



## Podcast 13

### Aktywne słuchanie: jak usłyszeć, co naprawdę mówi inna osoba?

Pozwól, że zadam ci pytanie: jak zmieniłaby się jakość twoich interakcji z innymi, gdybyś mógł przejść od rozpoznawania słów do rozumienia uczuć i motywacji za nimi stojących? Czy myślisz, że czułbyś się mniej lub bardziej połączony, mniej lub bardziej słyszany, mniej lub bardziej komfortowo z innymi?

Oto przykład. Czy kiedykolwiek słyszałeś, jak inna osoba, a nawet ty sam mówisz: "Nic mi nie jest", gdy ktoś zapyta cię "Co jest nie tak?", podczas gdy w rzeczywistości daleko ci do komfortu. Może byłeś zajęty poranną kłótnią, rozłościła cię wiadomość lub przegapiłeś jakiś termin. Chociaż słowa mówiły, że wszystko jest w porządku, to nie było to prawdą. Teraz wyobraź sobie, że zamiast zapytać "Co jest nie tak?", ktoś zatrzymuje się na chwilę i mówi do ciebie: "Wiesz, wyglądasz dla mnie smutno. Czy coś się dzisiaj wydarzyło? Czy jest coś, co mogę dla ciebie zrobić?" A potem pozostaje przez następne 10 minut, aby cię wysłuchać: bez przerw, osądzania lub pośpiechu, aby podzielić się wiadomościami.

Założę się, że czułbyś się inaczej. Często nie chodzi bowiem o słowa, ale o intencję, która za nimi stoi. Aktywne słuchanie jest dynamicznym i empatycznym procesem. Komunikujesz się ze swoimi rozmówcami, nawet gdy milczysz. Pokazujesz, że troszczysz się o *nich* o ich myśli i uczucia oraz że jesteś gotów poświęcić czas, aby ich wysłuchać. Może to być niezwykle ważne w przypadku bardziej wrażliwych grup, które naturalnie mogą potrzebować więcej uwagi i współczucia. I to właśnie nazywamy "aktywnym słuchaniem".

Istnieją różne rodzaje słuchania. Jednym z nich jest słuchanie dla własnego dobra. W tym przypadku wewnątrz jesteś zajęty pytaniami typu: "Czy to naprawdę będzie dla mnie przydatne?" "To przypomina mi czasy, kiedy..." "Mam nadzieję, że wkrótce skończy i będę mógł rozpocząć zajęcia..." A może komponujesz odpowiedź w swojej głowie. Jest to szczególnie typowe w przypadku, gdy druga osoba jest krytyczna lub jesteś w debacie.

Istnieje jednak inny rodzaj słuchania, zwykle nazywany słuchaniem aktywnym. W tym przypadku staramy się połączyć z pozycją osoby mówiącej. Pomaga nam to być bardziej obecnym i skupić się na tym, co dana osoba faktycznie mówi i czuje. Pomaga wyrazić empatię i pozostać nieoceniającym. Może to być jednak trudne. Jeśli masz tendencję do koncentrowania się na rozwiązaniach, może być trudno zachować swoje pomysły dla siebie i po prostu być tam dla drugiej osoby. W rzeczywistości aktywne techniki słuchania mogą pomóc uniknąć:

- myślenie o tym, jak historia drugiej osoby wpływa na ciebie;
- podejmowania prób zapewnienia "szybkiego rozwiązania", abyś mógł przestać czuć się źle dla drugiej osoby;
- umniejszenia problemu z tego samego powodu.





Mimo to, jeśli chcesz zbudować połączenie i wspierać osobę przed sobą, musisz nauczyć się słuchać inaczej. Oto kilka wskazówek do naśladowania:

### **1. Pozostań nieoceniający**

Nie zawsze jest to łatwe, ale porzucenie własnych opinii pozwala skupić się na perspektywie drugiej osoby. Uznanie poglądów i emocji danej osoby pomaga ją wspierać. Nie oznacza to, że musisz zgadzać się ze wszystkim, co mówi dana osoba; Chodzi o to, aby dać im znać, że ci zależy i że są ważni.

### **2. Poświęć osobie swoją niepodzielną uwagę**

Usuń zakłócenia. Upewnij się, że masz czas aby spędzić chwilę z tą osobą, a jeśli oznacza to przeniesienie rozmowy po zajęciach, to zrób to. Pełne skupienie się na nich pokazuje szacunek, a osoba jest bardziej skłonna do zachowania spokoju, gdy czuje się szanowana.

### **3. Słuchaj uważnie (uczuć i faktów)**

Zanurz się w słowach, a także zachowaj szerszy pogląd na jednostkę w tej konkretnej sytuacji. Zwróć uwagę na ton głosu, język ciała i inne wskazówki, aby wyjść poza słowa i uzyskać wgląd w emocje. Słuchaj uszami, oczami i sercem.

### **4. Nie bój się ciszy**

Czasami wszystko, czego dana osoba potrzebuje, to zostać usłyszanym lub wiedzieć, że tam jesteś. Zwróć uwagę na kontekst i jakość ciszy przed udzieleniem odpowiedzi. Osoba może myśleć o tym, co powiedzieć dalej lub może potrzebować kilku cichych chwil, aby powstrzymać emocje.

Kiedy już myślisz, że zapewniłeś wystarczająco dużo miejsca i akceptacji drugiej osobie, nadszedł czas, aby wypełnić wszelkie puste miejsca, które wyczuwasz, zadając pytania we właściwy sposób. W kolejnym podcaście porozmawiamy, jak zadawać pytania i zachować empatię...

