masz ochotę wejdź na e podręcznik i sprawdzi czy zrozumiałeś temat rozwiązując zadania

https://epodreczniki.pl/a/czym-jest-komunikacja/Dr3XsOVlv