



LEARNINGOUTCOMES | 
Learning outcomes in adult education

PODCAST 2

**AKTYWNE SŁUCHANIE MAJĄCE
NA CELU WZMOCNIENIE
UMIEJĘTNOŚCI
INTERPERSONALNYCH
TRENERÓW LUB EDUKATORÓW**



Dofinansowane przez
Unię Europejską

EVACO

Kompleksowe Wyposażanie Obiektów Gastronomicznych
Szkolenia Kwalifikacyjne i Zawodowe

IMPULSI
EST 2000

Jeśli chodzi o komunikację, zwykle słuchamy, aby odpowiedzieć, a nie aby w pełni zrozumieć, co druga strona próbuje nam przekazać. To zupełnie normalna ludzka reakcja. Jednak w wielu przypadkach takie podejście nie jest skuteczne i często może prowadzić do konfliktów lub pogłębiać nieporozumienia. Aktywne słuchanie jest niezbędne do skutecznej komunikacji, ponieważ przedkłada zrozumienie nad zwykłe odpowiadanie.

Aktywne słuchanie jest dla trenerów i edukatorów kluczowym elementem skutecznej komunikacji i istotną umiejętnością interpersonalną. Obejmuje ono pełną koncentrację, zrozumienie, reagowanie i zapamiętywanie tego, co zostało powiedziane. Umiejętność ta nie tylko zwiększa doświadczenie uczenia się, ale także sprzyja wspierającemu i empatycznemu środowisku, kluczowemu zarówno dla rozwoju osobistego, jak i zawodowego.

Poprawa umiejętności aktywnego słuchania obejmuje więcej niż tylko słuchanie czyjejś wypowiedzi. Ćwicząc aktywne słuchanie, powinieneś używać następujących sześciu technik:

1. **Bądź uważny**, w pełni koncentrując się na mówcy i unikając rozpraszania uwagi;
2. **Wstrzymaj się z osądem**, aby zapewnić otwarty i bezstronny odbiór wiadomości;
3. **Zastanów się**, parafrazując to, co usłyszałeś, aby pokazać zrozumienie;
4. **Doprecyzuj**, zadając pytania, aby wyjaśnić wszelkie niejasności;
5. **Podsumuj**, aby wzmocnić i potwierdzić zrozumienie kluczowych punktów;
6. **Podziel się** własną perspektywą i informacjami zwrotnymi w odpowiedni sposób, zapewniając zrównoważoną i empatyczną rozmowę.



Zwiększ swoje umiejętności aktywnego słuchania

Aby zwiększyć swoje umiejętności aktywnego słuchania, spróbuj zastosować te techniki w praktyce:

Dbaj o dobre samopoczucie, pamiętając o tym, by być wypoczętym, odżywionym i uważnym, ponieważ słuchanie wymaga wysiłku. **Ogranicz rozpraszanie i przeszkadzanie** poprzez wyciszenie urządzeń i znalezienie cichego miejsca, w którym możliwe będzie skupienie całej uwagi. **Przyjmij postawę słuchacza** z otwartą pozycją ciała, zwróconą w stronę rozmówcy, pochyloną, utrzymującą odpowiedni kontakt wzrokowy i zrelaksowaną, aby zasygnalizować bezpieczną przestrzeń do rozmowy. **Zrozum** czego druga osoba oczekuje od rozmowy, pytając, czy potrzebuje wsparcia, porady lub pomocy w rozwiązywaniu problemów i oferując, że po prostu jej wysłuchasz, jeśli jest niepewna. **Zwracaj uwagę** na to, co jest mówione, a nie na to, co chcesz powiedzieć, starając się powtórzyć ostatnie wypowiedziane zdanie, co pozwala skupić się na mówcy. **Zwracaj uwagę** na niewerbalne wypowiedzi i mimikę twarzy w celu uzyskania wskazówek na temat uczuć rozmówcy i oswajaj się z ciszą, wykorzystując przerwy na zebranie myśli i pozwalając drugiej osobie zrobić to samo. **Kultywuj ciekawość**, aby utrzymać nieoceniający stan umysłu, zakładając, że nauczysz się czegoś nowego. **Zachęcaj drugą osobę do przedstawiania pomysłów i rozwiązań**, zanim przedstawiś swoje, ponieważ może ona już wcześniej rozważyła potencjalne działania. **Powtórz kluczowe punkty i poproś o ich potwierdzenie**, aby wyjaśnić zrozumienie, pokazując, że jesteś otwarty na poprawki. Na koniec, w razie potrzeby, **rozważ ponowne podjęcie tematu**, prosząc daną osobę o zapisanie swoich przemyśleń i rozwiązań do omówienia później.

