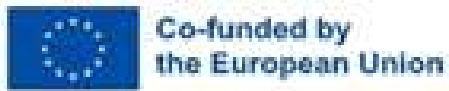


Aktív Hallgatás és Kérdezési Technikák



IMELO PROJEKT

2024-3-HU01-KA210-YOU-000290582



Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő információk és állítások a szerző(k) álláspontját képviselik, és nem feltétlenül tükrözik az Európai Unió vagy a Tempus Közalapítvány hivatalos véleményét. Sem az Európai Unió, sem a támogatást nyújtó hatóság nem vonható felelősségre miattuk.

Mi az aktív hallgatás?

Az aktív hallgatás egy tudatos kommunikációs technika, amelyben a hallgató teljes figyelmével, empátiával és megértéssel fordul a beszélő felé, és visszajelzésekkel segíti a kommunikációt.



Több mint hallás

Az aktív hallgatás nem csupán a szavak meghallása, hanem a mögöttes érzelmek, szándékok és jelentések megértése is.



Teljes jelenlét

Mentális és érzelmi jelenlét, amely során félretesszük saját gondolatainkat és ítéleteinket, hogy teljesen a másokra figyelhessünk.



Bizalom alapja

Az aktív hallgatás a bizalmi kapcsolat kialakításának és fenntartásának egyik legfontosabb eszköze a coaching folyamatban.



Mélyebb megértés

Segít feltárni a felszín alatt húzódó problémákat, motivációkat és lehetőségeket, amelyek egyébként rejtve maradnának.



Aktív hallgatás technikái

Teljes figyelem

Szemkontaktus tartása, nyitott testtartás, zavaró tényezők kiiktatása.

| Példa: "Látom, hogy ez fontos számodra."

Visszatükrözés

Az elhangzottak saját szavainkkal történő visszamondása a megértés ellenőrzésére.

| Példa: "Ha jól értem, azt mondd, hogy..."

Érzelmek validálása

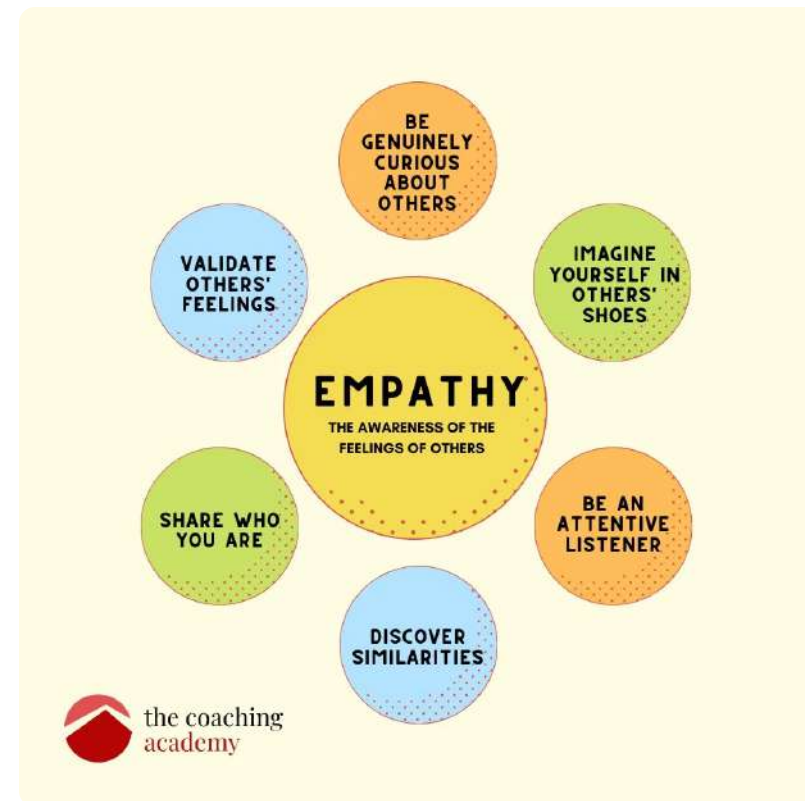
Az ügyfél érzelmeinek elismerése és normalizálása, ítélkezés nélkül.

| Példa: "Érthető, hogy frusztrált vagy ebben a helyzetben."

