

## Załącznik\_ ćwiczenie 7 „Aktywne Słuchanie”

### Aktywne słuchanie

to okazywanie rozmówcy akceptacji, szacunku, serdeczności i ciepła. To powstrzymywanie się od własnych sądów i dobrych rad.

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
- Nieprzeszkadzaniu i nierozpraszkaniu 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.

### **H. Hamer wymienia następujące zachowania, cechy i umiejętności, które składają się na obraz aktywnego słuchacza.**

- Koncentracja uwagi na tym, co rozmówca ma do powiedzenia i nieprzeszkadzanie mu w żaden sposób.
- Kontakt wzrokowy – utrzymywany od 30 do 60 procent czasu rozmowy.
- Lekkie nachylenie ciała w stronę osoby, której słuchamy, ale bez naruszania jej obszaru [prywatności].
- Używanie zachęcających zwrotów podtrzymujących rozmowę i świadczących zarazem o pilnym słuchaniu.
- Otwartość na inny niż własny punkt widzenia, szczególnie w sytuacji, gdy poglądy rozmówców znacznie się różnią.
- Powstrzymywanie się od wyrażania własnej opinii przed dokładnym zrozumieniem treści komunikatu i intencji jego nadawcy.
- Empatia, czyli próba wejścia w skórę partnera, postawienie się na jego miejscu, wczuwanie się w emocje przeżywane przez rozmówcę.
- Stosowanie technik aktywnego słuchania (parafraza, odzwierciedlenie, klaryfikacja)
- Rozumienie znaczenie sygnałów niewerbalnych w komunikacji.

### **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...”

## Załącznik\_ ćwiczenie 7 „Aktywne Słuchanie”

A: U znajomych poznałaś obcokrajowca, Anglika. Zapytaj go, jak mu się podoba w Polsce, czy dużo już zwiedził i co jeszcze zamierza zobaczyć.

B: Pierwszy raz w życiu jesteś w Polsce i poznana osoba, Polka, pyta jak ci się tu podoba.

A: Jesteś na lotnisku. Spytaj celnika, czy drobne upominki są wolne od cła i jaką kwotę pieniędzy trzeba zadeklarować.

B: Jesteś celnikiem. Podchodzi do ciebie pasażerka

A: Twój sąsiad ma nowy samochód. Pochwal jego wybór i dowiedz się kilku szczegółów (prędkość, zużycie paliwa, cena, itp.)

B: Właśnie kupiłeś nowy samochód. Rozmawiasz o nim z sąsiadem.

A: Jesteś w obcym mieście. Chciałabyś coś zjeść, napić się herbaty, odpocząć. Jak zapytasz o to przechodnia?

B: Na ulicy zaczepia cię przechodzień.

A: Chciałabyś pojechać za chłopakiem sama pod namiot. Masz 15 lat. Postaraj się przekonać mamę i zapewnić ją o swoim bezpieczeństwie.

B: Twoja córka chce prosić cię o pozwolenie na wyjazd.