

## ASCULTAREA ACTIVĂ – modalitate de optimizare a comunicării

Să fii pe aceeași lungime de undă...

Între ceea ce eu gândesc,  
Ceea ce vreau să spun,  
Ceea ce cred că spun,  
Și ceea ce spun,

Între ceea ce vreți să auziți,  
Ceea ce auziți,  
Ceea ce credeți că înțelegeți,  
Ceea ce vreți să înțelegeți,  
Și ceea ce înțelegeți,

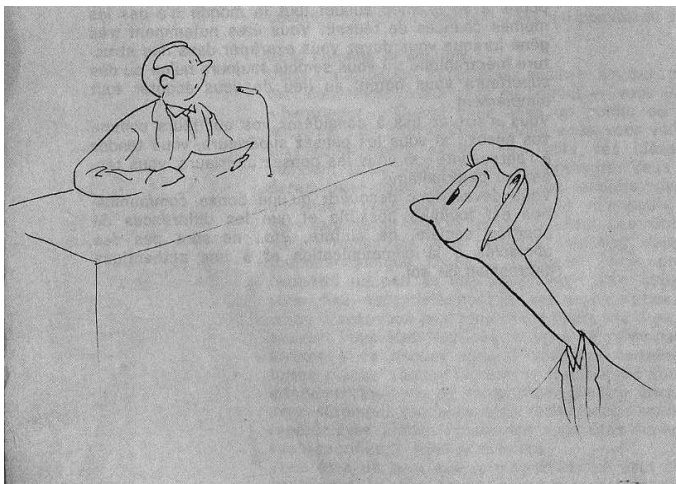
Există 9 posibilități de a nu ne înțelege unii cu alții.

Goethe mergea încă și mai departe, afirmând că „nimeni nu ar mai vorbi mult în societate dacă ar ști cât de des i-a înțeles greșit pe alții”.

Așadar, cum putem comunica fără ca acest lucru să nu sfârșească prin reflecții de genul: „are ceva cu mine”, „nu mă înțelege niciodată”, „nu se poate discuta nimic cu un asemenea om”, „și totuși îl iubesc...”, „trec prin momente de tensiune interioară de neacceptat, cum pot să învăț să vorbesc fără să-l rănesc pe celălalt”?

Să ne amintim ceea ce spunea Montaigne: „cuvântul este pe jumătate al celui care vorbește, pe jumătate al celui care ascultă”. Prin urmare, succesul unei comunicări depinde în egală măsură de calitățile de exprimare ale vorbitorului și de capacitatea receptorului de a asculta activ.

Mai mult de jumătate dintre comunicările verbale ajung la o neînțelegere. Nu este deci suficient să asculți ceea ce se spune, ci trebuie să asculți activ. Dintre tehnicile de optimizare a comunicării, practica ascultării active este extrem de utilă în mai multe situații: a) rezolvarea propriilor conflicte interpersonale, b) medierea conflictelor și c) în consilierea, susținerea morală, încurajarea interlocutorului.



Să ne imaginăm o persoană care ascultă. Ce vedem? Cei mai mulți oameni văd o persoană așezată, care privește drept înaintea și care nu mai face nimic altceva. Această modalitate de a asculta, la care cei mai mulți se gândesc, înseamnă de fapt a asculta pasiv. Este vorba de un proces mecanic care presupune puține eforturi.

În schimb, ascultarea activă implică efort. Nu este suficient să te concentrezi asupra faptelor, cifrelor sau ideilor. Trebuie mai cu seamă să absorbi ceea ce auzi, să stabilești

legături cu propria experiență și să transpui datele în informații utile la care să se poată recurge ulterior.

Iată deci că există o distincție clară între „a asculta” și „a auzi” în sensul că „a asculta” presupune a auzi și a înțelege simultan. Diferența poate fi mai bine înțeleasă prin raportare la „efectul cocktail” – conversații numeroase, simultane, în același spațiu, de care suntem conștienți, dar cărora le atribuim cu dificultate semnificații, pentru a le asculta fiind necesar un efort conștient. Pornind de la această distincție, putem deduce două forme ale ascultării: ascultarea pasivă (1) – receptarea mesajelor asociată cu absența răspunsurilor și a întrebărilor din partea interlocutorului și ascultarea activă (2) – mod de a reacționa prin care partenerul este stimulat să continue să vorbească și care vă permite totodată să aveți certitudinea că înțelegeți ceea ce vi se comunică.

