

Techniki aktywnego słuchania:

- parafrazowanie – kluczowa metoda aktywnego słuchania i skutecznego kontaktu, dzięki której dajemy partnerowi swoją uwagę i sprawdzamy, czy dobrze rozumiemy jego wypowiedź, utrzymujemy temat rozmowy. Stanowi powtórzenie własnymi słowami kluczowych sformułowań partnera, pozwala sprawdzić, czy dobrze rozumiemy intencję i treść wypowiedzi,
np. „Czy dobrze rozumiem, że Pan...”,
„Z tego co Pan mówi zrozumiałem, że...”,
„O ile dobrze Pana zrozumiałem, chodzi o to, że...”,
- odzwierciedlanie – jest to metoda, w której odwołujemy się do emocji naszego rozmówcy, mówimy, jakie są według nas jego odczucia, np. „zdaje się, że jesteś rozgniewany”,
„wygląda na to, że cię rozzłościłem”,
- klaryfikacja – jest to metoda dopytywania się o znaczenie niejednoznacznych słów po to, by zdobyć większą ilość informacji, wyjaśnić niejasności, precyzyjnie opisać sytuację, pokazać pojęcia, które utrudniają zrozumienie. W trakcie rozmowy często zapominamy o wieloznaczności określeń, jakimi się posługujemy. Poza tym nie wszyscy ludzie posiadają ten sam zasób słów, dzielą nas różnice kulturowe i społeczne, które wpływają na sposób komunikowania się. Aby uniknąć nieporozumień warto sprawdzać, co nasz partner ma na myśli, np. „Co masz na myśli?”, „Co to znaczy, że...”

Klaryfikacji dokonujemy dopytując o znaczenia niejednoznacznych słów, zadając pytania zmierzające do wyjaśnienia niejasnych pojęć,

- np. „Kiedy to się wydarzyło...?”,
„Ile razy to się zdarzyło...?”,
„Jak często...?”

Zadając tego typu pytania, np. w sytuacji obsługi klienta warto uzasadnić, dlaczego to robimy.

- Np. „Zależy mi na tym, aby dokładnie zrozumieć...”,
„Chciałbym dokładnie zapamiętać...”,
„Ponieważ robię notatki, chciałbym wszystko dokładnie...”

Zalecenia związane z aktywnym słuchaniem:

- wykaż zainteresowanie,
- unikaj skupienia się wyłącznie na sobie,
- bądź otwarty,
- akceptuj swojego rozmówcę takiego, jakim jest,
- unikaj błędów podczas dokładnego słuchania,
- powtarzaj wypowiedzi swojego przedmówcy,
- zadawaj pytania.

Słuchając aktywnie zmniejszamy ryzyko nieporozumień, ponieważ słuchający pyta jeszcze raz, chcąc się upewnić, czy wszystko dobrze zrozumiał. Stanowi on niejako lustro dla rozmówcy. Dzięki temu mówiący czuje się rozumiany, może okazać zaufanie i bardziej się otworzyć.

Aktywne słuchanie oznacza:

- słuchanie tego, co mówią inni,
- sprawdzenie, czy prawidłowo zrozumieliśmy wypowiedziane słowa,
- zachęcenie mówiącego własnym zachowaniem do kontynuowania wypowiedzi.

Aktywne słuchanie pomaga świadomie skoncentrować się na mówiącym, obserwować go i pokazać mu za pomocą reakcji niewerbalnych, że jesteśmy zainteresowani tym co mówi.

Aktywne słuchanie można efektywnie wykorzystać wtedy, gdy: