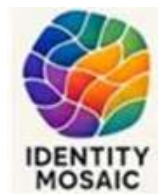
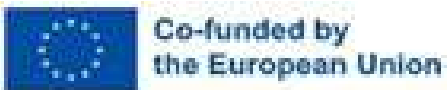


Tehnici de ascultare activă și de punere a întrebărilor



PROIECTUL IMELO

2024-3-HU01-KA210-YOU-000290582



Finanțat de Uniunea Europeană. Informațiile și opiniile exprimate în acest document aparțin autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Uniunii Europene sau a Fundației Publice Tempus. Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.

Ce este ascultarea activă?

Ascultarea activă este o tehnică de comunicare conștientă în care ascultătorul își îndreaptă întreaga atenție, empatie și înțelegere către vorbitor și facilitează comunicarea prin feedback.



Mai mult decât simpla ascultare

Ascultarea activă nu înseamnă doar a auzi cuvintele, ci și a înțelege emoțiile, intențiile și semnificațiile care stau la baza lor.



Prezență totală

Prezență mentală și emoțională, în timpul căreia lăsăm deoparte propriile gânduri și judecăți, astfel încât să putem asculta pe deplin cealaltă persoană.



Baza încrederii

Ascultarea activă este unul dintre cele mai importante instrumente pentru stabilirea și menținerea unei relații de încredere în procesul de coaching.



Înțelegere mai profundă

Ajută la descoperirea problemelor, motivațiilor și oportunităților ascunse, care altfel ar rămâne necunoscute.



Tehnici de ascultare activă

🎯 Atenție deplină

Mențineți contactul vizual, limbajul corporal deschis, eliminați distragerile.

Exemplu: „Văd că acest lucru este important pentru tine.”

🔄 Reflecție

Repetăți ceea ce s-a spus cu propriile cuvinte pentru a verifica dacă ați înțeles corect.

Exemplu: „Dacă am înțeles corect, spui că...”

❤️ Validarea emoțiilor

Recunoașterea și normalizarea sentimentelor clientului fără a-l judeca.

Exemplu: „Este de înțeles că ești frustrat în această situație.”

🔊 Folosirea tăcerii și rezumarea

Pauze deliberate și rezumarea punctelor principale ale conversației.

Exemplu: „Deci, principalele provocări cu care te confrunți sunt...”



Bariere în calea ascultării



Dialogul intern

Concentrarea asupra propriilor gânduri în loc să acordăm atenție celorlalți.



Prejudecăți și presupuneri

Prejudecăți față de vorbitor sau subiect, care distorsionează ceea ce auzim.



Nerăbdarea

Grăbirea, întreruperea vorbitorului sau formularea unui răspuns în avans.



Distrageri

Distrageri externe (telefon, zgomot) sau gânduri interne care distrag atenția.



Egocentrismul

Revenirea conversației la propriile experiențe și probleme.



Sfat

Practicați mindfulness! Observați când atenția vă rătăcește și readuceți-o ușor la interlocutor.



Noțiuni de bază privind tehnicile de interogare

Punerea eficientă de întrebări este unul dintre cele mai importante instrumente în coaching, ajutând clienții să se angajeze într-o auto-reflecție mai profundă și să obțină noi perspective.

🎯 Scopul

Întrebările bune au întotdeauna un scop specific: clarificare, înțelegere mai profundă, explorarea de noi perspective sau încurajarea de a acționa.

🗨️ Deschidere

Întrebările deschise permit reflecția și exprimarea de sine, în timp ce întrebările închise colectează informații specifice.

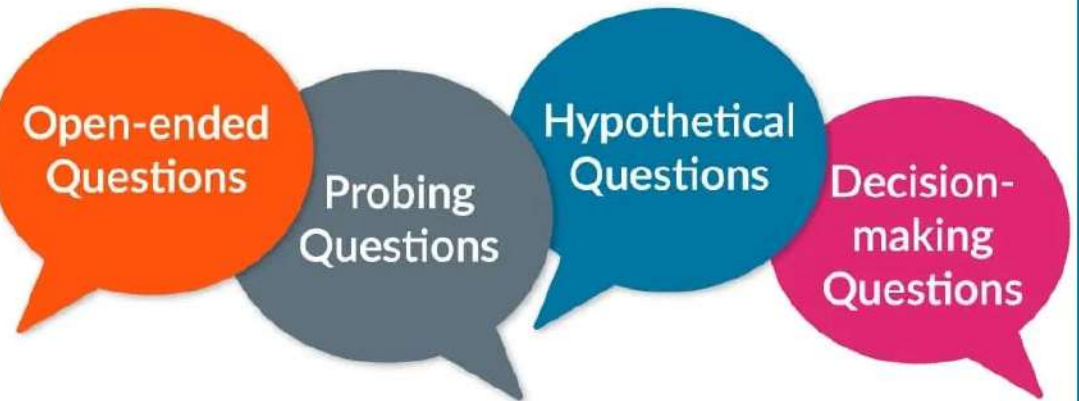
🕒 Momentul

Întrebarea potrivită la momentul potrivit: ordinea și momentul în care sunt puse întrebările influențează în mod semnificativ eficacitatea acestora.

✍️ Simplitate

Întrebările trebuie să fie simple, ușor de înțeles și fără jargon sau formulări prea complicate.

4 TYPES OF EXECUTIVE COACHING QUESTIONS



Tipuri de întrebări

Întrebări deschise

Acestea necesită răspunsuri mai detaliate și nu pot fi răspunse cu un simplu da sau nu. Ele ajută la dezvăluirea gândurilor și sentimentelor.

