**DODATKOWY ZASÓB 1**

**3 gry i ćwiczenia z aktywnym słuchaniem w miejscu pracy**

Poprzez aktywne słuchanie możemy lepiej zrozumieć perspektywy innych ludzi (Drollinger i in., 2006). Ćwiczenie go podczas naszych interakcji z innymi pozwala nam zweryfikować ich uczucia i potencjalnie uniknąć stresu wynikającego z nieporozumień.

Ćwiczenia, które zwiększają nasze umiejętności aktywnego słuchania, pomagają nam lepiej angażować się poprzez empatię, mowę ciała i brak osądu, gdy jest to wymagane (Rogers i Farson, 1957).

Na koniec gry z aktywnym słuchaniem mogą pozytywnie wpłynąć na nasze relacje, zachęcając nas do ćwiczenia określonych technik, które z kolei znajdują wsparcie w literaturze empirycznej (Weger et al., 2014).

**1. Koła koncentryczne**

To ćwiczenie w dużej grupie działa najlepiej, gdy masz już temat do dyskusji. Jest ono często stosowane podczas integracyjnych sesji strategicznych, gdzie cenne są różnorodne opinie, ale wielkość zespołu może utrudniać, a nie ułatwiać dobrą komunikację. W tym ćwiczeniu każdy ma ulotkę podsumowującą cele dyskusji.

Ustawiono dwa kółka krzeseł, jedno wewnątrz drugiego. Uczestnicy, którzy siedzą pośrodku, są „mówcami”, podczas gdy ci z zewnętrznego pierścienia są „obserwatorami”; role te powinny zostać przydzielone przed ćwiczeniem. Uzbrojeni w swoje materiały mówcy zaczynają zajmować się tematem. Wykorzystują cele jako wskazówki do rozmowy, a obserwatorzy słuchają uważnie i robią notatki.

Po piętnastu minutach dyskusji obserwatorzy i mówcy zmieniają kręgi - ci, którzy wcześniej słuchali, siedzą teraz w wewnętrznym kręgu na piętnastominutową rozmowę. Może ona być na wybrany z góry temat lub na inny, ale ćwiczenie musi zakończyć się podsumowaniem.

* Podczas tego podsumowania wspólnie zastanawiają się nad samym doświadczeniem:
* • Jakie jest bycie obserwatorem w porównaniu do bycia słuchaczem?
* • Co czułeś, kiedy obserwowałeś z zewnętrznego kręgu, słuchając, ale nie wnosząc wkładu? W jaki sposób wpłynęło to na Twoją naukę, a nie na Twoje własne zaangażowanie?
* • W jaki sposób bycie obserwatorem wpłynęło na Twoje perspektywy mówców? Co z ich dynamiką?

To ćwiczenie komunikacji w czasie burzy mózgów jest oparte na technice coachingu zespołowego autorstwa [**Time To Grow Global**](http://timetogrowglobal.com/).

**2. 3-minutowe wakacje**

Oto kolejne ćwiczenie mówcy i słuchacza, które można wykonać parami. W większej grupie uczestników można to zrobić wielokrotnie, gdy gracze łączą się w pary z różnymi partnerami do rozmowy. I oczywiście w każdej parze członkowie zespołu będą na przemian słuchaczami i mówcami.

Mówca omawia przez trzy minuty swoje wymarzone wakacje, opisując, co chciałby w nich najbardziej, ale nie określając, gdzie powinny one być. Podczas rozmowy słuchacz zwraca szczególną uwagę na wyraźne i leżące u podstaw szczegóły, używając tylko wskazówek niewerbalnych aby pokazać, że słucha.

Po 3-minutowych wakacjach słuchacz podsumowuje kluczowe punkty wymarzonego urlopu swojego partnera - jako wakacyjną ofertę sprzedaży. Po tym, jak „rozstawi” idealne miejsce na wakacje w ciągu kilku minut, para dyskutuje, jak dokładnie słuchacz zrozumiał mówcę.

Przedstawiają, w jaki sposób mogą poprawić dialog w zakresie aktywnego słuchania, a następnie zamieniają się rolami. Przełomem w tym ćwiczeniu coachingowym zespołu może być umożliwienie słuchaczowi robienia notatek podczas opisu mówcy, ujawniając go jako punkt do dyskusji dopiero po dostarczeniu „oferty sprzedaży”.

Używany za zgodą [**Time To Grow Global**](http://timetogrowglobal.com/).

**3. Pet Peeve**

Co powiesz na szansę wypuszczenia pary i jednoczesnego uzyskania tego empatycznego słuchającego ucha? A jednocześnie pomagając współpracownikowi ćwiczyć aktywne słuchanie?

W tej grze jeden kolega ma pełne 60 sekund na wypowiedzenie się na temat czegoś, co go denerwuje. Najlepiej, jeśli nie jest to nieodpowiednie dla miejsca pracy, ale jednocześnie nie musi być związane z pracą. Na przykład, jeśli nie znosisz wyskakujących reklam, masz już świetny materiał na swoją tyradę.

* Pierwszy kolega (Gracz A) po prostu się rozluźnia, podczas gdy druga osoba (Gracz B) słucha uważnie, próbując przebić się hałas, wychwytując:
* • Na czym tak naprawdę zależy graczowi A - na przykład płynne korzystanie z Internetu;
* • Co cenii - np. przejrzystość i przejrzystość reklam;
* • Co jest dla niego ważne - np. wykonywanie pracy, spokojne robienie zakupów online lub bardziej intuicyjny, przyjazny dla użytkownika adblocker.

Gracz B następnie „dekoduje” tyradę, powtarzając ją z powrotem graczowi A, izolując kluczowe pozytywne punkty bez napuszenia i negatywności. Może użyć jakiegoś wariantu następujących rdzeni zdań, aby poprowadzić ich dekodowanie:“Cenisz sobie…”

* “Zależy Ci na…”
* “Uważasz, że…wiele znaczy”

Następnie mogą się zamienić i powtórzyć grę. Jak zapewne widać, ćwiczenie ma na celu pomóc członkom zespołu docenić to, że opinie zwrotne mają pozytywne cele

<https://positivepsychology.com/communication-exercises-for-work/>