

11 порад, як слухати та підтримати співрозмовника

Перш ніж давати поради, дайте людині сказати те, що вона вважає за потрібне, та уважно вислухайте. Так ви зможете зрозуміти ситуацію та потреби, допомогти заспокоїтися та запропонувати необхідну допомогу.

1 Слухайте уважно. Щиро намагайтеся зрозуміти думку та почуття людини.

2 Дозвольте говорити. Не починайте говорити, поки людина не закінчить.

3 Не відволікайтеся від розмови. Спробуйте пошукати інше місце для спілкування, якщо надто галасливо.

4 Концентруйтеся на людині та тому, що вона говорить.

5 Повторюйте основні ідеї та ключові слова, які людина сказала: «Ви говорите, що...».

6 Попросіть уточнити, якщо щось не зрозуміли. Наприклад, «Ви мали на увазі, що...», «Не могли б ви пояснити ще раз, будь ласка?».

7 Визначте та повторіть ключові моменти, які почули. Це допоможе людині зрозуміти, що її почули, а ви переконаєтеся, що все зрозуміли правильно. Наприклад, «З того, що ви щойно сказали, я зрозуміла, що ви найбільше переживаєте стосовно (підсумуйте основні проблеми, які зазначила людина). Правильно?».

8 Опишіть почуту інформацію, а не інтерпретуйте почуття людини. Не робіть оцінювальних суджень стосовно людини чи ситуації, в якій вона опинилася. Наприклад, не говоріть: «Мабуть, Ви почуваетесь жакливо».

9 Під час розмови звертайте увагу не лише на свої слова, а й на мову тіла — вираз обличчя, зоровий контакт, жести, позу.

10 Промовляйте слова підтримки, щоб показати співпереживання: «Я розумію, про що Ви говорите», «Я чую Вас». А також визнавайте всі втрати чи важкі почуття, якими людина ділиться: «Мені дуже шкода чути це», «Так, це справді важка ситуація».

11 Переконайтеся, що ви говорите з повагою, відповідно до культури, віку, статі та релігійних вірувань людини. Не тисніть на неї й не змушуйте говорити, якщо вона не хоче.



Примітка. За публікаціями «Довідника безбар'єрності».