

Ascultarea pasivă și ascultarea activă

Ascultarea Pasivă

- ✓ Stabilirea contactului vizual.
- ✓ Folosirea limbajului corporal deschis.
- ✓ Acordarea atenției.
- ✓ Fiți sensibil și receptiv!
- ✓ Comunicați acceptarea (toleranța).

Ascultarea Activă

- ✓ Rezumarea, parafrizarea, sau reflectarea. Rezumați ceea ce credeți că spune cealaltă persoană, și întrebați dacă este corect.
- ✓ Verificarea sentimentelor. Întrebați cealaltă persoană dacă ați perceput corect sentimentele sale.
- ✓ Punerea de întrebări prietenoase. Puneți întrebări care ajută persoana să clarifice sau să exploreze un anumit domeniu mai în profunzime.