**A/3 Aktív meghallgatás, az empátia**

Környezetünk ingereinek folyamatos befogadása történhet

1. passzívan: erőfeszítés nélkül, spontán módon; ilyenkor a figyelem elkalandozhat
2. aktívan: céltudatos magatartással, bizonyos ingerek észlelésére koncentrálva. Ez utóbbi alkalmas a partner verbális és non-verbális kommunikációjának megértésére és az ezen alapuló empátia kialakítására.

Tételünk három alapfogalom köré épül:

1. Aktív hallgatás
2. Aktív *meg*hallgatás
3. Empátia

Aktív hallgatás: a vevő a figyelmét tudatosan partnerére irányítja, követi és befogadja annak nyelvi és metakommunikációs megnyilvánulásait, hogy minél pontosabban megértse annak mondanivalóját és érzelmi-indulati állapotát. Eszközei: szemkontaktus, a partner felé fordulás – enyhe előredőlés, laza testtartás, bólogatás, figyelmet kifejező hangok. Nagyon fontos, hogy kérdéseket tegyünk fel ill. hagyjuk partnerünket is kérdezni. A kérdések típusai:

1. zárt kérdés: igen-nem válasz lehetséges
2. nyílt kérdés: a válasz kifejthető

másféle csoportosítás szerint:

1. tájékozódási kereten belüli: adekvát kérdés a partnertől kapott információra
2. tájékozódási kereten kívüli: a kapott információhoz kapcsolódó, de nem adekvát kérdés – ilyen kérdés feltétele az oda nem figyelés jele.

Szorongás oldására használatos az ún. „bemelegítő kérdés”: ez a kommunikáció nyitásánál használatos, egyszerűen megválaszolható, semleges (nem a lényegről informálódó), zárt kérdés.

Aktív *meg*hallgatás: a partnertől kapott információkról visszajelzés küldése – összefoglalás és átfogalmazás(parafrázis), tisztázás, visszakérdezés és a partner érzelmi állapotának visszatükrözése

Empátia: beleélő megértés. A vevő úgy érti meg partnerét, hogy az ő fejével gondolkodva, az ő szempontjából és helyzetértékelése alapján rekonstruálja, hogy partnere mit érez, mit szeretne, mi a problémája. Az empátia nem csupán racionális jelenség, hanem egyfajta „érzelmi rezonancia” is a partnerre. Alapja az a jelenség, hogy amit az ember megért, ahhoz már nem viszonyul elutasítóan. Az empatikus légkör megnyitja a partnert és lehetővé teszi a problémáinak és konfliktusainak megoldását. Az empátia tehát nemcsak készség, hanem értelmi tevékenység is