

**Активное слушание** - вид слушания, в котором проявляется отражение информации.

Оно предполагает: Заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения (поза, доброжелательный взгляд, направленный на собеседника)



# Структура техник активного слушания



Умение разговаривать

Умение слышать и  
понять

Техники  
формулировки  
вопросов  
(открытых и  
закрытых)

Техники  
малого  
разговора

Приём  
активно

Техника  
повторения

Техника  
перефраз-  
ирования

Кни  
да

# ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

## *1. Повторение про себя*

- \* Повторяйте про себя все слова за собеседником. Добавляйте к словам эмоции, как если бы вы сами были рассказчиком. Имитируйте интонацию и паузы. Почувствуйте, как говорит этот человек, станьте им на некоторое время.

## *2. Дословное повторение*

- \* Иногда дословно повторяйте то, что вам сказали. Это поможет заполнить паузу, покажет вашу внимательность или позволит собеседнику услышать себя со стороны. Последнее особенно важно в решении конфликтных моментов, когда вы просто повторяете чье-то некорректное высказывание, которое со стороны выглядит уже не так эффектно.
- \* Например, вам эмоционально говорят: «У вас самые высокие цены!». Ответьте максимально нейтрально: «У нас самые высокие цены».

### 3. Не перебивайте

\* Дождитесь паузы или завершения речи говорящего, прежде чем давать свои комментарии. Ждать, пока другой человек завершит свою речь, бывает крайне сложно, но нетерпеливость может вызвать негативную реакцию.

## \* 4. Перефразирование (парафраз)

- \* Это синхронизация высказанных и воспринятых смыслов. Услышанное нужно постоянно проверять на достоверность так же, как сверяют часы перед важным делом. Суммируйте все, что вы поняли со слов собеседника, и выразите своими словами. Уточните, правильно ли вы его поняли. Как и дословное повторение слов про себя, перефразирование поможет вам оставаться сфокусированным на ходе беседы и быть уверенным в том, что вы поняли друг друга.
- \* Например, вам говорят: «Я знаю, что эта техника работала для других, но не уверен, что она сработает для меня». Можно перефразировать это высказывание, добавляя в него недосказанные эмоции: «Я правильно понимаю, что вы беспокоитесь по поводу успеха в освоении вами новой техники?».

## 5. Разъяснение и открытые вопросы

- \* Не стесняйтесь разъяснять непонятные моменты, попросите помощи, если вы потеряли нить разговора. Спрашивайте открытые вопросы, содержащие слова «что», «как», «объясните» или «опишите». Наберитесь терпения, открытые вопросы — друзья долгих ответов.
- \* Примеры открытых вопросов и разъяснений: «Объясните, пожалуйста, что вы имели в виду?» или «Как это повлияет на развитие вашего бизнеса?».

## \* 6. Невербальное общение

\* Язык тела может сделать очевидным то, о чем промолчали слова. Ваша поза, выражение лица, взгляд и жесты должны подтверждать ваше доброжелательное отношение и присутствие в разговоре. Смотрите на собеседника, развернитесь корпусом в его сторону и держитесь прямо или чуть наклонитесь вперед, не скрещивайте руки и ноги, не дергайте ногой, сядьте на край стула, говорите спокойно, ровно. Добавляйте к своему слушанию такие знаки внимания, как кивки, звуки «угу» и «да-да». Язык тела собеседника так же расскажет многое о его состоянии и отношении к вам. Наблюдайте за жестами рук, тоном голоса, взглядом участников тренинга, совпадает ли то, что они говорят с тем, что показывает их тело.

\* Вы можете прекрасно знать материал, подготовить интересный и эффективный тренинг, чисто, понятно и элегантно выражать свои мысли. Но, также важно уметь эффективно слушать. Техники активного слушания помогут вам наладить связь с группой, завоевать внимание, доверие и уважение аудитории, услышать клиентский запрос, понять, что за люди собрались перед вами. Хорошая новость в том, что этот навык можно и нужно развивать. Следуйте советам, данным в этой статье, и со временем активное слушание станет естественной и незаменимой составляющей вашего общения.

# Умение разговаривать

\* Безмолвное слушание

\* Уточнение

\* Коммуникативные техники формулирования вопросов:

Открытые вопросы - предполагают развёрнутый ответ

Закрытые вопросы - предполагают однозначный ответ

Альтернативные вопросы - вопросы, в формулировках которых содержатся варианты ответов





# Умение услышать и понять

\* Коммуникативные техники вербализации

Техника повторения - дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром;

Степень Б. Техника перефразирования (пересказа и обобщения) - краткая передача сути высказывания партнёра, изложение своими словами того, что сказал собеседник

Степень В. Техника интерпретации высказываний - дальнейшее развитие мысли собеседника, предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра, проговаривание подтекста высказывания собеседника



# Техники активного слушания эффективны если:

- \* Установлен психологический контакт с партнёром
- \* Они применяются в «экспертных зонах»  
каждого из партнёров

Экспертная зона - область, которой человек интересуется  
и в которой он является (или хочет являться) или считает себя экспертом



# \* Коммуникативные техники

## малого разговора:

Малый разговор – беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора

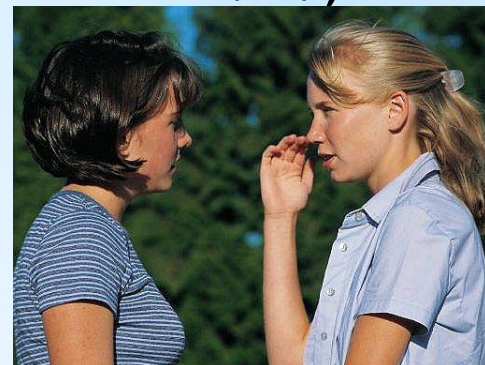
Малый разговор – болтовня о пустяках, но не пустячная болтовня



- \* Цитирование партнера - ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе прошлом, своих занятиях, хобби  
*Ты говорил, что часто бываешь в Петербурге?*  
*Я помню, тебе нравится эта музыка*
- \* Позитивные констатации - положительные высказывания о событиях в жизни партнёра, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнёра и чужих достижениях, о людях не участвующих в разговорах, но известных обоим собеседникам  
*Твой многофункциональный мобильный телефон действительно очень удобен в пользовании.*  
*Я недавно встретил Андрея. Он так увлечён своей новой работой. Замечательно!*
- \* Информирование - сообщение информации важной, интересной и приятной для собеседника  
*В холле на первом этаже можно купить не только кофе, но и горячий шоколад*  
*В последнем номере журнала «Nonverbal Behavior» («Невербальное поведение») опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины - на тех, кому нравятся они.*
- \* Интересный рассказ - увлекающее, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т.п.

# Техника подчёркивания общности (сходства целей, личностных характеристик и т.п.)

1. Сходство должно быть приятно партнёру (говорить о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, ответственность и и т.п. - *Что нас объединяет так это быстрота соображения*), о спорных, но своеобразных чертах (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм - *Да мы обе «хитренькие»*)



\* 2. Сходство должно быть интересно партнёру

*Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации*



# Техника подчёркивания значимости партнёра, его мнения, вклада в общее дело

**1. Подчеркивание значимости должно быть конкретным, подкреплённым фактами** - *Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала. Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.*

**2. Подчеркивание значимости должно  быть искренним**

*Я горжусь тем, что мы в одно команде!*

*Да, вот это работа! Супер! Твоя молниеносность меня поражает!*