

Értő figyelem: hogyan halljuk meg, hogy mit is mond a másik valójában? - 1 rész

Hogyan hat a kommunikáció minőségére, ha nem csak a szavakat ismerjük fel, hanem megértjük a mögöttük meghúzódó érzéseket és motivációkat is? Hogyan hathat ez a kapcsolódás minőségére, vagy arra, hogy a beszélő mennyire érzi, hogy megértették, elfogadták amit mond?

Nézzünk egy példát. Előfordul, hogy amikor megkérdezzük valakit, hogy hogy "mi a baj?", azt válaszolja, hogy "semmi, minden rendben van", pedig valójában egyáltalán nincsen minden rendben. Vajon mi történne, ha egy egyszerű "Mi baj?" helyett azzal fordulnánk hozzá: "Levertnek tűnsz. Történt valami? Tudok valamiben segíteni?"

Az értő figyelem nem csak egy kommunikációs technika: alkalmazása abban az alapvető igényben gyökerezik, hogy empátiával forduljunk mások felé, és készen álljunk támogatni azt, akinek erre szüksége lehet. A kommunikáció akkor is zajlik, amikor éppen nem mondunk semmit: aktív hallgatással tudjuk jelezni a beszélgetőpartner felé, hogy érdekel és foglalkoztat, hogy éppen mi zajlik bennük. Az osztatlan figyelem, a másik végighallgatása anélkül, hogy félbeszakítanánk egyértelműen jelzi a másik felé, hogy készek vagyunk időt szánni arra, hogy meghallgassuk.

A hétköznapiakban - különösen amikor valakivel vitatkozunk - gyakran előfordul, hogy míg a beszélgetőpartnerünk beszél, mi valójában azt fontolgatjuk, hogy hogyan is reagáljunk, mit mondjunk. Fontos tudnunk, hogy az agyunk vagy mondatokat alkot, vagy mondatokat dolgoz fel - ezért ha magunkban a válaszukon gondolkozunk, akkor nagy az esélye annak, hogy csak nagyon kis részét halljuk meg annak, amit a másik mond.

Az értő figyelem gyakorlása során azonban a fókusz az aktuális beszélőn van, és aki éppen hallgat, az saját gondolatai helyett a hallottak feldolgozását helyezi előtérbe. A szándék szintjén a másik helyzetének alapos megismerése és megértése van jelen. Kommunikáció szintjén a hallgató biztató arckifejezéssel, testtartással jelzi, hogy a beszélőre figyel. Eközben arra készül, hogy az elhangzottakat összefoglalja saját maga és a beszélő számára. Ez segíti a figyelmet, és hatékonyan kommunikálja a beszélő felé, hogy története fontos nekünk. Az értő figyelem gyakorlása különösen nagy kihívást jelenthet azok számára, akik szeretnek másoknak egyből megoldásokat javasolni. Fontos figyelembe vennünk, hogy egy nehéz helyzetben lévő embernek első körben figyelemre van szüksége, támogatásra, elfogadásra. Ha valakinek ötletekre van szüksége, meg fogja kérdezni.

Van néhány reakció ami kifejezetten gátolhatja az értő figyelmet:

- ha azzal vagyunk elfoglalva, hogy ránk milyen hatással van a másik története (ez gyakran ahhoz vezet, hogy a saját rossz érzéseinket próbáljuk feloldani)
- ha megértés és elfogadás helyett "jó tanácsokkal" próbáljuk a *saját* rossz érzéseinket oldani
- vagy ha bagatellizáljuk a beszélő problémáját, hogy nekünk kevésbé kelljen rosszul éreznünk magunkat.

Persze nem elég azt tudnunk, hogy mit NE tegyünk, vegyük hát át, hogy mire érdemes figyelnünk, ha értő figyelemmel akarunk fordulni valaki felé:

1. Ítélezésmentesség

Ez bizony gyakran nem könnyű, de elengedhetetlen része az értő figyelemnek, hogy befogadjuk a beszélő nézőpontját. Lehet, hogy a mi élethelyzetünkben ránk más hatással lenne az, amiről a beszélő beszámol, de az ő érzéseit az ő helyzete és tapasztalatai befolyásolják, ha őszintén szeretnénk megérteni, hogy min megy keresztül, el kell engednünk az ítélezést. A beszélő véleményének és érzéseinek tiszteletben tartása biztosítani tudja az elfogadás élményét, melyre a

beszélő ebben a helyzetben vágyik. Az elfogadás nem jelenti azt, hogy feltétlenül egyetértünk a másikkal, csupán azt, hogy tiszteletben tartjuk és elfogadjuk, hogy miénktől különböző élményei, gondolatai és érzései lehetnek.

2. Osztatlan figyelem

Távolítsunk el mindent, ami elterelheti a figyelmünket. Gondoskodjunk arról, hogy legyen elég időnk végighallgatni a másikat - ha tudjuk, hogy kevés az idő, inkább javasoljunk egy későbbi időpontot. Az osztatlan figyelem tiszteteletet és elfogadást sugároz, gyakran nyugatató hatással tud lenni egy felkavart, nehéz érzésekkel küzdő emberre.

3. Alapos figyelem (érzések és tények)

Kövessük a beszélő minden szavát, készüljünk arra, hogy szükség esetén megismételjük vagy összefoglaljuk a hallottakat - ez segít abban, hogy a tartalomra fókuszáljunk pl. Ahelyett, hogy a hallottak milyen érzéseket keltettek bennünk, vagy hogy választ kezdünk megfogalmazni. Mindeközben figyeljünk a testbeszédre, arckifejezésre is, különös tekintettel az elhangzottak és a testbeszéd és arckifejezés összhangjára vagy annak hiányára.

4. A támogató csend

Néha egy nehéz érzésekkel küzdő embernek nincsen másra szüksége, mint támogató jelenlétre. Legyünk figyelemmel arra (szöveg és testbeszéd alapján), hogy valóban választ igényel-e a beszélő, vagy a támogató jelenlétünket. Az is lehet, hogy csak szünetet tart, hogy megtalálja gondolatmenete legjobb szóbeli kifejezését, és még egyáltalán nem jött el az ideje, hogy mi szólaljunk meg.

Miután megbizonyosodtunk arról, hogy a másik fél mindent elmondott amit szeretett volna, itt az ideje, kérdezzünk. Erre akkor van elsősorban szükség, ha hiányérzetünk van, ha valami nem világos, kiegészítést vagy esetleg magyarázatot igényel annak érdekében, hogy jobban megértsük a elhangzottakat, vagy hogy mire van tőlünk pontosan szüksége a beszélőnek. Az empátiás kérdéssel a következő részben foglalkozunk.