

Organizacija in država: I&F, Irska

Ime aktivnosti: Prakticiranje empatičnega poslušanja

Pregled (Kaj se bomo naučili?):

Pri tej vaji boste odkrili in vadili tehnike empatičnega poslušanja sogovornika.

Naučili se boste, da je empatično poslušanje več kot zgolj poslušanje z vašimi ušesi.

Cilj (Zakaj se bomo to učili?):

Lahko boste razvili veščine empatičnega poslušanja, kar vam bo omogočilo, da boste postali tisti član ekipe, ki zmore ustvariti ustrezno atmosfero na delovnem mestu.

Gradiva:

Članki za udeležence:

<https://www.linkedin.com/pulse/7-habits-highly-empathetic-coach-chandan-lal-patary/>

<https://www.ceuiam.com/en/business-school/in-your-co-workers-shoes--post>

Videi:

Simpatija vs empatija:

<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&t=7s>

Čas:

Skupen predviden čas je 45 minut.

Ciljna skupina:

Uslužbenci istega podjetja, še posebej uslužbenci iz različnih oddelkov.

Navodila za izvajalce

Cilj te vaje je omogočiti praktični trening.

Skupina ljudi bo opravila vaje poslušanja z namenom, da se določijo področja, kjer je mogoče doseči izboljšanje veščin poslušanja.

Vaja prav tako ponuja serijo vprašanj za vzpodbuditev odprtega in konstruktivnega dialoga med udeleženci.

Naloge in postopki:

Faza 1: Faza opisovanja

1. Vsak udeleženec naj izbere partnerja. Če je možno, naj bodo v parih udeleženci iz različnih oddelkov.
2. Vsak udeleženec naj opiše vsakdanjo situacijo/situacijo iz preteklosti, ki je povezana s službo.
3. Zgodba naj ima čustveno vsebino.
4. Čas za vsako zgodbo: 3 do 5 minut.

Faza 2: Vprašanja in odgovori

1. Udeleženci imajo 5 minut časa, da lahko postavijo vprašanja drug drugemu.

Faza 3: Ponovno pripovedovanje zgodbe in odprta diskusija

1. Izberite 2 prostovoljca, da zgodbo, ki sta jo slišala, ponovno povesta preostalim udeležencem skupine; udeleženci naj prakticirajo empatično poslušanje.
2. Čas: vsak prostovoljec ima 5 minut časa.

3. Odprta diskusija v kateri bo moderator postavil odprta vprašanja tako pripovedovalcem zgodbe kot tudi poslušalcem. Čas: 15 minut.

Vprašanja vezana na telesno govorico:

1. Barva glasu na splošno in v vsakem delu zgodbe, še posebej v tistih bolj čustvenih delih.
2. Telesna drža.
3. Pogled.
4. Izraz na obrazu.
5. Specifični detajli:
 - a. Specifični problemi, ki jih slišijo.
 - b. Strahovi, bodisi izraženi ali neizraženi.
 - c. Čustva, za katere mislimo, da so prisotna, čeprav niso bila izražena v zgodbi.
 - d. Situacije, v katerih so poslušalci morda imeli podobne izkušnje.

Vprašanja za samorefleksijo:

1. O čem ste razmišljali med vajo? - Da zaznamo zainteresiranost v vajo.
2. Kaj ste menili o zgodbi? – Da vidimo, če so imeli že vnaprej ustvarjeno mnenje o zgodbi.
3. Ali menite, da ste dobili vse informacije? – Da vidimo, če so bili poslušalci zainteresirani in če so potrpežljivo poslušali.
4. Kaj ste čutili? Da vidimo, če so poslušalci poslušali čustva druge osebe oziroma, če so poslušali s srcem.
5. Kaj mislite o tem, kar je naredil pripovedovalec? - Da vidimo, če je odziv temeljil na predsodkih ali če so bila opisana dejstva, ki ste jih preprosto želeli razumeti.
6. Ali vam je zgodba priklicala v spomin nekaj, kar se vam je zgodilo v preteklosti? – Da vidimo, če se je poslušalec povezal s svojim srcem ali čustvi.
7. Ali ste med poslušanjem v mislih iskali rešitev problema ali kakšen odgovor boste ponudili, namesto da bi poslušali z namenom, da bi:
 - a. Dobili informacije
 - b. razumeli
 - c. uživali v poslušanju
 - d. razumeli

Vprašanja, ki pomagajo oceniti, ali so udeleženci poslušali pripovedovalca zgodbe:

1. Poslušalci...
 - a. So občasno prikimali.
 - b. So se nasmehnil ali uporabili kakšno drugo obrazno mimiko.
 - c. Zagotovite, da je vaša drža odprta in zainteresirana.
 - d. Opogumite pripovedovalca, da nadaljuje s kratkimi pripombami kot so ja, ter "aha".

- e. Ali so bile uporabljene tehnike parafraziranja? Ali so vprašali za obrazložitev?
- i. "Kar slišim, je da.... "
 - ii. "Zveni, kot da pravite, da.... "
 - iii. "Kaj ste mislili, ko ste rekli.... ."
 - iv. "Ali je to to, kar ste mislili?"

Zaključki in evalvacija:

V tej fazi naj vsak udeleženec identificira eno ali dve veščini empatičnega poslušanja, ki bi se ji želel posebej posvetiti tekom naslednjega meseca.

Na prostovoljni bazi se bo vsakemu udeležencu predlagalo, naj pošlje izvajalcu dva primera, v katerih je uporabljal veščine empatičnega poslušanja, in na podlagi katerih udeleženec razloži, na katerih področjih je napredoval in na katerih področjih bi si želel podporo v prihodnosti.