

Aktivní naslouchání

Další požadovanou kompetencí dobrého učitele je "aktivní naslouchání". Mentor musí být schopen poslouchat problémy, příběhy, otázky, ... stážisty a další kolegy, pokud mají zpětnou vazbu, na setkání atd.

1. TEORIE

Aktivní naslouchání, co to je? "Aktivní naslouchání" znamená, jak naznačuje jeho název, aktivně poslouchat.

To se plně soustřeďuje na to, co se říká, spíše než jen na pasivní "poslech" zprávy mluvčího. Aktivní poslech zahrnuje naslouchání všemi smysly. Stejně jako věnování plné pozornosti mluvčímu, je důležité, aby byl "aktivní posluchač" také "viděn", že naslouchá. Je důležitá jak verbální tak neverbální komunikace.

Neverbální znaky aktivního naslouchání

Toto je obecný seznam nonverbálních znaků poslechu, jinými slovy lidé, kteří poslouchají, s největší pravděpodobností vykazují alespoň některé z těchto znaků. Tyto známky však nemusí být vhodné ve všech situacích a napříč všemi kulturami.

Úsměv

Úsměvy mohou být použity k tomu, aby ukázaly, že posluchač věnuje pozornost tomu, co se říká nebo jako způsob souhlasu spokojenosti s přijatými zprávami. V kombinaci s kývnutím hlavy, mohou být úsměvy významné při potvrzování, že zprávy jsou poslouchány a pochopeny. Dokonce i v telefonních hovorech je tento úsměv důležitý.

Oční kontakt

Je to normální a obvykle povzbudivé pro posluchače, aby se díval na mluvčího. Oční kontakt může být nicméně zstrašující, zejména pro více plaché mluvčí - posuďte, jak moc je oční kontakt vhodný pro danou situaci. Spojte oční kontakt s úsměvem a jinými neverbálními zprávami, které povzbuzují mluvčího.

Postoj

Postoj toho ve vztahu k odesílateli a příjemci může hodně říci. Pozorný posluchač má tendenci mírně naklonit se dopředu nebo bokem při posezení. Jiné znaky aktivního naslouchání mohou zahrnovat mírný sklon hlavy nebo hlavu spočívající na jedné straně.

Zrcadlení

Automatický odraz / zrcadlení výrazů obličeje používaných mluvčím může být znakem pozorného naslouchání. Tyto reflexní výrazy mohou pomoci ukázat soucit a empatii v emocionálních situacích. Pokoušení se vědomě napodobovat výrazy obličeje (tj. ne automatický odraz výrazů) může být známkou nepozornosti.

Rozptýlení

Aktivní posluchač nebude rozptýlen a nebude neklidný, nebude se koukat na hodinky, kreslit si, hrát si s vlasy nebo si hrát s nehty.

Verbální znaky aktivního naslouchání

Dotazování

Posluchač může prokázat, že věnuje pozornost kladením otázek a / nebo učinit prohlášení, která vytvářejí nebo pomáhají objasnit to, co řečník řekl.

Při kladení relevantních otázek posluchač také pomáhá posílit jejich zájem o to, co řekla mluvčí.

- VODICÍ otázky: Například: "Chtěli byste o tom mluvit?" "A co se stalo?"

Mohl byste mi říct více? "

- OTEVŘENÉ otázky: Použití otevřených otázek k rozšíření diskuze – například: "Jak? Co? Kde? Kdo? Který?"

- UZAVŘENÉ otázky použijte uzavřené otázky ke zjištění specifikací: "Je? Jsou? Dělat? Dělal? Umět? Mohl? By?"

"Odpověď" je ano nebo ne.

- REFLEKTNÍ otázky mohou lidem pomoci lépe porozumět tomu, co říkali - například, někdo vám řekne: "Obávám se, že si nevzpomenu. . ." "Reflektivní O:"Zdá se, že byste chtěli nějakou pomoc, abyste si vzpomněli? "

Reflexe

Reflexe je opakování nebo parafrázování toho, co mluvčí řekl, aby se ukázal pochopení. Reflexe je silná dovednost, která může posílit zprávu mluvčího a demonstrovat pochopení.

Vyjasnění

Vyjasnění znamená kladení otázek mluvčího k ujištění, že bylo přijato správné poselství. Objasnění obvykle zahrnuje použití otevřených otázek, které umožňují mluvčímu se rozvinout v určitých bodech podle potřeby.

Shrnutí

Opakování shrnutí toho, co bylo řečeno, je technikou, kterou používá posluchač, aby opakoval vlastními slovy to, co bylo řečeno. Shrnutí zahrnuje přijetí hlavních bodů přijaté zprávy a jejich opakování logickým a jasným způsobem.

Mluvčímu je dána možnost opravit informace v případě potřeby.

