



1) DESCRIEREA INSTRUMENTULUI

Numele instrumentului: Sunt numai urechi!

Acest modul se concentrează pe ascultarea activă, o abilitate cheie pentru comunicarea eficientă și luarea deciziilor în cunoștință de cauză. Profesioniștii în resurse umane, formatorii și lucrătorii slab calificați pot beneficia cu toții de o ascultare activă pentru a aduna informații valoroase, pentru a crea încredere și pentru a face alegeri mai bune în ceea ce privește formarea și dezvoltarea carierei.

Ascultarea activă merge dincolo de simpla ascultare a unei persoane care vorbește. Aceasta implică acordarea unei atenții deosebite, înțelegerea mesajului vorbitorului (atât verbal, cât și nonverbal) și furnizarea de feedback pentru a asigura înțelegerea.

Timp: 60 de minute

2) OBIECTIVELE INSTRUMENTULUI

- Consolidarea abilităților de comunicare și colaborare.
- Îmbunătățirea colectării și analizei informațiilor.
- Promovarea încrederii și a siguranței psihologice în cadrul echipelor.
- Sprijiniți luarea unor decizii mai bune, bazate pe informații complete.

3) CONECTAREA INSTRUMENTULUI CU ABILITATEA

Luarea deciziilor se face rareori în vid. Adunăm informații, luăm în considerare opțiunile și cântărim rezultatele potențiale. Dar un proces decizional eficient se bazează în mare măsură pe capacitatea noastră de a comunica bine, iar acest lucru merge dincolo de simpla capacitate de a auzi și vorbi.

Ascultarea activă duce comunicarea un pas mai departe. Este vorba despre înțelegerea reală a mesajului vorbitorului, atât a cuvintelor rostite, cât și a emoțiilor sau intențiilor subiacente transmise prin indicii nonverbale. La fel cum comunicarea nonverbală adaugă profunzime cuvintelor rostite, ascultarea activă adaugă profunzime înțelegerii noastre a unei situații.

De ce este importantă ascultarea activă pentru luarea deciziilor?

Ascultarea activă este procesul de a acorda atenție, de a înțelege și de a răspunde la ceea ce spune cineva, fără a întrerupe, judeca sau impune propria agendă. Aceasta arată respect, empatie și curiozitate și creează încredere și relații. Ascultarea activă vă ajută, de asemenea, să adunați informații relevante, să identificați presupunerile, să clarificați așteptările și să explorați alternative. Aceștia sunt pași esențiali pentru a lua decizii informate, raționale și etice în beneficiul echipei, organizației și părților interesate.

4) RESURSE MATERIALE

- Scenarii de joc de rol (furnizate sau create de participanți)

5) MODUL DE APLICARE A INSTRUMENTULUI

Ascultarea activă înseamnă să fii profund implicat și atent la ceea ce spune vorbitorul. Aceasta presupune mult mai multă ascultare decât vorbire. Scopul dumneavoastră în calitate de ascultător activ este să înțelegeți cu adevărat perspectiva vorbitorului (indiferent dacă sunteți de acord sau nu) și să comunicați această înțelegere vorbitorului, astfel încât el sau ea să poată confirma acuratețea înțelegerii dumneavoastră.

1. Acordați-i toată atenția:

Prin ascultare activă, puteți obține cunoștințe și perspective valoroase de la echipa dvs. care vă vor ajuta să luați decizii în cunoștință de cauză. Atunci când vă faceți timp să ascultați cu adevărat, nu numai că vă consolidați relațiile profesionale, dar conduceți și la rezultate mai bune pentru organizația dumneavoastră.

- Reduceți la minimum distragerile, cum ar fi telefoanele sau laptopurile, în timp ce cineva vorbește.
- Asigurați-vă contactul vizual și mențineți un limbaj corporal deschis pentru a arăta că sunteți implicat. Acest lucru vă ajută să rămâneți concentrat și arată celorlalte persoane că ascultați.

