KOMUNIKÁCIA · ŤAHÁK

Aktívne počúvanie v 5 technikách

Väčšina nedorozumení nevzniká tým, čo sme povedali, ale tým, čo sme nepočuli. Aktívne počúvanie znamená dať druhému najavo, že ho vnímame, a overiť si, že sme ho pochopili správne.

1 Pozornosť

Odložte telefón, otočte sa k človeku, udržujte očný kontakt. Krátke „aha“, „rozumiem“ či prikývnutie dajú najavo, že ste pri ňom.

2 Parafrázovanie

Zopakujte vlastnými slovami, čo ste počuli: „Ak tomu správne rozumiem, potrebuješ mať podklady do piatku, lebo…“

3 Otvorené otázky

Pýtajte sa tak, aby sa nedalo odpovedať len „áno“ alebo „nie“: „Čo presne ťa na tom trápi?“ „Ako by to podľa teba malo vyzerať?“

4 Pomenovanie pocitu

Všimnite si aj emóciu za slovami: „Znie to, že ťa to dosť nahnevalo.“ Človek sa cíti pochopený a upokojí sa rýchlejšie.

5 Zhrnutie

Na konci zhrňte hlavné body a dohody: „Takže sa dohodneme, že…“ Predídete tomu, že každý odíde s iným dojmom.

Pomáha

- nechať druhého dohovoriť,
- pauza pred odpoveďou,
- úprimný záujem namiesto rád,
- otázka „Chceš radu, alebo ma len potrebuješ vypočuť?“

Ruší

- × skákanie do reči
- × „To nič nie je, ja som mal…“
- × rady, o ktoré nikto nežiadal
- × pohľad do mobilu či počítača

Vyskúšajte si to tento týždeň

Pri jednom rozhovore použite vedome techniku 2 a 5. Čo sa zmenilo?

Počúvanie a odstraňovanie komunikačných bariér trénujeme v kurze **Staňte sa dobrým komunikátorom**. vzdelavame.sk →