



1) DESCRIEREA INSTRUMENTULUI

Denumirea instrumentului : **Empatic Listening**

ASCULTAREA EMPATICĂ - este o tehnică structurată de ascultare și chestionare care vă permite să dezvoltați și să îmbunătățiți relațiile cu o mai bună înțelegere a ceea ce se transmite, atât din punct de vedere intelectual, cât și emoțional. Ca atare, duce tehnicile de ascultare activă la un nou nivel.

Vom explora modul în care utilizarea onestă și eficientă a ascultării empatică vă poate ajuta să câștigați încrederea membrilor echipei și să abordați cauza principală a problemelor de la locul de muncă.

Timp: 60 de minute

2) OBIECTIVELE INSTRUMENTULUI

Obiectiv 1- Ascultați cu răbdare

Pentru a utiliza ascultarea empatică, ascultați cu răbdare ceea ce are de spus cealaltă persoană, chiar dacă nu sunteți de acord cu ea. Este important să vă arătați acceptarea, deși nu neapărat acordul, prin simpla mișcare a capului sau prin injectarea unor fraze precum "înțeleg" sau "înțeleg".

Obiectiv 2- Încercați să vă faceți o idee despre sentimentele pe care le exprimă vorbitorul și rămâneți atenți la conținutul emoțional transmis, precum și la sensul literal al cuvintelor.

Obiectiv 3- Gândiți-vă la voi înșivă ca la o oglindă. Repetați gândurile și sentimentele interlocutorului. Încurajați vorbitorul să își continue mesajul prin interjectarea unor răspunsuri sumare.

Sfat:

Atunci când ascultați empatic, păstrați-vă propriile emoții sub control și nu vă lăsați implicat emoțional. Nu uitați: înțelegeți mai întâi, evaluați mai târziu.

În cele din urmă, nu uitați că, prin câștigarea încrederii interlocutorului, îi permiteți acestuia să comunice mai liber. În acest fel, creați rezultate mai bune pentru vorbitor, pentru dvs., pentru echipa dvs. și pentru companie în ansamblu.

În cazul în care ați câștigat această încredere, asigurați-vă că nu o trădați.

3) CONECTAREA INSTRUMENTULUI CU ABILITATEA

Comunicarea este un subiect mult mai nuanțat decât ați putea crede. A avea bune abilități de comunicare nu înseamnă doar a fi capabil să scrii și să vorbești. Când spunem că un comunicator este eficient, spunem, în esență, că este capabil să capteze atenția totală a publicului său și să transmită cu succes mesajul său. Nu contează dacă ceea ce se comunică face parte dintr-o notă zilnică sau dintr-un discurs în cadrul adunării generale a companiei; nevoia de comunicare în afaceri este reală și urgentă. Există o mulțime de instrumente care pot fi utilizate pentru a comunica eficient cu publicul dumneavoastră. În plus, există și alte instrumente care vă pot ajuta să învățați și să exersați arta comunicării și să vă apropiați de perfecțiune.

4) MATERIALE DE RESURSE

-o sală de ședințe pentru minim 2 persoane, un spațiu confortabil pentru partajare

5) CUM SE APLICĂ INSTRUMENTUL

Ascultare - Rezumare - Urmărire (LSF)

O modalitate obișnuită de a realiza ascultarea empatică este tehnica LSF. Aceasta înseamnă Listening - Summarising - Follow-up (LSF).

Ascultând cu adevărat pe altcineva și rezumând în minte ceea ce spune, ascultătorul este capabil să folosească parafrazarea pentru a-i arăta celui alt că a auzit ceea ce a fost spus. Parafrazarea face parte din rezumare; vizează unul sau mai multe cuvinte cheie care să descrie cu acuratețe povestea.

De asemenea, poate avea un efect puternic repetarea cuvintelor pe care vorbitorul le-a folosit. Aplicând rezumatele din nou și din nou, ascultătorul își face o imagine mai clară a ceea ce vorbește interlocutorul. Acest lucru îi permite să pună întrebări specifice care să urmărească subiectul.

Metoda LSF este un proces ciclic și se repetă continuu. De asemenea, recunoașteți emoțiile pe care le observați în timpul conversațiilor, precum și limbajul corporal al celui alt. De exemplu: "Văd că acest lucru te afectează cu adevărat" sau "În timp ce îmi spui acest lucru, încă pot vedea cât de supărat te enervează.

Ascultarea empatică poate fi aplicată oriunde și oricând.

Un manager care realizează o evaluare a performanțelor cu angajatul său ar face bine să îl întrebe despre motivația sa sau despre lucrurile care l-ar putea deranja. Înțelegerea motivației angajatului îi permite managerului să lucreze la obiective comune și la potențiale soluții.

O ședință de management este un alt loc bun pentru a utiliza ascultarea empatică și pentru a asculta cu adevărat punctele de vedere ale celorlalți și a încerca să înțelegeți argumentele celorlalți.

Dar este, de asemenea, un bun instrument pentru a obține o cooperare adecvată și o comunicare eficientă în timpul **întâlnirilor față în față între angajați**.

Iată **pașii** importanți pe care trebuie să-i urmați pentru a realiza acest lucru:

1. Creați un spațiu confortabil pentru împărtășire

Oferindu-i interlocutorului un loc sigur pentru discuție, acesta poate fi mai dispus să se confeseze cu dumneavoastră. De exemplu, dacă vă aflați într-o ședință de grup și observați că cineva are dificultăți în a vă împărtăși ceva de față cu întreaga echipă, ați putea să îi cereți să se întâlnească individual după ședință. Luați în considerare posibilitatea de a-i explica faptul că vă pasă de bunăstarea lor, motiv pentru care doriți doar să creați un cadru mai confortabil pentru acea conversație.

