



## ***1.5.1 Aktywne słuchanie***

**Aktywne słuchanie** oznacza pełne zrozumienie treści i znaczenia przekazu wysydanego przez partnera rozmowy. Kluczem do prawdziwego i uważnego słuchania jest zaangażowanie i intencja!!!

Technikami wspomagającymi aktywne słuchanie są:

- Parafrazowanie
- Precyzowanie
- Klaryfikacja
- Podsumowanie
- Pytania – otwarte i zamknięte

Warunki dla aktywnego słuchania:

- jesteś fizycznie i psychicznie skoncentrowany na rozmówcy (mały dystans, kontakt wzrokowy),
- traktujesz drugą osobę w sposób partnerski,
- nie oceniasz,
- nie uogólniasz,
- nie nadinterpretujesz,
- starasz się stworzyć rozmówcy warunki do wolnej i nieskrępowanej wypowiedzi (nie sugeruj, nie manipuluj),
- starasz się sprawdzić czy dobrze rozumiesz rozmówcę (klaryfikacja, parafraza, precyzja),
- mówisz wprost o sobie, wyrażasz swoje potrzeby, uczucia i propozycje.

## W komunikacji z innymi bardzo często popełniamy podstawowy błąd – udajemy, że słuchamy. Dlaczego?

- bo poprzez stworzenie wrażenia, że jesteś zainteresowany/zainteresowana tym, co słyszysz, chcesz, aby druga osoba Cię lubiła,
- bo chcesz wychwycić słabości w drugiej osobie, skupiasz się na negatywach,
- bo chcesz uzyskać, wyłapać z rozmowy tylko jedną potrzebną Ci informację, resztę ignorując,
- bo chcesz sam być wysłuchany, stąd słuchasz tylko jednym uchem, by móc samemu się wypowiedzieć,
- bo nie chcesz odrzucenia przez rozmówcę, stąd trzymasz się na baczności i nasłuchujesz niebezpieczeństwa,
- bo chcesz sprawdzić, jak rozmówca reaguje na Twoje opinie, chcesz go wyczuć w ważnej dla Ciebie sprawie,
- bo nie potrafisz odmówić drugiej osobie w sposób asertywny,
- bo myślisz, że rozmówca nie ma zbyt wiele ciekawego do powiedzenia,
- bo nie interesuje Cię zadanie, opinia i w ogóle rozmówca,
- bo manipulujesz?



## → *Słuchanie i pseudosłuchanie*

Można wyróżnić pięć podstawowych poziomów, na których można słuchać drugiej osoby:

- Ignorowanie, czyli nie słuchanie tak naprawdę!
- Udawanie, że się słucha, czyli słuchanie bez zainteresowania, bo chcesz być uprzejmy/uprzejma.
- Selektywne słuchanie, słuchasz tylko pewnych części rozmowy.
- Uważne słuchanie, to słuchanie skoncentrowane, uważasz na słowa wypowiedziane przez rozmówcę, nie interpretujesz nic, po prostu słuchasz.
- Aktywne słuchanie (empatyczne), to słuchanie połączone z chęcią zrozumienia rozmówcy – jego zamiarów, potrzeb, sytuacji, uczuć. Jest to słuchanie oparte na faktycznym zainteresowaniu rozmówcą.



# → *Trzy elementy dobrego słuchania*

Dlaczego człowiek ma parę uszu i tylko jedno usta?  
Aby używał ich w takiej proporcji.

## ● *Uwaga*

- Dopasowanie
- Kontakt wzrokowy – wzrok skierowany na usta i oczy rozmówcy
- Słuchanie, nie przerywanie
- Potakiwanie
- Wtrącanie – tak, rozumiem, aha

## ● *Pauza przed odpowiedzią*

- Głęboki wdech
- Rozluźnienie
- Uśmiech

## ● *Powtórzenie*

- Parafraza wypowiedzi rozmówcy:  
„Chcesz powiedzieć, że...”,  
„O ile dobrze rozumiem, to...”,  
„Proszę popraw mnie jeśli się mylę, ale...”,  
„Innymi słowy...”

## *Co oznacza umieć słuchać?*

- Nie należy przerywać.
- Słuchać z zainteresowaniem.
- Prosić o wyjaśnienie niejasnych fragmentów.
- Umieć wydobyć z wypowiedzi to co najistotniejsze.
- Umieć doczekać do końca wypowiedzi rozmówcy.
- Nie manifestować mimiką i gestami swojej postawy znużenia czy braku akceptacji