Experimentele efectuate au înregistrat afirmațiile persoanelor iritate de modul de a asculta al celorlalți. Concluziile au arătat că interlocutorul este iritat de lipsa de feedback verbal, nonverbal, a privirii și zâmbetului celuilalt, de întreruperi și completări nejustificate.

Aparent un proces simplu, să-i ascuți pe ceilalți se dovedește de nenumărate ori a fi un lucru deosebit de dificil. Care sunt factorii care ne împiedică să ascultăm activ?

- Percepția fiecărei persoane este unică. Iată de ce mesajul primit de receptor nu este aproape niciodată identic cu cel pe care emițătorul vrea să-l transmită.
- Cei mai mulți oameni adaptează informația în funcție de ceea ce ar vrea să audă. Adesea, ei aleg să nu audă, sau chiar resping informația negativă pentru a nu fi nevoiți să se confrunte cu realitatea.
- Oamenii gândesc mult mai repede decât vorbesc. O persoană poate spune 100-175 de cuvinte pe minut, și poate asculta activ până la 800 de cuvinte pe minut. Receptorul poate deci să se gândească la altceva în timp ce ascultă și să-și deturneze atenția de la vorbitor și de la subiect.
- Subiectul este prea complex pentru ascultător.
- Ascultătorul trage concluzii pripite asupra a ceea ce aude, înainte ca vorbitorul să își exprime până la capăt gândurile.
- Ascultătorul se lasă distras de lipsa de talent în comunicare a vorbitorului.
- Ascultătorul nu se află într-o stare de spirit propice ascultării și nu este interesat de subiect.

Însă adevăratele obstacole în calea ascultării celorlalți, și implicit a unei comunicări eficiente, țin de atitudinea pe care uneori o adoptăm. Burns identifică 10 astfel de atitudini:

1. Convingerea că dreptatea este de partea noastră: Subiectul își închipuie că numai el are dreptate și că cealaltă persoană se înșeală. El este preocupat să dovedească justețea propriului punct de vedere în loc să-și exprime propriile sentimente de ostilitate în mod deschis și să încerce să înțeleagă ce simte sau gândește interlocutorul său.

2. Blamarea: Individul este convins că problema a fost generată de greșeala celeilalte persoane. Aceasta îl face să se simtă total nevinovat și îi conferă dreptul de a-l blama pe celălalt.

3. Nevoia de victimizare: Individul își „plânge de milă” și consideră că ceilalți îl tratează în mod nedrept din cauza egoismului și lipsei lor de sensibilitate. Încăpățânarea de a nu întreprinde nimic pentru a ameliora situația lasă celorlalți impresia că subiectul în cauză se complăce în postura de martir.

4. Scoaterea din cauză: Persoana nu-și poate imagina că a contribuit în vreun fel la crearea problemei survenite, pentru că nu sesizează impactul comportamentului său asupra celorlalți. De pildă, un șef se poate plânge de faptul că unul dintre subordonați este dogmatic, încăpățânat și nu ascultă ceea ce-i spune, fără să-și dea seama că el însuși îl contrazice ori de câte ori acesta încearcă să emită vreo părere.

5. Defensivitatea: Subiectului îi este atât de teamă de critică încât nu suportă să audă nimic negativ sau dezagreabil. În loc să asculte și să identifice ceea ce este adevărat în spusele celuilalt, el invocă argumente pentru a se apăra.

6. Hipersensibilitatea la constrângere: Persoana se teme să cedeze sau să fie condusă. Întrucât ceilalți oameni îi par excesiv de dominatori, consideră că trebuie să reziste cu orice preț tendințelor acestora de a o influența în vreun fel.

