



1) RĪKA APRAKSTS

Rīka nosaukums: Empātiska klasīšanās

EMPĀTISKĀ KLĀUSĪBA – ir strukturēta klausīšanās un jautāšanas tehnika, kas ļauj attīstīt un uzlabot attiecības ar spēcīgāku izpratni par to, kas tiek nodots gan intelektuāli, gan emocionāli. Tādējādi aktīvās klausīšanās metodes tiek paceltas jaunā līmenī.

Mēs izpētīsim, kā godīga un efektīva empātiskas klausīšanās izmantošana var palīdzēt jums iegūt komandas locekļu uzticību un novērst darba vietas problēmu galvenos iemeslus.

Laiks: 60 minūtes

2) RĪKA MĒRĶI

1. mērķis – pacietīgi klausieties

Lai izmantotu empātisku klausīšanos, pacietīgi klausieties otra cilvēka teikto, pat ja jūs tam nepiekrītat. Ir svarīgi izrādīt piekrišanu, kaut arī ne vienmēr piekrišanu, vienkārši mājot ar galvu vai ievadot tādas frāzes kā "es saprotu" vai "es redzu".

2. mērķis – mēģiniet izprast runātāja jūtas un paturiet prātā sniegto emocionālo saturu, kā arī vārdu burtisko nozīmi.

3. mērķis – uzskatiet sevi par spoguļi. Atkārtojiet runātāja domas un jūtas viņiem. Mudiniet runātāju turpināt savu vēstījumu, iestarpinot kopsavilkuma atbildes.

Tip:

Kad klausāties empātiski, kontrolējiet savas emocijas un neļaujiet sevi emocionāli iesaistīties. Atcerieties: vispirms saprotiet, vēlāk novērtējiet.

Visbeidzot, paturiet prātā, ka, izpelnoties runātāja uzticību, jūs ļaujiet viņam brīvāk sazināties. To darot, jūs radāt labākus rezultātus runātājam, sev, savai komandai un uzņēmumam kopumā.

Ja esat nopelnījis šo uzticību, pārliecinieties, ka jūs to nenododat.

3) RĪKA SAISTĪBA AR PRASMI

Komunikācija ir temats, kas ir daudz niansētāks, nekā jūs varētu domāt. Labas komunikācijas

RĪKS- EMPĀTISKA KLĀUSĪŠANĀS

prasmes nozīmē ne tikai spēju rakstīt un runāt. Kad mēs sakām, ka komunikators ir efektīvs, mēs būtībā sakām, ka viņš spēj piesaistīt savas auditorijas nedalītu uzmanību un veiksmīgi nodot savu vēstījumu. Nav svarīgi, vai paziņotais ir daļa no ikdienas piezīmes vai runas uzņēmuma pilnsapulcē; nepieciešamība pēc biznesa komunikācijas ir reāla un steidzama. Ir daudz rīku, ko var izmantot, lai efektīvi sazinātos ar auditoriju. Turklāt ir arī citi rīki, kas var palīdzēt apgūt un praktizēt komunikācijas mākslu un sasniegt pilnību.

4) RESURSU MATERIĀLI

- sanāksmju telpa vismaz 2 personām, ērta telpa koplietošanai

5) KĀ PIEMĒROT RĪKU

Klausīšanās – apkopošana – sekošana (LSF)

Izplatīts veids, kā panākt empātisku klausīšanos, ir LSF tehnika. Tas nozīmē klausīšanās – apkopošana – sekošana (LSF).

Patiesi ieklausoties kādā citā un savā prātā apkopojot viņa teikto, klausītājs var izmantot pārfrāzēšanu, lai parādītu otram, ka ir dzirdējis teikto. Pārfrāzēšana ir daļa no apkopošanas; tas ir vērsts uz vienu vai vairākiem atslēgas vārdiem, kas precīzi attēlo stāstu.