Csend használata és összefoglalás

Tudatos szünetek tartása és a beszélgetés főbb pontjainak összegzése.

| Példa: "Tehát a fő kihívások, amelyekkel szembesülsz..."



A hallgatás akadályai



Belső párbeszéd

Saját gondolatainkkal való foglalkozás ahelyett, hogy a másakra figyelnénk.



Előítéletek és feltételezések

A beszélő vagy a téma előzetes megítélése, ami torzítja a hallottakat.



Türelmetlenség

Siettetés, a beszélő félbeszakítása vagy a válasz előre megfogalmazása.



Figyelemelterelő tényezők

Külső zavaró tényezők (telefon, zaj) vagy belső elterelő gondolatok.



Énközpontúság

A beszélgetés visszatérése saját tapasztalatainkra, problémáinkra.



Tipp

Gyakorold a tudatosságot! Figyeld meg, mikor kalandozik el a figyelmed, és gyengéden tereld vissza a beszélőre.



Key Differences

Kérdezési technikák alapjai

A hatékony kérdezés a coaching egyik legfontosabb eszköze, amely segíti az ügyfelet a mélyebb önreflexióban és új felismerések megszületésében.



Célirányosság

A jó kérdések mindig egy konkrét célt szolgálnak: tisztázást, mélyebb megértést, új perspektívák feltárását vagy cselekvésre ösztönzést.



Nyitottság

A nyitott kérdések teret adnak a gondolkodásnak és az önkifejezésnek, míg a zárt kérdések konkrét információt gyűjtenek.



Időzítés

A megfelelő kérdés a megfelelő időben: a kérdések sorrendje és időzítése jelentősen befolyásolja hatékonyságukat.



Könnyedség

A kérdések legyenek egyszerűek, érthetőek és mentesek a szakzsargonról vagy túlbonyolított megfogalmazástól.

4 TYPES OF EXECUTIVE COACHING QUESTIONS

Open-ended
Questions

Probing
Questions

Hypothetical
Questions

Decision-
making
Questions



Kérdéstípusok

Nyitott kérdések

Bővebb kifejtést igényelnek, nem válaszolhatók meg egyszerű igennel vagy nemmel. Segítenek feltárni a gondolatokat és érzéseket.

Példa: "Mit gondolsz erről a helyzetről?" "Hogyan érzed magad ezzel kapcsolatban?"

Zárt kérdések

Konkrét, rövid válaszokat igényelnek, gyakran igen/nem formában. Tények tisztázására használhatók, de korlátozhatják a beszélgetést.

Példa: "Beszéltél már erről valakivel?" "Elkezdted már a feladatot?"

Feltáró kérdések

Mélyebb gondolkodásra ösztönöznek, segítenek a részletek és összefüggések feltárásában.

Példa: "Mi lehet ennek az oka?" "Hogyan kapcsolódik ez a korábbi tapasztalataidhoz?"

Hipotetikus kérdések

Új perspektívákat nyitnak, segítenek elképzelni különböző lehetőségeket és következményeket.

Példa: "Mi történne, ha...?" "Hogyan alakulna a helyzet, ha másképp közelítenéd meg?"

4 TYPES OF EXECUTIVE COACHING QUESTIONS

Open-ended
Questions

Probing
Questions

Hypothetical
Questions

Decision-
making
Questions



Erőteljes kérdések

Az erőteljes kérdések a coaching eszköztár leghatékonyabb elemei, amelyek új felismerésekhez, mélyebb megértéshez és valódi változáshoz vezetnek.

Az erőteljes kérdések jellemzői:

- ✓ Nyitottak, nem válaszolhatók egyszerű igennel vagy nemmel
- ✓ Gondolkodásra ösztönöznek, nem sugallnak megoldást
- ✓ Új perspektívákat nyitnak meg
- ✓ Egyszerűek és világosak, kerülik a szakzsargont

Példák erőteljes kérdésekre:

? "Mi lenne számodra a legjobb kimenetel ebben a helyzetben?"

? "Mit tanultál ebből a tapasztalatból, amit a jövőben is használhatsz?"

? "Ha minden lehetőség megvolna, mit tennél?"

