



### 1) RĪKA APRAKSTS

**Rīka nosaukums: Es esmu pati uzmanība!**

Šis modulis koncentrējas uz aktīvo klausīšanos, kas ir galvenā prasme efektīvai komunikācijai un apzinātu lēmumu pieņemšanai. HR speciālisti, pasniedzēji un mazkvalificēti darbinieki var gūt labumu no aktīvas klausīšanās, lai savāktu vērtīgu informāciju, veidotu uzticību un izdarītu labākas izvēles apmācībai un karjeras attīstībai.

Aktīvā klausīšanās ir plašāka, nekā tikai dzirdot kādu runājam. Tas ietver rūpīgas uzmanības pievēršanu, runātāja vēstījuma izpratni (gan verbālo, gan neverbālo) un atgriezeniskās saites sniegšanu, lai nodrošinātu izpratni.

**Laiks: 60 minūtes**

### 2) RĪKA MĒRĶI

- Uzlabot komunikācijas un sadarbības prasmes.
- Uzlabot informācijas vākšanu un analīzi.
- Veicināt uzticēšanos un psiholoģisko drošību komandās.
- Atbalstīt labāku lēmumu pieņemšanu, pamatojoties uz pilnīgu informāciju.

### 3) RĪKA SAISTĪBA AR PRASMI

Lēmumu pieņemšana reti tiek veikta vakuumā. Mēs apkopojam informāciju, apsveram iespējas un nosveram iespējamus rezultātus. Taču efektīva lēmumu pieņemšana lielā mērā ir atkarīga no mūsu spējas labi sazināties, un tas pārsniedz tikai spēju dzirdēt un runāt.

Aktīvā klausīšanās komunikācijā ir solis tālāk. Runa ir par runātāja vēstījuma patiesu izpratni, gan runāto vārdu, gan pamatā esošās emocijas vai nodomus, kas tiek nodoti ar neverbālām norādēm. Tāpat kā neverbālā saziņa pastiprina runāto vārdu dziļumu, arī aktīva klausīšanās padziļina mūsu izpratni par situāciju.

**Kāpēc aktīva klausīšanās ir svarīga lēmumu pieņemšanā?**

# PRASME – LĒMUMU PIENĒMŠANA

## RĪKS - ES ESMU PATI UZMANĪBA!

Aktīva klausīšanās ir process, kurā tiek pievērsta uzmanība, saprasts un reagēt uz to, ko kāds saka, nepārtraucot, nenosodot vai neuzspiežot savu darba kārtību. Tas parāda cieņu, empātiju un zinātkāri, kā arī veido uzticību un attiecības. Aktīva klausīšanās palīdz arī apkopot atbilstošu informāciju, noteikt pieņēmumus, noskaidrot cerības un izpētīt alternatīvas. Šie ir būtiski soļi, lai pieņemtu apzinātus, racionālus un ētiskus lēmumus, kas sniedz labumu jūsu komandai, organizācijai un ieinteresētajām personām.

### 4) RESURSU MATERIĀLI

- Lomu spēles scenāriji (nodrošina vai izveido dalībnieki)

### 5) KĀ PIEMĒROT RĪKU

Aktīva klausīšanās nozīmē būt dziļi iesaistītam runātāja teiktajā un pievērst tam uzmanību. Tas prasa daudz vairāk klausīties nekā runāt. Jūsu kā aktīva klausītāja mērķis ir patiesi izprast runātāja perspektīvu (neatkarīgi no tā, vai piekrītat) un paziņot šo izpratni runātājam, lai viņš vai viņa varētu apstiprināt jūsu izpratnes precizitāti.

#### 1. Pievērsiet visu uzmanību:

Aktīvi klausoties, jūs varat iegūt vērtīgas zināšanas un atziņas no savas komandas, kas palīdzēs pieņemt pārdomātus lēmumus. Ja veltāt laiku, lai patiesi ieklausītos, tas ne tikai stiprina jūsu profesionālās attiecības, bet arī sniedz labākus rezultātus jūsu organizācijai.

- Samaziniet traucējumus, piemēram, tālruņus vai klēpj datorus, kamēr kāds runā.
- Izveidojiet acu kontaktu un saglabājiet atklātu ķermeņa valodu, lai parādītu, ka esat saderinājies. Tas palīdz jums koncentrēties un parāda citai personai, kuru klausāties.