Klíčové body

- Nepřerušujte a nevnučujte své "řešení", nechte studenty přemýšlet o řešení.
- Snažte se cítit, co cítí mluvčí.
- Přestaňte mluvit o svém osobním životě a vašich problémech. Nejde o vás, jde o studenta.
- Odstraňte rozptýlení. Neberte telefon, nemluvte s ostatními, ...
- Vyvarujte se osobních předsudků
- Mlčení je dobré

Komunikační blokátořy

- Otázky "Proč". Mají tendenci dělat lidi defenzivní.
- Rychlé uklidnění, když říkáme věci jako: "Nebojte se o to."
- Poradenství - "Myslím, že pro vás je nejlepší, abyste se přestěhovali do asistovaného bydlení."
- Hledání informací a nucení někoho mluvit o něčem, co by raději nemluvil.
- Patronizace - "Jste chudák, vím, jak se cítíte."
- Kázání - "Měli byste. . "Nebo" Neměli byste. . ."
- Přerušování - ukazuje, že se o to, co někdo říká, nezajímáte.

2. MOŽNÉ ZPŮSOBY JAK APLIKOVAT TEORII

- Využití otevřených a uzavřených otázek (příloha 1)
- Zkušenosti s cvičením na neverbální znaky (příloha 2)
- Říkání a zobrazení (příloha 3)
- Napiš méně (příloha 4)
- Selektivní pozornost (příloha 5)
- Skládání papíru (příloha 6)
- Nakreslete, co máte

3.TIPY

- Použijte spoustu malých cvičení před každým malým tématem před děláním velkého cvičení.
- Nezapomeňte aktivně poslouchat jako trenér.

4. KONTROLNÍ SEZNAM

PŘÍLOHA 1

Otevřené a uzavřené otázky

Vytvořte skupiny tří účastníků. Jedna osoba se ptá. Druhá poslouchá otázky a třetí je rozhodčí. Osobě, která položí otázku, jsou povoleny pouze otevřené otázky. Cílem je že za 5 minut ví, jaká je oblíbená dovolená druhého člověka. Nemůže se ptát: Jak vypadá vaše oblíbená dovolená? Nebo podobné otázky. Rozhodčí pozorně poslouchá a pokaždé, když slyší uzavřenou otázku, musí říci: "Stop" nebo "zavřená".

Vidíte, že toto cvičení vypadá velmi snadné, ale je to velmi obtížné. Role se mohou obrátit a nechte je se ptát na dalších témata.

PŘÍLOHA 2

Neverbální komunikace

Jeden z účastníků musí jít ven z místnosti. Řeknete mu, že musí jít dovnitř znovu po pěti minutách a musí vyprávět příjemný příběh (něco, co se stalo v práci, během víkendu, oblíbená dovolená, ...)

Řekněte skupině, že musí pozorně poslouchat příběh (kývnutí, úsměv, oko, kontakt, ...), a že musí přestat poslouchat po 40 sekundách (mohou začít mluvit, brát telefon, ...)

Vyslechnutí:

- Jaké bylo toto cvičení pro osobu, která vyprávěla příběh?
- Skupina: co jste udělali, abyste pozorně poslouchali? Co jste udělali, když jste nemuseli poslouchat?
- ...

PŘÍLOHA 3

Říkání vs. ukazování

Toto rychlé cvičení může být použito jako "closer" nebo jako cvičení pro poslech, aby se upevnilo poselství "činy jsou mocnější než slova."

Řeknete: "Prosím, sledujte moje slova. Zvedněte pravou ruku nad hlavu. Napněte levou stranu paže. Zavři oči. Otevři oči znovu. Ohněte kolena a znova se zvedněte. Držte se mých slov. Zatněte pěst. Ujistěte se, že budete postupovat podle mých slov. Zatočte pěstí třikrát, pak si pěst položte na čelo! (Těsně před tímto okamžikem položíte vlastní pěst na vaši čelist!) Najdete většinu účastníka, který bude následovat vaši akci, a dají si pěst na jejich čelist! Někdo by zjistil svou chybu a přendal by si pěstmi na čelo.

Pak můžete říct: Co se stalo? Požádal jsem vás, abyste třikrát, abyste sledovali moje slova, ale vy jste sledovali mé činy! Proč?

PŘÍLOHA 4

Napiš méně

Napište přibližně 18 souvisejících slov. Vyberte si nějaké téma, například spánek, matraci, polštář, chrápání apod. Zvolte jedno slovo, které se má třikrát promíchat v seznamu, jako je například 3., 7. a 12. Slovo bude "spát". Vynechejte jedno zřejmé slovo ze seznamu, jako je "postel." Požádejte účastníky, aby poslouchali, když jim čtete seznam.

