

AKTYWNE SŁUCHANIE

„could you repeat? i didn't hear you well”



Wioletta Wasilewska

Co słyszysz?

**Czy chcesz, aby ludzie Cię
rozumieli?**

Chcesz mieć z nimi świetny kontakt?

**Jeśli tak to ich słuchaj, a przede
wszystkim Ty bądź świetnym
słuchaczem. Pozornie każdemu
znana sprawa – PRAWDA 😊**



**Słyszeć = słuchać = rozumieć = akceptować ...
czyli porozmawiajmy o aktywnym słuchaniu**

Słyszysz czy słuchasz?

A teraz opowiem Ci jak ja chcę być słuchaną

Aktywnie, nie biernie

chcę abyś czuł co do Ciebie mówię i to okazać



Podzieliłam tę prezentację na dwie części

1. aktywne słuchanie siebie nawzajem



2. aktywnw słuchanie pacjenta



Czy zdarza Ci się teoretycznie słuchać podcastu czy audiobooka a jednocześnie robić inne rzeczy?

Czy bywa tak, że po chwili rozmowy nie wiesz zupełnie o czym ona była, bo Twoje myśli zatrzymały się w innej przestrzeni?

Czy masz tak, że w trakcie rozmowy szukasz tylko okazji aby wbić się w przerwę niczym lodotamacz i przedstawić swoją opinię?

Czy kiedykolwiek na spotkaniu wypowiedziałeś magiczną formułę

„could you repeat? I didn't hear you well” czyli inaczej

„nie słuchałem kompletnie o czym mówisz”?

Tak, tak, tak, tak! A jeżeli uważasz, że tak nie robisz to zweryfikuj to przy najbliższej okazji



TERAZ TROCHĘ ZROBIĘ PRZEWROTNIE, BO PODAM ODPOWIEDŹ DO KTÓREJ DOJDZIEMY PO CAŁEJ PREZENTACJI

Dlaczego mam aktywnie słuchać? - Dobre pytanie😊

- **aktywnie słuchaj - aby zrozumieć merytorycznie o co chodzi, zwłaszcza, jeżeli temat jest złożony**
- **słuchaj z pełną uwagą - aby okazać szacunek i zbudować relację (tak, zależy mi na tym co masz do powiedzenia)**
- **aktywnie „słuchaj” całości - słowa, intonacja, gesty, mimika aby zrozumieć jeszcze więcej**
- **skup się wyłącznie na aktywnym słuchaniu, bo multitasking zwyczajnie jest szkodliwy**



Komunikacja niewerbalna - istotne jest nasze zachowanie: gesty, mimika ale również słowa, jakie wypowiadamy, dające drugiej stronie sygnał, że jesteśmy, słuchamy, rozumiemy i jesteśmy tym zainteresowani. To jednak przede wszystkim okazywanie drugiej osobie szacunku i akceptacji.