Var būt spēcīga ietekme arī runātāja lietoto vārdu atkārtošanai. Atkal un atkal izmantojot kopsavilkumus, klausītājs iegūst skaidrāku priekšstatu par to, par ko runā otrs. Tas viņam ļauj uzdot konkrētus jautājumus, kas saistīti ar tēmu.

LSF metode ir ciklisks process un nepārtraukti atkārtojas. Atzīstiet arī emocijas, ko pamanāt sarunu laikā, kā arī otra ķermeņa valodu. Piemēram: “Es redzu, ka tas jūs patiešām ietekmē” vai “Kamēr tu man to saki, es joprojām redzu, cik tas tevi sadusmo.”

Empātisku klausīšanos var izmantot jebkurā vietā un laikā.

Vadītājam, kurš kopā ar savu darbinieku veic darbības novērtējumu, būtu labi pajautāt viņam par viņa motivāciju vai lietām, kas viņu varētu traucēt. Izpratne par darbinieka motivāciju ļauj vadītājam strādāt, lai sasniegtu kopīgus mērķus un iespējams risinājumus.

Vadības sanāksme ir vēl viena laba vieta, kur izmantot empātisku klausīšanos un patiesi uz klausīt otra viedokļus un mēģināt saprast citu argumentus.

Taču tas ir arī labs instruments, lai panāktu pareizu sadarbību un efektīvu **komunikāciju darbinieku klātienēs tikšanās laikā.**

Šeit ir norādīti svarīgi soļi, kas jāveic, lai to paveiktu:

1. Izveidojiet ērtu vietu koplietošanai

Ja runātājam tiks dota droša vieta diskusijai, viņš var vairāk uzticēties jums. Piemēram, ja piedalāties

RĪKS- EMPĀTISKA KLĀUSĪŠANĀS

grupas sanāksmē un pamanāt, ka kādam ir grūtības ar jums kaut ko kopīgot visas komandas priekšā, varat lūgt viņu pēc sapulces tikties individuāli. Apsveriet iespēju izskaidrot viņiem, ka jums rūp viņu labklājība, tāpēc jūs vienkārši vēlaties izveidot ērtāku vidi šai sarunai.

2. Koncentrējieties uz otra cilvēka viedokli

Koncentrēšanās uz otras personas viedokli ļauj labāk apzināties viņa jūtas. Pat ja kāds runā par kaut ko tādu, ko arī jūs piedzīvojāt, piemēram, notikumu darbā, ir svarīgi, lai jūs noliktu savu pieredzi malā un koncentrētos uz viņu domām. Apsveriet iespēju samazināt savu ieguldījumu līdz minimumam vai runāt tikai tad, kad viņi jums uzdod tiešus jautājumus. Varat arī pārliecināt viņus, ka koncentrējaties uz sarunu, sakot kaut ko līdzīgu: "Es tevi dzirdu".

3. Nolieciet visas ierīces

Sarunas laikā jāizvairās no traucēkļiem, lai izrādītu cieņu runātājam. Kad vien iespējams, nolieciet tālruni vai izslēdziet citus displejus, kas var novērst jūsu uzmanību no otras personas teiktā. Varat arī aizvērt durvis vai žalūzijas, lai pārliecinātos, ka neviens jūs netraucē.

4. Atturieties no kritikas

Uzmundrināšana ir būtiska, lai cilvēki jūsu tuvumā justos ērti un viņi vēlētos dalīties ar jums savos noslēpumos vai pārdomās. Jūs varat to paveikt, nesniedzot viņiem nevēlamus padomus. Tā vietā parādiet viņiem, ka viņi var palauties uz jums jebkurā situācijā un, lai gan jūsu uzdevums ir būt objektīvam un godīgam pret visiem, jūs saprotat viņu viedokli.

