

# Слушание в деловой коммуникации

Умение слушать. Трудности  
эффективного слушания. Трудности  
слушания иноязычной речи. Три  
уровня слушания.

*«Personne ne met plus en évidence sa maladresse ou sa mauvaise éducation que celle qui commence à parler avant que son interlocuteur n'ait fini» (proverbe oriental)*

# Entendre et écouter

- o Entendre et écouter sont deux attitudes très différentes. Quand la journée se termine enfin, nous avons entendu beaucoup de choses, mais finalement, nous n'avons que très peu écouté.

**0 Entendre** est une action qui ne requiert pas notre attention profonde, car nos oreilles captent simplement une succession de sons qui viennent de notre entourage. Cependant, lorsque nous faisons **l'effort d'écouter**, toute notre attention est dirigée vers le son ou le message en question, c'est-à-dire qu'il existe une intention. Tous nos sens sont alors concentrés sur ce que nous recevons.

o Lorsque nous sommes dans un échange de conversation avec une autre personne, il arrive parfois que nous (ou notre interlocuteur) ayons du mal à écouter l'autre. Nous ne prêtons presque plus attention, mais nous préparons ce que nous allons dire une fois que l'autre aura terminé de parler.

o Ces incontinences verbales finissent par bloquer le dialogue, car si nous voulons tous parler en même temps sans écouter ce que disent les autres, le dialogue disparaît pour laisser place à une juxtaposition de monologues.

# Savoir écouter exige

- o* un contrôle de soi permanent
- o* des efforts d'attention et de compréhension
- o* un climat de respect, d'estime et de confiance
- o* l'ouverture, de la transparence, et l'envie de comprendre

# Три уровня слушания

- 0 Уровень 1. Поверхностное Слушание.
- 0 Фокус внимания на себе. Быть в рамках своего опыта. Слушать и позволять словам воздействовать на свои чувства и мысли. Что это означает для меня?
- 0 Уровень 2. Сфокусированное Слушание.
- 0 Фокус внимания на собеседнике и на том, что он говорит (т.е. детали содержания и то, что стоит за словами). Уточнение, отражение, повторы и т.д. Что это означает для клиента?
- 0 Уровень 3. Глобальное Слушание.
- 0 То, что «читается между строк»: внимание на нюансах интонации, настроении, ритме и энергии собеседника. Внимание к тому, как сказанное укладывается в более глобальную картину жизни клиента. Слушание окружающего мира. Наблюдение и интуиция.



# Реалии слушания

- 0 Слушать легче, когда наслаждаешься всеми аспектами общения
- 0 Слушаешь лучше, если нет лишнего шума в голове
- 0 Слушайте то, что клиент не может высказать или понять
- 0 Используйте повтор, уточнение и проговаривание
- 0 Используйте интуицию и вмешательство
- 0 Слушание не равно молчанию
- 0 Слушайте реакции Вашего клиента
- 0 Слушание создает зеркало, отражение в котором помогает клиенту вырасти и действовать
- 0 Слушание подбадривает говорить
- 0
- 0 Что слышим?
- 0 Желание (чего клиент хочет на самом деле)
- 0 Необходимость/ «горящая» потребность
- 0 Чувства
- 0 Мотивацию
- 0
- 0 Продвижение/Откровение
- 0 Противоречие
- 0 Недосказанность
- 0 Долг (я должен)/принуждение
- 0 Образ мышления
- 0 Контекст

- 0 N'attendez plus, apprenez à écouter et pratiquez cette aptitude !
- 0 C'est seulement lorsque nous sommes capables d'écouter l'autre que nous ouvrons la porte à la communication.

# "10 points pour devenir un bon chef d'entreprise"

- 0 Savoir écouter plus que savoir parler Vous pouvez penser qu'être un patron consiste à donner des missions, dire à vos employés ce qu'ils doivent faire, et faire du chiffre, mais en fait, il est bien plus important d'écouter vos employés et vous aurez une meilleure idée de la manière dont vous devez conduire votre entreprise. Si, parmi vos nombreuses capacités figure l'écoute, vous avez accompli une première étape. Car afin d'avoir un regard complet, il est important que vous soyez à l'écoute du marché mais également de vos collaborateurs (futurs employés, fournisseurs, sous-traitants)

- 0 10 points pour devenir un bon chef d'entreprise
- 0 <http://www.chefdentreprise.com/Thematique/creation-entreprise-1024/Tribunes/10-points-pour-devenir-un-bon-chef-dentrepris-e-256450.htm>
- 0 Les secrets d'une entreprise qui roule : écouter ses clients et s'adapter. Le témoignage d'Alice, 22 ans
- 0 <http://www.cidj.com/comment-creer-son-entreprise-nos-conseils-pour-vous-lancer-et-reussir/les-secrets-d-une-entreprise-qui-roule-ecouter-ses-clients-et-s-adapte>
- 0 Test : Savez-vous vous taire pour mieux écouter ?
- 0 <http://test.psychologies.com/savez-vous-vous-taire-pour-mieux-ecouter>