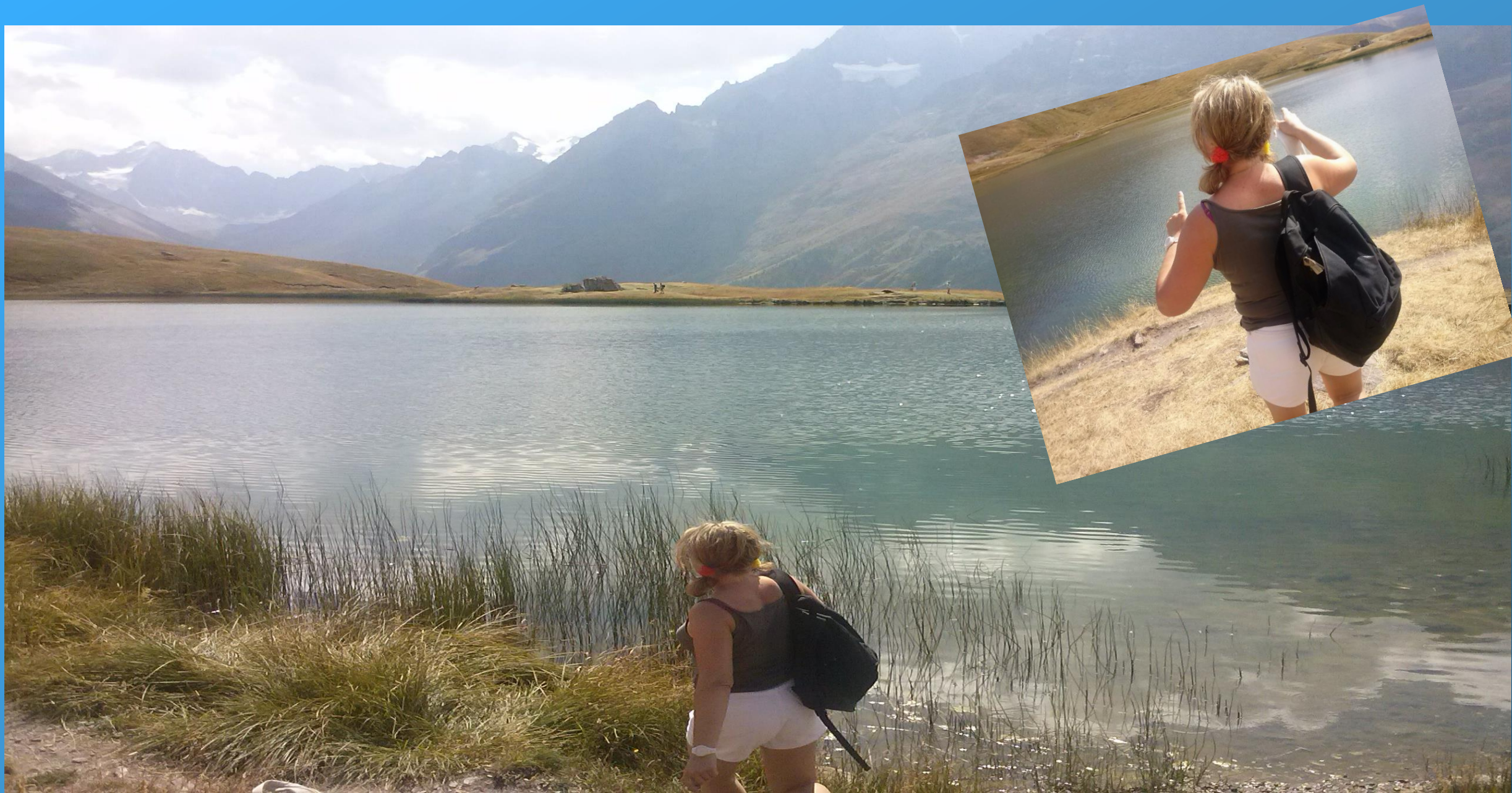
- 1. Skup się na rozmowie, postaraj się nie myśleć o niczym innym, szanując w ten sposób swojego rozmówcę**
- 2. Przyjmuj otwartą postawę, nie krzyżuj ramion, zwróć się w stronę rozmówcy**
- 3. Pamiętaj o utrzymywaniu kontaktu wzrokowego!**
- 4. Nie przerywaj drugiej osobie, daj się jej swobodnie wypowiedzieć**
- 5. Wycofaj się z rozmowy, gdy do głosu dochodzą emocje, nie pozwól sobie na obrażanie drugiej strony, przeklinanie i inne formy agresji**
- 6. Prowadź z drugą osobą dialog, dopytuj, gdy coś jest dla Ciebie niejasne, niezrozumiałe**
- 7. Uśmiechaj się, będziesz postrzegany jako rozmówca miły i sympatyczny**



**Pamiętaj, słyszenie to nie wszystko,
najważniejsze jest to, aby... słuchać!**

**Słuchaj więc innych, ciesz się tym, że Ci
ufają i chcą dzielić się z Tobą swoimi
przemyśleniami**





Techniki aktywnego słuchania

- 1. PARAFRAZA** - sprawdzenie, czy dobrze zrozumieliśmy intencje osoby, z którą rozmawiamy
- 2. KLARYFIKACJA** - wyjaśnienie, doprecyzowanie
- 3. PRECYZOWANIE** - pytania
 - otwarte
 - zamknięte
- 4. ODZWIERCIEDLENIE**- czyli dawanie rozmówcy znać, że wiemy, co czuje
- 5. PODSUMOWANIE** - pozwala na przekazanie, że słuchaliśmy i wyciągamy wnioski z tego, co zostało nam powiedziane, np. "Podsumowując Twoją wypowiedź..."



Techniki aktywnego słuchania

Twój charakter jest twoim najważniejszym atutem, dlatego powinieneś nad sobą pracować przez całe życie. (...)