Połączenie z empatią

Aktywne słuchanie jest ściśle powiązane z empatią, umiejętnością rozumienia i dzielenia się uczuciami innych. Kiedy edukatorzy aktywnie słuchają, pokazują, że



cenia perspektywy swoich uczniów, budując zaufanie i relacje. Tworzy to bezpieczną przestrzeń dla uczniów do wyrażania pomysłów i obaw. Uwzględniając uczucia uczniów, trenerzy mogą dostosować strategie nauczania do indywidualnych potrzeb, promując bardziej integracyjne i efektywne środowisko uczenia się. Empatia poprzez aktywne słuchanie pomaga nauczycielom wykrywać i eliminować nieporozumienia lub bariery emocjonalne, poprawiając zarówno wyniki w nauce, jak i samopoczucie emocjonalne uczniów.

Wyróżnienie Światowego Forum Ekonomicznego

Światowe Forum Ekonomiczne (WEF) uznało aktywne słuchanie za kluczową umiejętność przyszłości, podkreślając jej znaczenie dla każdej osoby do 2027 roku. Ich najnowszy raport podkreśla, że ewoluujący rynek pracy i złożone globalne wyzwania wymagają silnych umiejętności interpersonalnych, z których aktywne słuchanie jest jedną z 10 najważniejszych. Jest ono niezbędne do współpracy, innowacji i integracji różnych perspektyw. Dla nauczycieli oznacza ono ułatwianie konstruktywnych dialogów i krytycznego myślenia. Pomaga również w rozwiązywaniu konfliktów i efektywnej pracy zespołowej w szybko zmieniających się środowiskach pracy. WEF wzywa systemy edukacyjne do nadania priorytetu rozwojowi aktywnego słuchania, aby przygotować przyszłe pokolenia na potrzeby współczesnego świata.

Podsumowanie

Podsumowując, aktywne słuchanie jest niezbędną umiejętnością komunikacyjną i interpersonalną dla trenerów i edukatorów. Jego związek z empatią zwiększa doświadczenie edukacyjne poprzez wspieranie zaufania, zrozumienia i integracji. Uznane przez Światowe Forum Ekonomiczne za kluczową umiejętność przyszłości, aktywne słuchanie przygotowuje jednostki do skutecznej współpracy, innowacji i rozwiązywania konfliktów w różnorodnych i dynamicznych środowiskach. W miarę



zbliżania się do 2027 r. nacisk na rozwój tej umiejętności będzie miał zasadnicze znaczenie dla przygotowania zarówno nauczycieli, jak i uczniów do odniesienia sukcesu w stale zmieniającym się globalnym krajobrazie.

Bibliografia:

<https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/coaching-others-use-active-listening-skills/>

<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Wszystkie rezultaty wypracowane w ramach projektu „LEARNING OUTCOMES in Adult Education” udostępniane są na zasadzie otwartych licencji (CC BY-SA 4.0 DEED). Można z nich korzystać bezpłatnie i bez ograniczeń. Kopiowanie lub przetwarzanie tych materiałów w całości lub w części bez zgody autora jest zabronione. W przypadku wykorzystania rezultatów niezbędne jest podanie źródła finansowania oraz jego autorów.