7. Solicitări exagerate față de ceilalți: Persoana se crede îndreptățită să beneficieze de un tratament special din partea celorlalți și se simte frustrată atunci când nu este tratată așa cum s-a așteptat. În loc să încerce să înțeleagă ce-i determină pe cei din jur să procedeze astfel, subiectul consideră că aceștia nu sunt rezonabili și că nu au dreptul să se poarte ca atare.

8. Egoismul: Subiectul dorește un anumit lucru, într-un moment anume, și face crize de nervi dacă nu-l obține. El nu este interesat de ceea ce cred sau simt alții.

9. Neîncrederea: Individul se înconjoară de un zid, de teamă că, dacă va asculta și va căuta să înțeleagă ce simt și gândesc ceilalți, aceștia vor profita de el.

10. Nevoia compulsivă de a oferi ajutor: Subiectul simte nevoia să-i ajute pe ceilalți, deși aceștia nu doresc decât să fie ascultați. Atunci când prietenii sau membrii familiei se plâng că se simt rău, subiectul le dă tot soiul de indicații în legătură cu ce trebuie să facă. În loc să aprecieze acest lucru, cei care au primit sfaturile se simt agasați și continuă să se plângă, ambele părți implicate simțindu-se frustrate.

Atitudinile-obstacol pe care le adoptăm îl blochează pe celălalt să se exprime liber : interpretări, evaluări, judecăți de valoare, ajutor sau sfaturi acordate fără a fi cerute, întrebări prea insistente etc.

Ascultarea activă este înainte de toate o atitudine care se manifestă prin comportamente facilitatoare. Tehnicile de ascultare activă urmăresc crearea unui climat propice pentru exprimare și pun în aplicare anumite procedee: întrebări deschise, întrebări de dirijare, reformulare etc., toate acestea susținute de elemente ale comunicării non-verbale.

Să știi să taci, să nu-ți fie teamă de tăcere, să nu reacționezi imediat, să fii realmente disponibil pentru celălalt, să dai dovadă de empatie: acestea sunt atitudinile adecvate ce trebuie adoptate și mai ales dezvoltate pentru a-l asculta cu adevărat pe celălalt.

Ascultarea este caracteristica fundamentală a comunicării care vizează exprimarea celuilalt și presupune renunțarea la „plăcerea de a spune”. Ascultarea activă este deci o atitudine de înțelegere care denotă o puternică dorință de a facilita spusele interlocutorului. Ascultarea activă este un instrument excepțional pentru a înțelege dincolo de cuvinte, pentru a face cunoscut modul nostru de a înțelege experiențele, comportamentele, emoțiile, sentimentele celuilalt, și pentru a-l însoți în căutarea unor soluții. Este ascultarea centrată pe trăirile celuilalt, ascultarea empatică, non-directivă, unde domnește respectul de sine și respectul pentru celălalt. Este un ansamblu de atitudini și de tehnici, dar mai presus de acestea, este un mod de A FI.

Cum poate fi practicată ascultarea activă?

Să asculți înseamnă să privești: nu există ascultare activă fără contact vizual. Privirea deschide canalele de comunicare; prin privire recunoașteți prezența celuilalt, manifestați dorință de comunicare, interes, respect. Prin privire vă faceți cunoscută starea de spirit, iar interlocutorul va putea citi o anume „expectativă pozitivă”, adică acea atitudine care denotă o atenție binevoitoare acordată celuilalt și faptul că ne așteptăm să primim de la interlocutor mesaje importante.

De asemenea, să asculți cu adevărat înseamnă să fii empatic cu gândurile și sentimentele celuilalt. Empatia este arta de a te pune în locul interlocutorului, ascultându-l atent pentru a-i putea înțelege mai bine punctul de vedere, motivația, interesul, pentru a vedea lumea prin prisma lui. Este vorba de a izola ceea ce exprimă interlocutorul de ceea ce am putea simți atunci când îl ascultăm (simpatie sau antipatie), dar totodată de a nu anula total sentimentele proprii (apatie). Iată câteva întrebări pe care ni le putem pune pentru deveni empatici față de interlocutor: „ce încearcă să-mi spună?”, „ce înseamnă acest lucru pentru el?”, „cum vede el problema?”, „care sunt sentimentele lui și ce emoții simte?”.