"Milionerzy z wyboru" Brian Tracy



Twoja praca, a aktywne słuchanie

Pomyśl jak bardzo możesz wykorzystać je w pracy np. przy rozmowie z pacjentem.

Dowiesz się jakie emocje nim kierują, jak bardzo potrzebne jest mu to co oferujesz i jak będzie Ci się z nim współpracowało.

A dzięki zbudowaniu obustronnego zaufania oraz dobraniu odpowiednich pytań podczas rozmowy, to Twój pacjent będzie otwarty a to służy obu stronom.

Jest to umiejętność społeczna.

kompetencja miękka

Wszystko po to, by być odpowiednio zrozumianym i odpowiednio rozumieć.



Błędy aktywnego słuchania

1. Przerywanie rozmówcy i wchodzenie mu w słowo

Staraj się nie przerywać rozmówcy, nie zaburzać toku jego wypowiedzi mówiąc np. "Poczekaj, co Ty mówisz, to nie jest tak!"

2. Wmawianie niewypowiedzianych słów

My mamy tendencję do wmawiania innym tego, co nie powiedzieli, co wynika zarówno z zakłóceń na różnych etapach komunikacji, ale bardzo często po prostu z niezrozumienia wypowiedzi drugiej strony

3. Bycie natarczymym, wypytywanie

Unikajmy takiego zachowania, pytajmy o to, co jest niejasne, ale nie bądźmy zbyt natarczywi w swoich dociekaniach

4. Uleganie emocjom

Zdarza się, że ulegamy im, tworzy się nieprzyjemna atmosfera. Stajemy się agresywni, natarczywi, atakujemy drugą stronę



Naucz się aktywnego słuchania

**Zarówno w prowadzeniu biznesu w dowolnej branży jak i w życiu domowym
przydatne okazują się**

umiejętności efektywnego komunikowania się i aktywnego słuchania

bez nich nie ma możliwości dobrego zarządzania

**W zakresie skutecznej komunikacji interpersonalnej trzeba wykorzystywać osobisty
potencjał rozmówców**



Ćwiczenia na aktywne słuchanie, czyli jak poprawić swoje zdolności komunikacyjne?

Postaraj się kogoś podsłuchać, robiąc coś innego, np. słuchaj rozmowy dzieci, gdy robisz coś w kuchni. Udało Ci się zapamiętać o czym rozmawiają, mimo, że robisz coś innego?

Np. jak łączysz pacjenta a na stanowisku obok koleżanka/kolega też łączy o czym rozmawia z pacjentem?

Włącz audiobooka lub nagranie, którego nigdy wcześniej nie słuchałaś/eś, przesłuchaj fragment i postaraj się zrobić notatkę na temat tego, co usłyszałaś/eś. Jak bardzo szczegółowy jest Twój opis? Ile informacji udało Ci się zapamiętać?



Ćwiczenia na aktywne słuchanie, czyli jak poprawić swoje zdolności komunikacyjne?

Włącz dowolny materiał audio. Książkę, podcast, audycję na YouTube. Coś, czego wcześniej nie słuchałaś

Aktywnie słuchaj przez 5 minut

Zanotuj wszystko, co wyłapałaś/aś

Odpocznij chwilę

Słuchaj dalej, przez ten sam okres czasu, ale jednocześnie rozwiąż zadania matematyczne np. mnożenie liczb dwucyfrowych

Zanotuj wszystko co wyłapałaś



Zasady słuchania pacjenta

Rozumienie komunikatów OD PACJENTA w taki sam sposób przez wszystkich sprawia, że zmniejsza się ryzyko pojawienia się pomyłek lub niejasności.

To z kolei ma istotny wpływ na samopoczucie pacjenta – czuje się on bardziej zaopiekowany, również w przypadkach, gdy dolegliwości powodują, że ma on problemy z zadbaniem o siebie i samodzielnym pozyskaniem interesujących go informacji.

Co stoi u podstaw skutecznej komunikacji z pacjentem oraz bliskimi mu osobami?