2. Ascultați pentru a înțelege, nu doar pentru a răspunde:

Ascultarea activă înseamnă mai mult decât a auzi ceea ce spune cineva, presupune să vă faceți timp pentru a înțelege mesajul care este comunicat și intenția din spatele acestuia. Acest lucru presupune adresarea de întrebări deschise pentru a crea un raport și pentru a obține mai multe informații. Întrebările ulterioare sunt, de asemenea, esențiale pentru alinierea înțelegerii și obținerea de informații suplimentare.

- Concentrați-vă asupra mesajului vorbitorului, inclusiv asupra cuvintelor, tonului vocii și

limbajului corpului.

- Încercați să vedeți lucrurile din perspectiva lor.

3. Folosiți indicii verbale și nonverbale pentru a arăta că ascultați:

Având în vedere că aportul ascultătorului în ascultarea activă este limitat, este important să vă arătați sprijinul prin comunicare pozitivă, nonverbală și să evitați comportamentele distractive, cum ar fi încrucișarea brațelor.

Datul din cap, expresiile faciale și interjecțiile scurte precum "uh-huh" sau "ok" pot încuraja vorbitorul să continue.

4. Puneți întrebări clarificatoare:

Nu presupuneți că aveți toate răspunsurile. Dacă ceva nu este clar, faceți o pauză pentru a întreba înainte ca cealaltă persoană să ajungă prea departe în explicația sa.

- Cereți clarificări cu privire la puncte specifice sau pentru a vă asigura că ați înțeles sensul vorbitorului. Oferiți vorbitorului posibilitatea de a dezvolta și clarifica ceea ce a spus.
- Formulați-vă întrebările într-un mod care să invite la discuții suplimentare, nu doar la un răspuns da/nu: "Puteți spune mai multe despre . . .?" sau "Nu sunt sigur că am înțeles bine; sau vreți să spuneți că...?"

5. Rezumați și parafrizați:

Repetati aceeași informație, folosind cuvinte diferite pentru a reflecta mai concis ceea ce a spus vorbitorul. Asigurați-vă că ați obținut imaginea completă rezumând punctul de vedere al celeilalte persoane și repetându-l pentru ea: "Deci, dacă am înțeles corect, spuneți..."

Acest lucru vă va testa înțelegerea a ceea ce se aude prin comunicarea înțelegerii dvs. a ceea ce a spus vorbitorul. De asemenea, permite vorbitorului să "audă" și să se concentreze asupra propriilor gânduri și să vadă că încercați să îi înțelegeți mesajul și percepțiile.

6. Evitați să întrerupeți sau să oferiți sfaturi nesolicitate:

Ascultați activ în loc să dați sfaturi. Dacă doriți să spuneți ceva, încercați să puneți o întrebare sau să susțineți sentimentele prietenului dumneavoastră.

- Lăsați vorbitorul să își termine gândurile înainte de a răspunde.
- Concentrați-vă pe înțelegerea perspectivei lor înainte de a le oferi soluții.

7. Aveți o minte deschisă:

A asculta pe cineva nu este același lucru cu a asculta până la capăt. Nu înseamnă să ascuți dacă ai decis deja că părerea ta nu poate fi schimbată. Nu vă prefaceți doar că luați în considerare opinia celeilalte persoane, rămâneți deschis la posibilitatea ca aceasta să aibă informații noi pe care nu le-ați înțeles pe deplin.

COMPETENȚĂ - LUAREA DECIZIILOR

INSTRUMENT - SUNT NUMAI URECHI!

6) CE SĂ ÎNVĂȚAȚI

De ce este importantă ascultarea activă?

Practicând ascultarea activă, puteți:

- Colectarea de informații mai complete pentru luarea deciziilor în cunoștință de cauză.
- Identificați nevoile și preocupările fundamentale ale membrilor echipei sau ale cursanților.
- Construiți relații mai puternice bazate pe încredere și înțelegere reciprocă.
- Încurajați comunicarea deschisă și colaborarea în cadrul echipelor.

Ascultarea activă este un proces de învățare continuă. Încorporând aceste tehnici în interacțiunile dumneavoastră zilnice, puteți îmbunătăți semnificativ calitatea comunicării și a procesului decizional în cadrul proiectului Boost Train and Retain.



**Co-funded by
the European Union**