5. Izmantojiet ķermeņa valodu un koncentrējieties uz to

Aktīva klausīšanās ietver koncentrēšanos uz to, kas otrai personai ir sakāms un kā viņš parāda savas emocijas. Kāda ķermeņa valoda var jums daudz pastāstīt par to, cik ērti viņi jūtas jūsu tuvumā. Ir arī svarīgi, lai visas sarunas laikā izmantotu atklātu, pozitīvu ķermeņa valodu. Lai to izdarītu, neaizmirstiet nesakrustot rokas un uzturēt pasīvu acu kontaktu. Varat arī laiku pa laikam pamāt ar galvu, lai parādītu, ka apstrādājat to, ko viņi kopīgo.

6) KO MĀCĪTIES

Empātiskas klausīšanās nozīme

Empātijas izmantošanai ir daudz priekšrocību, veidojot profesionālas attiecības darba vietā, piemēram, ar kolēģiem. Šeit ir daži ieguvumi, kļūstot par empātisku klausītāju:

Labākas profesionālās attiecības

Ja parādīsiet, ka varat aktīvi uz klausīt citus un pārdomāti atbildēt uz viņu jautājumiem, citi var uzskatīt, ka esat uzticamāks un pieejamāks. Tas bieži noved pie daudzām situācijām, kurās jūs varat veidot uzticību un iepazīt savus kolēģus, klientus vai pat darba devēju. Rezultātā cilvēki, kas ir empātiski klausītāji, var radīt pozitīvāku mijiedarbību darba vietā, kas, piemēram, palīdz viņiem virzīties uz priekšu karjerā un izveidot tīklu savā jomā.

RĪKS- EMPĀTISKA KLĀUSĪŠANĀS

Rīkojoties uzmanīgi

Spēcīgu aktīvās klausīšanās prasmju attīstīšana ir būtiska, lai savā ikdienas dzīvē un darbā rīkotos laipni un līdzjūtīgi. Varat izmantot šo spēju, lai atbalstītu citus, kad viņiem ir grūtības. Piemēram, ja kolēģim ir grūti pieņemt, ka viņa projekts neizdevās, varat runāt ar viņu, lai mudinātu viņu mēģināt vēlreiz un turpināt ticēt savām prasmēm.

Paaugstināta produktivitāte

Parādot, ka esat uzticams un uzmanīgs cilvēks, varat ietekmēt to, kā citi jūs uztver, vai radīt veselīgāku un pozitīvāku vidi darba vietā. Tas ir īpaši svarīgi, ja iesaistāties daudz komandas darbā. Kolēģiem, kuri uzticas viens otram, parasti ir vieglāk sadarboties, jo viņi ir produktīvāki un atvērtāki viens otram.

Labāka problēmu risināšana

Darba vietas izaicinājumi bieži liek jums un jūsu komandai atrast risinājumus dažādām problēmām. Ja zināt, ka citi jūs redz kā atjautīgu, līdzjūtīgu un uzmanīgu cilvēku, jūs varētu justies ērtāk, daloties ar viņiem savos viedokļos un idejās. Tā rezultātā jūsu komandai var būt vairāk risinājumu, no kuriem izvēlēties, kas var palīdzēt padarīt projektu, pie kura strādājat, veiksmīgāku.

Frāzes empātiskiem klausītājiem

Ja atrodaties situācijā, kad kāds ar jums runā uzticīgi, apsveriet iespēju izmantot šīs frāzes, lai parādītu, ka klausāties empātiski:

"Es saprotu, ko tu saki."

"Esmu pārliecināts, ka tam ir jābūt izaicinājumam."

"Es identificējos ar to, ko tu pārdzīvo."

"Paldies, ka dalījāties ar mani."

"Kā šī pieredze lika jums justies?"

"Es novērtēju, ka uzticējāt man šo informāciju."

"Man ir bijusi līdzīga pieredze."

"Es saprotu, kāpēc tas jūs traucē."

"Es atbalstu jūsu pieņemto lēmumu."

"Es priecājos palīdzēt ar visu, kas jums nepieciešams."

"Kā es varu jūs šobrīd vislabāk atbalstīt?"



**Co-funded by
the European Union**