Opanowanie stresu - to normalne, że pacjenci są zdenerwowani, jednak personel medyczny musi być spokojny i rzeczowy. Konieczne jest pokazywanie pacjentowi, że się go aktywnie słucha - na przykład przez dopytywanie o to, czy został on dobrze zrozumiany i zadawanie pytań aby uzyskać precyzyjną odpowiedź

Personel nie może także obawiać się własnej niewiedzy - o wiele bardziej wartościowym (i budującym zaufanie) komunikatem jest przekazanie pacjentowi, że nie jest się w stanie udzielić mu odpowiedzi na dane pytanie i ewentualne wskazanie osoby, u której może on ją uzyskać, niż mętne odpowiedzi i brak pewności, czy przekazana informacja jest zgodna z prawdą

Komunikacja werbalna i niewerbalna z pacjentem to coś, czego można się nauczyć - umożliwiają to między innymi szkolenia Komunikacja z pacjentem - pozwalają one na usprawnienie komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej wśród pracowników, eliminując błędy, które utrudniają wzajemne zrozumienie

W rozwijaniu wiedzy i umiejętności z zakresu komunikacji przydatne są także materiały takie jak Komunikacja z pacjentem – książka, nie bójmy się sięgać po książki



Jak słuchać pacjenta? - Efektywnie!!

Istotnym elementem dialogu z pacjentem jest uważne słuchanie

W ten sposób określa się pełne skupienie na rozmówcy i używanie zmysłów do zrozumienia nie tylko jej słów, ale i emocji. Uważne słuchanie jest rzeczą naturalną, pod warunkiem, że osoba słuchająca ma otwarty umysł i pokazuje, że słowa drugiej osoby są dla niej istotne. Brak uważności może spowodować rozproszenie się i mamy problemy z usłyszeniem pacjenta

Ryzyko nie słuchania - jest szczególnie duże tam, gdzie mogą wystąpić istotne bariery utrudniające uważne słuchanie. Takim miejscem sala chorych / sala dializ, kiedy nie rozumiemy czy pacjent jadł truskawki czy ich nie jadł 😊



Jak słuchać pacjenta? - Efektywnie!!

Okazuje się jednak, że dobra i skuteczna rozmowa z pacjentem wymaga konkretnych umiejętności, które można nabyć w trakcie szkoleń

szacunek dla pacjenta - musi być on traktowany w sposób partnerski i budzący zaufanie, dzięki temu większość pacjentów dobrze współpracuje, również w trudnych sytuacjach

efektywna rozmowa - składająca się z pytań i odpowiedzi - pozwala ona maksymalnie wykorzystać czas, jaki poświęcony zostaje pacjentowi

mówienie prostym językiem - dzięki temu pacjent wie, co się z nim dzieje, rozumie procedury. Łatwiejsze jest także zbudowanie poczucia bezpieczeństwa i wzajemnego zrozumienia, styl i konstrukcja wypowiedzi - pełne zdania, przekazywanie informacji w rzeczowy sposób, brak kolokwializmów, unikanie języka specjalistycznego oraz żargonu branżowego, brak skrótów myślowych i potwierdzenie, że pacjent zrozumiał

zaangażowanie - uważne słuchanie, parafrazowanie wypowiedzi pacjenta, dopytywanie się, upewnianie, zadawanie pytań



Słuchajmy pacjentów - on dużo nam mówi werbalnie i niewerbalnie

Trudny pacjent – w ten sposób określa się zazwyczaj osoby, z którymi z różnych względów trudniej jest się porozumieć.

Warto jednak pamiętać, że często w ten sposób mówi się o pacjentach, którzy są wymagający, niezadowoleni z opieki lub jakości obsługi, na przykład na skutek opóźnień, bałaganu czy złej komunikacji.

Trudny pacjent powinien być szybko rozpoznany przez personel, co umożliwi podejście do niego w sposób indywidualny, z dodatkową dozłą cierpliwości oraz serdeczności.

Należy też pamiętać, że trudny pacjent to często osoba zdezorientowana, niepewna i pełna lęków – dlatego tak ważna jest doskonała komunikacja, empatia i danie jej poczucia, że znajduje się pod opieką profesjonalistów.



Jakie rodzaje trudnych pacjentów, którzy wymagają rozwiniętych umiejętności z zakresu słuchania można spotkać najczęściej?

Pacjent komercyjny - zazwyczaj ma większe oczekiwania

Pacjent roszczeniowy - pacjent nie oczekuje zrozumienia czy usprawiedliwienia, a rozwiązania trudnej sytuacji

Pacjent agresywny - istotną jest refleksja na temat przyczyn postępowania pacjenta agresywnego. Często agresja maskuje strach, ból, smutek i bezradność

Pacjent psychiatryczny - szczególnie nieufny, podejrzliwy, prezentuje silne emocje i zachowania agresywne

Słuchanie pacjenta w podeszłym wieku - aby rozmowa przebiegała efektywnie, należy brać pod uwagę zmiany fizyczne i psychologiczne, które zachodzą w człowieku w tej fazie życia

Rodzina pacjenta - obawiają się o zdrowie lub nawet życie bliskiej osoby, przez co mogą zachowywać się nieracjonalnie, a brak objaśnienia problemu przystępnym i zrozumiałym językiem oraz sytuacji, w których pytania, niepokoje oraz wątpliwości rodziny nie zostają wysłuchane wywołują nieporozumienie –

SŁUCHAJMY RODZIN



Jak aktywnie słuchać?

