Aktív hallgatás – Közlés sorompók

**Aktív hallgatás – Értő figyelem**

5 féle módon figyelhetünk a másikra

1. Mellőzés – egyáltalán nem hallgatjuk meg
2. Tettetés – mintha odafigyelnénk
3. Szelektív figyelem
4. Figyelmes meghallgatás, passzív hallgatás
5. Empatikus, értő figyelem, aktív hallgatás,
* Koncentráltan figyel a beszélgetőtársra (non-verbálisan is)
* Sosem szakítja félbe
* Saját szavaival megismétli – tovább gördíti
* A beszélgetőtárs magyarázatához kapcsolódó kérdéseket tesz fel
* Érdeklődő kérdés (óvatosan!)
* Tisztázó kérdés
* Megpróbálja ki is találni, mire gondol, hogy mindketten azonosan értelmezzék az elmondottakat
* Visszatükrözi, összefoglalja a beszélgetőtárs által elmondottakat
* Az érzelmeit is visszatükrözi
* Továbbgördítés (megakadásnál)

Aktív hallgatás – Értő figyelem

Betartandó intelmek!:

* Legyél ott!
* Ne ítélkezz!
* Bízz benne!
* Fogadd el!
* Hallgass!
* Csak hallgass!
* Maradj a másikkal!
* Tartsd meg a „függetlenséged”!

Az értő figyelem a fogadó dekódolási eredményeinek gyakori és folyamatos visszacsatolása, azaz visszajelzés.

Ezért kell hallgatásunk pontosságát ellenőrizni, ezáltal csökkentjük a félreértéseket és torzításokat az értő figyelem egy eszköz, mellyel bizonyítjuk, hogy valóban megértettük az üzenetet.

A hallgató a saját szavaival visszamondja az üzenetet küldő megnyilvánulására vonatkozó benyomását, ellenőrzi, visszajelzésre azért is szükség van, mert hajlamosak vagyunk azt hallani, amit hallani akarunk.

**Értő figyelem**

* nem vagyunk biztosak benne, hogy értjük, mit is akart mondani a másik
* mikor a másik ember egy fontos, vagy érzelmi töltésű üzenetet küld nekünk
* a visszajelzés lehet kijelentő mondat és kérdő mondat formájában is. Az értő figyelem nem feltétlen jelent egyetértést (!) csak azt, hogy megértettem a másik mit gondol, mit érez (empatikus megértés)

Az értő figyelem az a módszer, melyet használva a másik ember azt érzi, hogy megértik.

Az empátia és elfogadás megléte szükséges bármely kapcsolatban, hogy az egyik ember a másik testi-lelki fejlődését és egészségét elő tudja segíteni.

Az értő figyelem ezáltal elősegíti a problémamegoldást.

Bátorítsuk beszélgetőpartnerünket, hogy szabadon fejezzék ki érzelmi reakcióikat, ez hozzásegíti őket, hogy elengedettebb, nyugodtabb legyen, azáltal, hogy meghallgattuk, megértettük és kritika nélkül elfogadtuk tárgyalópartnereinket.

Pozitív érzéseik lesznek önmaguk iránt és így oldódik a partnerek közötti feszültség, és jobban fogja érdekelni őket a mi mondanivalónk is.

Az elfogadás azt jelenti, hogy a másik ember viselkedése nem ütközik saját igényeink kielégítésével.

**A közlés sorompók**

* A másik fél irányítására való törekvés.
* AKADÁLYOZZÁK A KOMMUNIKÁCIÓT!
* Lassítják a problémamegoldást.
* A válaszokban benne van az üzenetet küldő megváltoztatásának szándéka.
* Lelkileg is árt így az nem elfogadás légkörét teremti meg!

**Közlés sorompók**

Utasítás, irányítás, parancs

Figyelmeztetés, fenyegetés

Moralizálás, prédikáció, presszió

Tanácsadás, megoldási javaslatok

Rábeszélés logikai érvekkel, kioktatás

Ítélkezés, kritizálás, helytelenítés, hibáztatás

Elismerés, egyetértés, dicséret, hízelgés

Címkézés, gúnyolás, megszégyenítés

Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás

Biztatás, bagatellizálás, vigasztalás

Vizsgálódás, kikérdezés, faggatózás

Figyelem elterelés, tréfálkozás