#### 2. Klausieties, lai saprastu, nevis tikai atbildētu:

Aktīva klausīšanās ir vairāk nekā tikai dzirdēt, ko kāds saka, tā ietver laika veltīšanu, lai saprastu nosūtīto ziņojumu un nolūku, kas ir aiz tā. Tas prasa uzdot atvērtus jautājumus, lai izveidotu saikni un meklētu vairāk informācijas. Papildu jautājumi ir svarīgi arī izpratnes saskaņošanai un papildu ieskatu iegūšanai.

- Koncentrējieties uz runātāja ziņojumu, tostarp viņa vārdiem, balss toni un ķermeņa valodu.
- Mēģiniet redzēt lietas no viņu perspektīvas.

#### 3. Izmantojiet verbālās un neverbālās norādes, lai parādītu, ka klausāties:

Tā kā klausītāja ieguldījums aktīvajā klausīšanās procesā ir ierobežots, ir svarīgi izrādīt atbalstu, izmantojot pozitīvu, neverbālu saziņu un izvairīties no izklaidīgas uzvedības, piemēram, roku sakrustošanas.

1. Pamāšana ar galvu, sejas izteiksmes un īsi iestarpinājumi, piemēram, "uh-hu" vai "labi", var

mudināt runātāju turpināt.

#### 4. Uzdodiet precizējošus jautājumus:

Nedomājiet, ka jums ir visas atbildes. Ja kaut kas nav skaidrs, apstājieties, lai par to pajautātu, pirms otrs pārāk iedziļinās savā skaidrojumā.

- Meklējiet skaidrojumu par konkrētiem jautājumiem vai pārliecinieties, ka saprotat runātāja nozīmi. Dodiet runātājam iespēju precizēt un precizēt teikto.
- Formulējiet savus jautājumus tā, lai tas rosinātu turpmākas diskusijas, nevis tikai jā/nē atbilde: "Vai varat pastāstīt vairāk par . . .?" vai "Es neesmu pārliecināts, ka es pilnībā saprotu; vai arī tu to domā...?"

#### 5. Apkopojiet un pārfrāzējiet:

Atkārtojiet to pašu informāciju, izmantojot dažādus vārdus, lai precīzāk atspoguļotu runātāja teikto. Pārliecinieties, ka esat ieguvis pilnīgu priekšstatu, apkopojot otras personas viedokli un atkārtojot to viņam: "Tātad, ja es pareizi saprotu, jūs sakāt..."

Tas pārbaudīs jūsu izpratni par dzirdēto, paziņojot savu izpratni par runātāja teikto. Tas arī ļauj runātājam "dzirdēt" un koncentrēties uz savām domām un redzēt, ka jūs mēģināt saprast viņa/viņas vēstījumu un uztveri.

#### 6. Nepārtrauciet vai nesniedziet nevēlamu padomu:

Aktīvi klausieties, nevis dodiet padomu. Ja vēlaties kaut ko pateikt, mēģiniet uzdot jautājumu vai atbalstīt drauga jūtas.

- Ļaujiet runātājam pabeigt domu pirms atbildes.
- Pirms risinājumu piedāvāšanas koncentrējieties uz viņu perspektīvas izpratni.

#### 7. Esiet atvērts:

Uzklausīt kādu nav tas pats, kas viņu dzirdēt. Tā nav klausīšanās, ja jau esat nolēmis, ka savas domas nevar mainīt. Neizliecieties, ka ņemat vērā otras personas viedokli, esiet atvērts iespējai, ka viņiem var būt jauna informācija, kuru jūs neesat pilnībā sapratis.

### 6) KO MĀCĪTIES

#### Kāpēc aktīva klausīšanās ir svarīga?

Praktizējot aktīvu klausīšanos, jūs varat:

- Apkopot plašāku informāciju apzinātu lēmumu pieņemšanai.
- Identificējiet komandas locekļu vai praktikantu pamatvajadzības un bažas.
- Veidojiet stiprākas attiecības, kuru pamatā ir uzticēšanās un savstarpēja sapratne.

# PRASME – LĒMUMU PIENĒMŠANA

## RĪKS - ES ESMU PATI UZMANĪBA!

Veiciet atvērtu komunikāciju un sadarbību komandās.

Aktīvā klausīšanās ir nepārtraukts mācību process. Iekļaujot šīs metodes savā ikdienas mijiedarbībā, jūs varat ievērojami uzlabot komunikācijas un lēmumu pieņemšanas kvalitāti projekta Boost Train and Retain ietvaros.



**Co-funded by  
the European Union**