Dopytuję i parafrazuję

**Nie zadaję sobie trudu, aby zrozumieć,
dopytać...
STOP!**

**Mojemu rozmówcy należy się pełne zrozumienie.
Przecież poświęca czas, aby mi coś ważnego
przekazać. Przetłumaczę leniwe pułapki mojego
umysłu.**

**Dopytuję, parafrazuję słowa rozmówcy, drążę
tak długo aż zrozumiem.**

Aktywnie słucham.



Jak aktywnie słuchać?

Wyłącz myślenie

Wyłącz myślenie o tym, co chcesz powiedzieć

Od teraz więc, kiedy kogoś słuchasz, nie myśl zupełnie o tym, co odpowiesz. Po prostu słuchaj.

A potem daj sobie chwilę na udzielenie odpowiedzi.

Pokonaj lęk przed mówieniem „nie wiem”.

Wiem, że w wirze pasjonującej rozmowy pewnie o tym zapomnisz. Więc przyklej sobie kartkę do monitora, albo zapisz na liście codziennych zadań.

I ćwicz, jak każdy inny miesiąc.

**Tam gdzie ludzie się przekrzykują i celem jest udowodnienie, że „moja racja jest mojsza niż twojsza” –
NIE MA SŁUCHANIA**



Podążaj za rozmówcą

Opcja bardziej zaawansowana, to odtwarzanie podobnego zachowania. Dlaczego?

Włącz tryb „lustro”. Jeżeli osoba, z którą rozmawiasz pochyla się do przodu to też się pochyl. Jeżeli się uśmiecha, to odwzajemnij uśmiech. Jak rozmowa schodzi na luźniejsze tematy to również odpuść. Nie spinaj przesadnie rozmowy.

Po co to wszystko?

Konwersacja stanie się dużo bardziej naturalna. Zniknie dystans i podświadome granice. Będzie po prostu łatwiej się dogadać.

SŁUCHAJ



**Zatem - zanim cokolwiek powiesz to zastanów się, czy
Twoje słowa wzbogacą ciszę.**

Szumu jest dużo wokół.

Merytoryki nie za dużo.

Aktywne słuchanie to także wypowiadanie się tylko wtedy, kiedy jest to konieczne.

Kiedy przzerwana cisza zyskuje na Twoich słowach, a nie jest nimi zaśmiecana.

Gdyby zmierzyć jak wiele ze słów, które w życiu korporacyjnym padają w ciągu dnia, tak naprawdę trafia do mentalnego kosza.

Nic nie wnosząc poza zakłóceniem idealnej ciszy.

A potem sukcesywnie je eliminować. To byłby piękny świat...



Servant Leader – ten który aktywnie słucha

Zapomnij o byciu liderem, jeżeli nie słuchasz

Szczególnie, jeżeli chcesz być liderem, który wspiera a nie rozkazuje.

Przywództwo wspierające ma wbudowany tryb aktywnego słuchania. Jedno nie istnieje bez drugiego.

Słuchaj, słuchaj i jeszcze raz słuchaj

I nie bądź zazdrosny !!!!!

ponieważ:

Zrozumienie = słuchanie

Akceptacja = słuchanie

Partnerstwo = słuchanie

Empatia = słuchanie

...mogłabym jeszcze tak dalej wymieniać.....



Nie zakłócam więcej ciszy

Wiesz co masz robić

Na początek zastosuj strategię aktywnego słuchania

Daj mi znać jak Ci poszło

Chętnie Cię wysłucham

Naprawdę

Proszę napisz do mnie maila



Podsumowanie

- **zadbaj o otoczenie ułatwiające aktywne słuchanie**
- **chciej zrozumieć**
- **wyłącz myślenie o tym co chcesz powiedzieć**
- **zsynchronizuj się z rozmówcą**
- **nie zakłócaj ciszy!**



DZIĘKUJĘ

