

## Tehnici de ascultare activă

Observăm adesea cum este mai ușor să găsești un vorbitor eficient decât un ascultător eficient, deoarece majoritatea celor cu care interacționăm tind să vorbească mai mult decât să asculte. Ascultarea activă este un atu semnificativ pentru un bun profesionist – un talent și o artă ce trebuie exersat pentru a se optimiza.



### Ce factori afectează calitatea ascultării?

- Complexitatea subiectului (cât de inteligibil, interesant, util este acesta)
- Calitatea prezentării (suportul vizual și intuitiv facilitează înțelegerea; de exemplu: prezentări contra-punctate de grafice și exemple)
- Mediul unde are loc comunicarea (izolarea de distractori, limitarea bruiajului)
- Calitatea vorbitorului (abilități de a transmite mesaje în mod adecvat, neechivoc, evitarea ambiguității și interpretărilor în sub-text; abilitatea de a capta atenția și a adapta conținutul în funcție de receptor)

### Cum poți fi un ascultător eficient?

Încearcă să te raportezi alert și receptiv, exclusiv la prezent, concentrându-ți atenția pe ceea ce se comunică (puneți fluxul de idei în acord cu argumentația pe care o auzi)

- Implică-te: descifrează semnificația informației primite, reflectând la cauze, consecințe, funcții, beneficii, potențiale probleme / obstacole
- Acordă atenția cuvenită comunicării non-verbale care sprijină ascultarea: adoptă o postură dreaptă, deschisă, ușor înclinată în față, păstrează contactul vizual fluid cu vorbitorul fără a-l "țintui" cu privirea), dă din cap ca aprobare, zâmbeste și semnalează-ți astfel interesul pentru tema discutată
- Fără a face complimente gratuite, exprimă-ți aprecierea pentru împărtășirea informației și efortul vorbitorului de a stimula înțelegerea, cunoașterea și colaborarea



■ Verifică dacă ai înțeles prin reformularea ideilor exprimate (“Cred că ceea ce ați vrut să spuneți este...”) și adresarea întrebărilor de clarificare sau elucidare a unor aspecte mai subtile sau potențial contradictorii (“Ce înțelegeți prin...?”)

■ Rezumă punctele-cheie pentru a consolida dialogul și a stimula reținerea sa în memorie

■ Nu întrerupe fluxul comunicării cu contra-argumente, păstrează-ți feedback-ul pentru finalul expunerii și exprimă-ți opiniile clar și respectuos. Principiul suspendării criticii și exprimării fluxului liber de idei stă la baza brainstorming-ului și este considerat premisa pentru antrenarea creativității prin găsirea de soluții inovatoare.

În concluzie, ascultarea activă este una dintre cele mai bune modalități de a arăta respect pentru interlocutor și de a investi în calitatea unei relații, pe principiul că, ascultând cu adevărat, vei fi ascultat la rândul tău.