Dejte jim jednu minutu, aby napsali tolik slov, kolik si mohou pamatovat, že jste řekli. Obvykle 60% si zapamatuje první slovo, 75% dostane poslední slovo ze seznamu, 80% si bude pamatovat slovo, které se opakovalo třikrát, a 20% zapíše slovo, které jste nikdy neřekli.

Vysvětlete, proč se to všechno stalo a co se z toho můžeme naučit.

PŘÍLOHA 5

Test selektivní pozornosti

Pustíte účastníkům toto video: <https://www.youtube.com/watch?v=vJG698U2Mvo>

Test selektivní pozornosti využívá rozptýlení a špatné nasměrování, aby otestoval účastníky na pozornost na detail - studenti se domnívají, že počítají míčové průlety, ale nemuseli si všimnout o klíčové události přímo před jejich zrakem. Tento experiment odhaluje tři věci: že meškáme hodně toho, co se děje kolem nás, i když se soustředíme, a že nemáme tušení, že toho meškáme tolik. To se stalo jedním z nejznámějších experimentů v psychologii.

PŘÍLOHA 6

Skládání papíru

- Dejte každému list papíru.
- Řekněte všem, abyste zavřeli oči a postupujte podle pokynů.
- Začněte s pokyny, co dělat s příklady papíru:
 - o sklopte jej na polovinu
 - o sklopte levý dolní roh přes pravý horní roh
 - o otočte o 90 stupňů doleva
 - o znovu jej přehněte
 - o vytrhněte polokruh uprostřed pravé strany
 - o atd.
- I když odřeli poměrně málo instrukcí (více než 10 přinejmenším pro skvělé Úspěch), řekněte každému, aby otevřel oči a rozvinul svůj kus papíru.
- Ačkoli všichni obdrželi stejné pokyny a měli stejný startovní materiál, téměř všichni budou mít jiný výsledek.

Závěry:

- Nezačínáme všichni se stejným základem (někteří drželi svůj kus papíru vertikálně nebo horizontálně), takže nemůžeme mít všichni stejné výsledky. Náš odlišný referenční rámec nás nutí vidět a slyšet věci jinak.
- Někteří roztrhli kus papíru tak, že odstranili velký kus, někteří malý kus, takže vaše komunikace musí být velmi jasná
- Máme zavřené oči = nedostáváme zpětnou vazbu o našem výkonu
- Některé pokyny jsou pro některé z nich nejasné.

Aktivní poslech je v tomto cvičení velmi důležitý. Bude to fungovat lépe s oběma směry komunikace, dotazování, neverbální komunikace, ...

PŘÍLOHA 7

Nakresli, co slyšíš

Rozdělte účastníky do dvojic a požádejte páry, aby si sedly zády k sobě. Jeden účastník v každé dvojici by měl mít kus papíru a pero nebo tužku. Jakmile se všichni usadí, dejte druhé osobě v páru abstraktní kresbu (různé tvary možná spojené dohromady) k popisu druhé osoby v páru. Dejte jim dvě minuty, aby ji popsali a nakreslili, aniž by se ptali nebo odpověděli na nějaké otázky. V další části cvičení zadáte páru nový papír a nový výkres. Pak necháte další minutu tomu, kdo kreslí, aby se ptal na otázky. Mohou říkat, co chtějí, jen nesmí vidět kresbu.

Vyslechnutí: Po vypršení času je požádejte, aby porovnali výkres s originálem. Diskutujte, proč tam byly rozdíly (tam jsou vždy!). Bylo to popisování nebo to by poslech? Bylo to protože nemohli klást otázky k objasnění toho, co bylo popsáno a nebo to bylo kvůli tomu, že neviděli osobu, aby získali vizuální klíč k hledání pochopení toho, co někdo říká např. přikývnutím nebo mračením se apod. A co hluk v místnosti – je to rozptylování, když někoho chcete pořádně poslouchat? Co byste měli udělat pro vytvoření dobrého prostředí pro poslech; Jak se máš chovat, abys ukázal, že posloucháš?

Variace: Provedte cvičení v několika kolech. V každém kole zprostředkovatel popíše obrázek, který mu dáme a kde budou různé geometrické tvary. V prvním kole se posluchač / kreslíř nemůže ptát, stačí poslouchat a kreslit podle toho, co slyší. Ve druhém kole je popsán obrázek s geometrickými tvary a posluchač / kreslíř se může zeptat pouze na uzavřené otázky.

Třetí kolo je rozdán další obrázek geometrických tvarů a posluchač / kreslíř může používat své aktivní poslechové dovednosti. Diskutujeme o tom, jak přesné byly obrázky. Jak dobře komunikátor popisuje obrázek, určuje, jak úspěšný chce být se zákazníkem.

Možné výkresy. Ale môžete jim také nechat kreslit vlastní kresbu.

