

Активно слушане: как да чуete какво наистина казва друг човек?

Част 1.

Позволете ми да ви задам един въпрос: как би се променило качеството на вашето взаимодействие с другите, ако можете да преминете от разпознаването на думите към разбирането на чувствата и мотивацията зад тях? Мислите ли, че бихте се чувствали повече или по-малко свързани, повече или по-малко чути, повече или по-малко комфортно с другите?

Ето един пример. Чували ли сте някога друг човек или вие да казвате: „Добре съм“, когато ви попитат „Какво не е наред?“ (и в действителност далеч не сте добре). Може би сте били заети със сутрешен спор или гневно съобщение, или сте пропуснали краен срок. Въпреки че думите казваха, че си добре, това едва ли беше истина. Сега си представете, че друг човек не просто отговаря: „Добре“, но спира за момент и казва: „Знаеш ли, че ми изглеждаш тъжен. Днес случи ли се нещо? Мога ли да направя нещо за вас?“ И след това остава за следващите 10 минути, само за да ви изслуша: без прекъсване, осъждане или бързване да споделя новините си.

Обзалагам се, че ще се почувствате различно. Често не става дума за думите, а за намерението зад тях, което прави активното слушане динамичен и състрадателен процес. Вие също общувате с този човек, дори и да мълчите. Показвате, че ви е грижа за тях, техните мисли и чувства и сте готови да отделите време, за да ги изслушате. Може да бъде изключително важно за по-уязвими групи, които естествено може да се нуждаят от повече внимание и състрадание.

Как да упражнявате активно слушане?

Има различни видове слушане: едното е слушане заради себе си. В този случай вътрешно сте заети с въпроси като: „Това наистина ли ще ми бъде полезно?“ „Това ми напомня за времето, когато...“ „Надявам се, че тя може да свърши скоро и аз да мога да започна часа...“ или може да съчинявате отговор в главата си. Това е особено типично в случай, когато другият човек е критичен или сте в дебат.

Има обаче друг тип слушане, обикновено наричан активно слушане: в този случай ние полагаме усилия да се свържем с позицията на човека, който говори. Помага ни да присъстваме много повече и да се фокусираме върху това, което човек всъщност казва и чувства. Помага да изразите съпричастност и да останете неосъждащи. Може да е предизвикателство: ако сте склонни да се фокусирате върху решенията, може да ви е трудно да запазите идеите си за себе си и просто да сте там за другия човек. Техниките за активно слушане могат да помогнат за избягване

- мислене за това как ни засяга това, което някой друг ни казва;
- опитвайки се да осигурим „бързо решение“, за да спрем да се чувстваме зле за другия човек;
- или се опитва да омаловажава проблема по същата причина.

Все пак, ако искате да изградите връзки и да подкрепите човек пред вас, ще трябва да се научите как да слушате по различен начин. Ето няколко съвета, които трябва да следвате:

#### 1. Не осъждайте

Това не винаги е лесно, но изоставянето на собствените ви мнения ви освобождава да се съсредоточите върху гледната точка на другия човек. Признаването на възгледите и емоциите на даден човек ви помага да му помогнете. Това не означава, че трябва да се съгласявате с всичко, което човекът казва; това е да им кажете, че ви е грижа и че те имат значение.

#### 2. Обърнете цялото си внимание на човека

Премахнете разсейването. Уверете се, че имате време да прекарате с човека и ако това означава да преместите разговора за друг час, направете го. Да им дадете пълен фокус показва уважение и човек е по-вероятно да остане спокоен, когато се чувства уважаван.

#### 3. Слушайте внимателно (чувствата и фактите)

Потопете се в думите, както и в по-широкия поглед на този индивид в тази конкретна ситуация. Забележете тона на гласа, езика на тялото и други улики, за да отидете отвъд думите и да получите представа за емоциите. Слушайте с ушите, очите и сърцето си.

#### 4. Не се страхувайте от тишината

Понякога всичко, от което човек се нуждае, е да бъде чул или да знае, че сте там. Обърнете внимание на контекста и качеството на мълчанието, преди да отговорите.

Индивидът може да мисли какво да каже по-нататък или може да се нуждае от няколко мълчаливи минути, за да овладее емоциите.

След като смятате, че сте предоставили достатъчно пространство и приемане на другия човек, е дошло времето да попълните всички празни места, които усетите, като задавате въпроси по правилния начин. Нека сега да обсъдим как да задаваме въпроси, за да запазим емпатията: И разбира се, задавайте въпроси. За това как да задаваме въпроси ще говорим в следващата част...