Exemplu: „Ce părere aveți despre această situație?” „Cum vă simțiți în legătură cu asta?”

Întrebări închise

Acestea necesită răspunsuri specifice, scurte, adesea sub forma da/nu. Ele pot fi folosite pentru a clarifica fapte, dar pot limita conversația.

Exemplu: „Ai vorbit cu cineva despre asta?” „Ai început deja sarcina?”

Întrebări exploratorii

Încurajează gândirea mai profundă și ajută la explorarea detaliilor și conexiunilor.

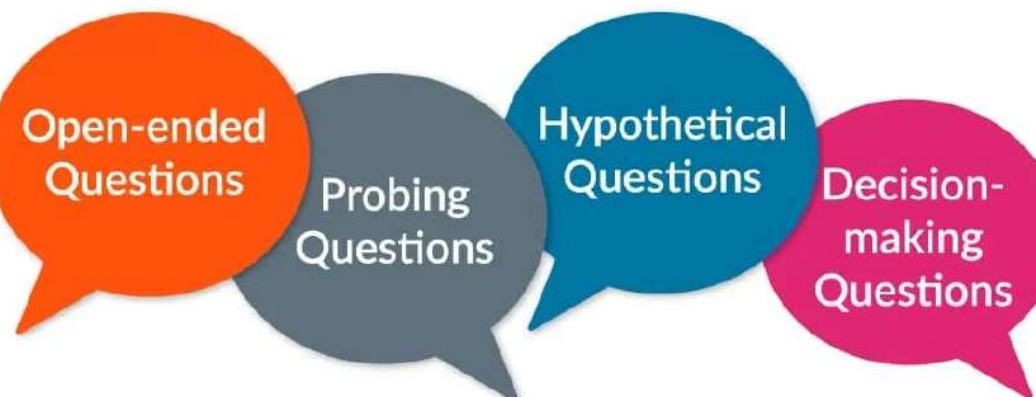
Exemplu: „Care ar putea fi motivul pentru asta?” „Cum se leagă asta de experiențele tale anterioare?”

Întrebări ipotetice

Acestea deschid noi perspective și te ajută să-ți imaginezi diferite posibilități și consecințe.

Exemplu: „Ce s-ar întâmpla dacă...?” „Cum s-ar schimba situația dacă ai aborda-o diferit?”

4 TYPES OF EXECUTIVE COACHING QUESTIONS



Întrebări puternice

Întrebările puternice sunt cele mai eficiente instrumente din setul de instrumente de coaching, conducând la noi perspective, o înțelegere mai profundă și schimbări reale.

Caracteristicile întrebărilor puternice:

✓ Sunt deschise și nu pot fi răspunse cu un simplu da sau nu ✓

Încurajează reflecția și nu sugerează o soluție

✓ Deschid noi perspective

✓ Sunt simple și clare, evitând jargonul

Exemple de întrebări puternice:

? „Care ar fi cel mai bun rezultat pentru tine în această situație?”

? „Ce ai învățat din această experiență și poți folosi în viitor?”

? „Dacă ai avea toate oportunitățile, ce ai face?”

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?

@theladershipcoachinglab

Reflecție și rezumat



Reflecție (parafrizare)

Repetarea cu propriile cuvinte a ceea ce a spus **clientul**, ceea ce ajută la verificarea înțelegerii și la aprofundarea conversației.

Penda. „Dacă am înțeles bine, spui că îți este dificil să trasezi limite între viața profesională și cea privată.”



Feedback emoțional

Recunoașterea și reflectarea emoțiilor clientului, **ceea ce** îl ajută să conștientizeze și să proceseze sentimentele sale.

Exemplu. „Păreți frustrat de această situație și puțin dezamăgit.”



Rezumat

Rezumatul principalelor puncte ale conversației, care îl ajută să organizeze ceea ce s-a spus și să identifice **pașii** următori.

Exemplu: „Vom discuta despre provocările dvs., posibilele soluții și care va fi următorul pas pe baza deciziilor luate de părțile interesate.”



Rezumat

Ascultarea activă

Ascultarea activă este o tehnică de comunicare conștientă care necesită atenție deplină, empatie și feedback. Aceasta ajută la dezvoltarea unei înțelegeri mai profunde și la construirea unei relații de încredere.

Bariere în calea ascultării

Ascultarea eficientă poate fi împiedicată de o serie de factori, cum ar fi dialogul intern, prejudecățile, nerăbdarea, distragerile și egocentrismul.

Tehnici de interogare

Diferitele tipuri de întrebări (deschise, închise, exploratorii, ipotetice) și întrebările puternice sunt esențiale în procesul de coaching, ajutând clientul să se angajeze într-o auto-reflecție mai profundă.

Pașii următori

- Exersează ascultarea activă și diferite tipuri de întrebări în conversațiile tale de zi cu zi.
- Observați barierele de ascultare în propria comunicare și lucrați la depășirea lor.
- Continuați să învățați cu următorul modul: „Susținerea obiectivelor și a motivației”

Coaching Questions for "GROW" Model

Phase 01: Coaching Questions to Discover Goals

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

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

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

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

- What options do you have to help you overcome your obstacles?
- Can you brainstorm five more ways you could move towards your goal?
- If you had unlimited time and resources, how would you approach this situation?
- What would you do if this obstacle was no longer holding you back?
- 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

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

For more info: www.mindfulcoachingquestions.com/blog