10 Powerful Coaching Questions

for Difficult Decisions

1. What matters most in this decision?
2. What do I *really* want here?
3. What's the worst-case scenario—and how likely is that to happen? If it did, could I handle it?
4. If I say yes to this, what am I saying no to?
5. What would I choose if I weren't worried about disappointing anyone?
6. What does my gut say? What does my head say? What does my heart say?
7. What would my future self thank me for?
8. What would a trusted mentor or friend ask me to consider?
9. What would the most courageous version of me do?
10. What's one small step I can take toward clarity?

@theleadershipcoachinglab

Visszatükrözés és összefoglalás

A visszatükrözés és összefoglalás az aktív hallgatás kulcsfontosságú elemei, amelyek segítenek a közös megértés kialakításában és a beszélgetés strukturálásában.



Visszatükrözés (parafrazeálás)

Az ügyfél által elmondottak saját szavainkkal történő visszamondása, amely segít ellenőrizni a megértést és mélyíteni a beszélgetést.

Példa: "Ha jól értem, azt mondom, hogy nehézséget okoz számodra a határok meghúzása a munkád és a magánéleted között."



Érzelmi visszatükrözés

Az ügyfél érzelmeinek felismerése és visszajelzése, amely segít az érzelmek tudatosításában és feldolgozásában.

Példa: "Úgy tűnik, frusztrált vagy ezzel a helyzettel, és talán egy kicsit csalódott is."



Összefoglalás

A beszélgetés főbb pontjainak összegzése, amely segít rendszerezni az elhangzottakat és kijelölni a következő lépéseket.

Példa: "Beszéltünk a jelenlegi kihívásaidról, a lehetséges megoldásokról, és arról, hogy a következő lépés a prioritások meghatározása lesz."



Összefoglalás

Aktív hallgatás

Az aktív hallgatás egy tudatos kommunikációs technika, amely teljes figyelmet, empátiát és visszajelzést igényel. Segít mélyebb megértést kialakítani és bizalmi kapcsolatot építeni.

Hallgatási akadályok

A hatékony hallgatást számos tényező akadályozhatja, mint a belső párbeszéd, előítéletek, türelmetlenség, figyelemelterelő tényezők és énközpontúság.

Kérdezési technikák

A különböző kérdéstípusok (nyitott, zárt, feltáró, hipotetikus) és az erőteljes kérdések megfogalmazása kulcsfontosságú a coaching folyamatban, segítve az ügyfelet a mélyebb önreflexióban.

Következő lépések

- Gyakorold az aktív hallgatást és a különböző kérdéstípusokat mindennapi beszélgetéseidben
- Figyeld meg a hallgatási akadályokat saját kommunikációdban és dolgozz a leküzdésükön
- Folytasd a tanulást a következő modullal: "Célkitűzés és motiváció támogatása"

Coaching Questions for "GROW" Model



Phase 01: Coaching Questions to Discover Goals

1. What are your most important goals?
2. How will working towards this goal improve your life?
3. How can you make this goal more specific and measurable?
4. How will you know when you have achieved this goal?
5. What challenges do you anticipate in reaching this goal?

Phase 02: Coaching Questions to Discover Client's Current Reality

1. What is your current situation and how does it relate to your goals?
2. What progress have you made towards your goals so far?
3. What have you tried that has worked or not worked in achieving your goals?
4. What events and decisions have led you to your current situation?
5. Who else is involved in this situation and how do they impact your progress?

Phase 03: Coaching Questions to Discover Client's Current Options

1. What options do you have to help you overcome your obstacles?
2. Can you brainstorm five more ways you could move towards your goal?
3. If you had unlimited time and resources, how would you approach this situation?
4. What would you do if this obstacle was no longer holding you back?
5. Who can you talk to for more clarity or support in achieving your goals?

Phase 04: Coaching Questions to Help Discover Client's Way Forward

1. What actionable steps can you start taking in order to move closer to your goal?
2. What resources do you have available to help you reach your goals?
3. What potential challenges do you foresee and how can we overcome them?
4. How can we prioritize your tasks to ensure progress towards your goals?
5. What support and accountability do you need to ensure success?

For more, visit:
www.ministofcoachingtools.com/blog