2. Concentrează-te pe punctul de vedere al celeilalte persoane

Concentrându-vă asupra punctului de vedere al celeilalte persoane vă permite să recunoașteți mai

bine sentimentele acesteia. Chiar dacă cineva vorbește despre ceva ce ați trăit și dvs., cum ar fi un eveniment la locul de muncă, este important să lăsați deoparte experiența dvs. și să vă concentrați asupra gândurilor sale. Luați în considerare posibilitatea de a vă menține intervenția la un nivel minim sau de a vorbi doar atunci când vă pun întrebări directe. De asemenea, îi puteți reasigura că vă concentrați asupra conversației spunând ceva de genul "Te înțeleg".

3. Puneți jos toate dispozitivele

Evitarea distragerii atenției în timpul unei conversații este esențială pentru a arăta respect față de interlocutor. Ori de câte ori este posibil, lăsați telefonul jos sau închideți orice alt ecran care vă poate distra atenția de la ceea ce spune interlocutorul. De asemenea, puteți închide ușile sau jaluzele pentru a vă asigura că nu vă întrerupe nimeni.

4. Abțineți-vă de la critici

A fi încurajator este esențial pentru a-i face pe oameni să se simtă bine în preajma ta și pentru a-i face să dorească să îți împărtășească secretele sau gândurile lor. Puteți realiza acest lucru abținându-vă să le dați sfaturi nesolicitate. În schimb, arătați-le că se pot baza pe dvs. în orice situație și că, deși rolul dvs. este să fiți obiectiv și corect față de toată lumea, le înțelegeți punctul de vedere.

5. Utilizarea și concentrarea asupra limbajului corporal

Ascultarea activă implică concentrarea asupra a ceea ce are de spus cealaltă persoană și asupra modului în care aceasta își manifestă emoțiile. Limbajul corporal al cuiva vă poate spune multe despre cât de confortabil se simte în preajma dumneavoastră. De asemenea, este important să folosiți un limbaj corporal deschis și pozitiv pe tot parcursul conversației. Pentru a face acest lucru, nu uitați să nu vă încrucișați brațele și să mențineți un contact vizual pasiv. De asemenea, puteți da din când în când din cap pentru a arăta că procesați ceea ce vă împărtășesc.

6) CE SĂ ÎNVEȚI

Importanța ascultării empatică

Există multe beneficii ale utilizării empatiei atunci când se construiesc relații profesionale la locul de muncă, de exemplu, cu colegii. Iată câteva dintre beneficiile de a deveni un ascultător empatic:

Relații profesionale mai bune

Dacă demonstrați că îi puteți asculta în mod activ pe ceilalți și că puteți răspunde cu atenție la întrebările lor, ceilalți vă pot considera mai de încredere și mai accesibil. Acest lucru duce adesea la multe situații, în care puteți construi încrederea și puteți ajunge să vă cunoașteți colegii, clienții sau chiar angajatorul. Ca urmare, persoanele care sunt ascultători empatici pot crea interacțiuni mai pozitive la locul de muncă care, de exemplu, îi ajută să avanseze în carieră și să își creeze rețele în

domeniul lor.

Aționând cu considerație

Dezvoltarea unor abilități puternice de ascultare activă este esențială pentru a acționa cu bunătate și compasiune în viața de zi cu zi și la locul de muncă. Puteți folosi această abilitate pentru a-i sprijini pe ceilalți atunci când se află în dificultate. De exemplu, dacă un coleg se luptă să accepte că proiectul său a eșuat, puteți vorbi cu el pentru a-l încuraja să încerce din nou și să continue să creadă în abilitățile sale.

Productivitate crescută

Atunci când demonstrați că sunteți o persoană de încredere și grijulie, puteți influența modul în care vă percep ceilalți sau puteți crea un mediu mai sănătos și mai pozitiv la locul de muncă. Acest lucru este important mai ales atunci când vă implicați într-o mulțime de muncă în echipă. Colegii care au încredere unul în celălalt găsesc de obicei mai ușor să colaboreze, deoarece sunt mai productivi și mai deschiși unul față de celălalt.

O mai bună rezolvare a problemelor

Provocările de la locul de muncă vă cer frecvent, atât dumneavoastră, cât și echipei dumneavoastră, să găsiți soluții la diferite probleme. Dacă știți că ceilalți vă văd ca pe o persoană descurcăreață, plină de resurse, plină de compasiune și grijulie, s-ar putea să vă simțiți mai confortabil să le împărtășiți opiniile și ideile dumneavoastră. Ca urmare, echipa dvs. poate avea mai multe soluții din care să aleagă, ceea ce poate contribui la creșterea succesului proiectului la care lucrați.

Fraze pentru ascultătorii empatici

Când vă aflați într-o situație în care cineva vă vorbește cu încredere, luați în considerare folosirea acestor fraze pentru a-i arăta că îl ascultați empatic:

"Înțeleg ce spui."

"Sunt sigur că trebuie să fie o provocare."

"Mă identific cu ceea ce treceți."

"Mulțumesc că ai împărtășit asta cu mine."

"Cum te-a făcut să te simți acea experiență?"

"Apreciez faptul că aveți încredere în mine cu aceste informații."

"Am avut o experiență similară."

"Înțeleg de ce te deranjează asta".

"Susțin decizia pe care o luați".

"Mă bucur să vă ajut cu orice aveți nevoie."

"Cum te pot sprijini cel mai bine în acest moment?"



**Co-funded by
the European Union**