Să asculți activ înseamnă să adopți o atitudine înțelegătoare: să nu interpretezi, să nu judeci, să nu acuzi, să nu critici, să nu devalorizezi, să nu denigrez, să nu

insulți, să nu vorbești despre tine însuși, să nu schimbi subiectul, să nu dai sfaturi care nu au fost cerute, să nu te gândești înainte la ceea ce vei spune în timp ce interlocutorul își prezintă problema, ci să te concentrezi asupra lui, încercând să-l înțelegeți.

Ascultarea activă presupune ca dincolo de raționamentul interlocutorului și faptele relatate, să înțelegeți semnificația intelectuală și afectivă profundă a acestor fapte pentru interlocutor, să îi dai seama de conotația afectivă a anumitor cuvinte, gesturi, priviri.

Elementele de comunicare nonverbală însoțesc permanent o ascultare care se vrea a fi activă. Asculți nu doar cu urechile, ci cu întreg corpul: aplecare înainte a corpului, clătinări ușoare din cap, menținerea contactului vizual, zâmbet etc.

Prima tehnică utilizată pentru ascultarea activă este tăcerea. Să știi să taci pentru a permite interlocutorului să vorbească sau să-și caute ideile. Să nu îți fie teamă de tăcere pentru că adeseori cea mai bună empatie se realizează în liniște.

O altă tehnică este aceea a interogării: să știi să pui întrebările adecvate, pe un ton cald și blând, pentru a-i permite interlocutorului să se exprime liber, pentru a afla informațiile exacte, nevoile, preocupările, anxietățile și dificultățile celui alt. Întrebările pe care le adresați demonstrează că ascultați și încurajați comunicarea, iar răspunsurile permit dezvoltarea unor noi argumente.

Un efect asemănător are și tehnica reformulării spuselor celui alt. Astfel, interlocutorul va recunoaște ca într-o oglindă imaginea a ceea ce tocmai a rostit; iar această imagine îl va ajuta să-și clarifice propriul punct de vedere, se va simți înțeles și încurajat să continue să se exprime. Confirmați că l-ați înțeles și verificați-vă prin parafrazare, adică reformulare ("Spui că vrei să...?"). Parafrazarea este cea care duce la răspunsul: "Da, așa este".

Ascultarea activă nu înseamnă pur și simplu a-i acorda atenție celui alt, sau a-i pune întrebări pentru a reconstitui puzzle-ul cu informații care ne lipsesc pentru a înțelege o situație. Ci presupune mai curând să te interesezi de ceea ce nu spune interlocutorul. Trebuie să avem în vedere faptul că noi nu povestim decât o parte a experiențelor pe care le trăim, și aceasta cu ajutorul limbajului – care este adesea mult prea imprecis – și dintr-o perspectivă întotdeauna subiectivă, prin urmare diferită de la persoană la persoană. De aceea ascultarea activă, prin tehnicile pe care le implică și mai ales prin atitudinea care se cere a fi adoptată, permite depășirea unor bariere importante în comunicare, dezamorsarea conflictelor și stabilirea de relații pozitive cu ceilalți.

Voi încheia cu un citat din Carl Rogers, cel care a utilizat pentru prima dată termenul de ascultare activă: „Când am fost ascultat și înțeles, am devenit capabil să privesc cu alți ochi lumea mea interioară și să pot merge mai departe. Este surprinzător să constăți că sentimente care erau de-a dreptul înspăimântătoare devin suportabile de îndată ce ne ascultă cineva. Este stupefiant să vezi că probleme care păreau imposibil de rezolvat își găsesc soluția atunci când cineva ne înțelege”.

Să știi să asculți este o competență pe cât de rară, pe atât de prețioasă !

**Cornelia Dumitrașcu**

### **Bibliografie:**

- Chiru, I., Comunicarea interpersonală, Ed Tritonic, 2003;
- Holdevici, I., Ameliorarea performanțelor individuale prin tehnici de psihoterapie, editura Orozonturi.