

Активное и пассивное слушание



Умеем ли мы слушать?



Нам кажется, что умение слушать — это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется.

Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас.



Цена такому разговору невелика.

Техника активного (эмпатийного) слушания

Это техника, позволяющая точнее понимать состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.



Техника пассивного слушания

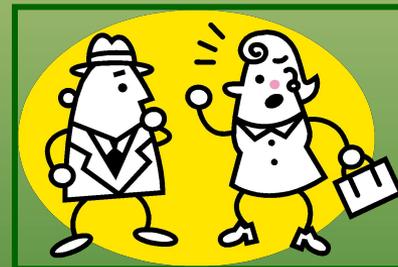
Это техника слушания при которой происходит внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством



При пассивном слушании контакт с собеседником поддерживается простейшими фразами, например: «да», «угу», и т.д..

Факторы применения приемов пассивного слушания:

- *Личное отношение к собеседнику*
- *Сильные эмоции*
- *Расхождение во взглядах на обсуждаемую тему*
- *Усталость или дискомфорт*
- *Желание говорить самому*
- *Внешние факторы*
- *Лень*



Приемы активного слушания:

«Парафраз» (пересказ) — воспроизведение мысли говорящего своими словами (перепарафразирование), например: «как я понимаю...», «по вашему мнению...», «другими словами...».

«Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. — На дискотеку?»);

Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?») или **наводящие вопросы** (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)

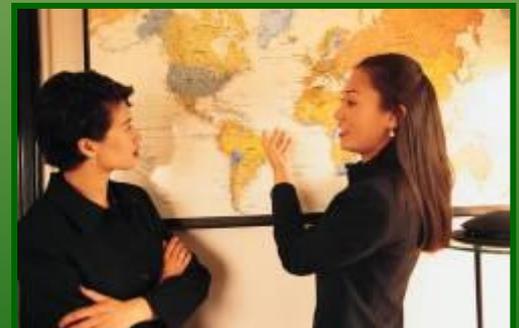
Побуждение («Ну и... И что дальше?»)

Резюмирование - подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое.

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами

Отражение чувств:

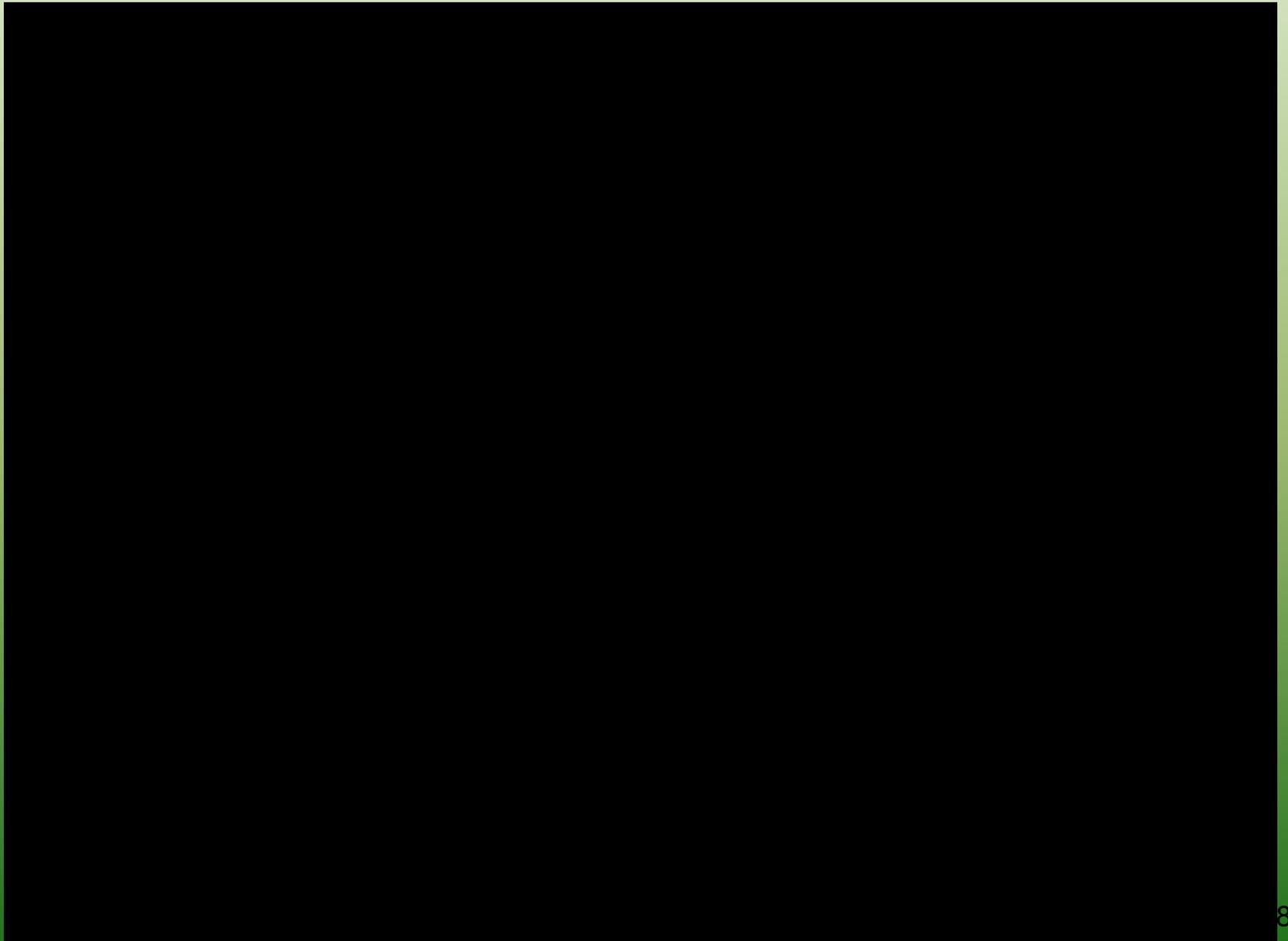
- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны



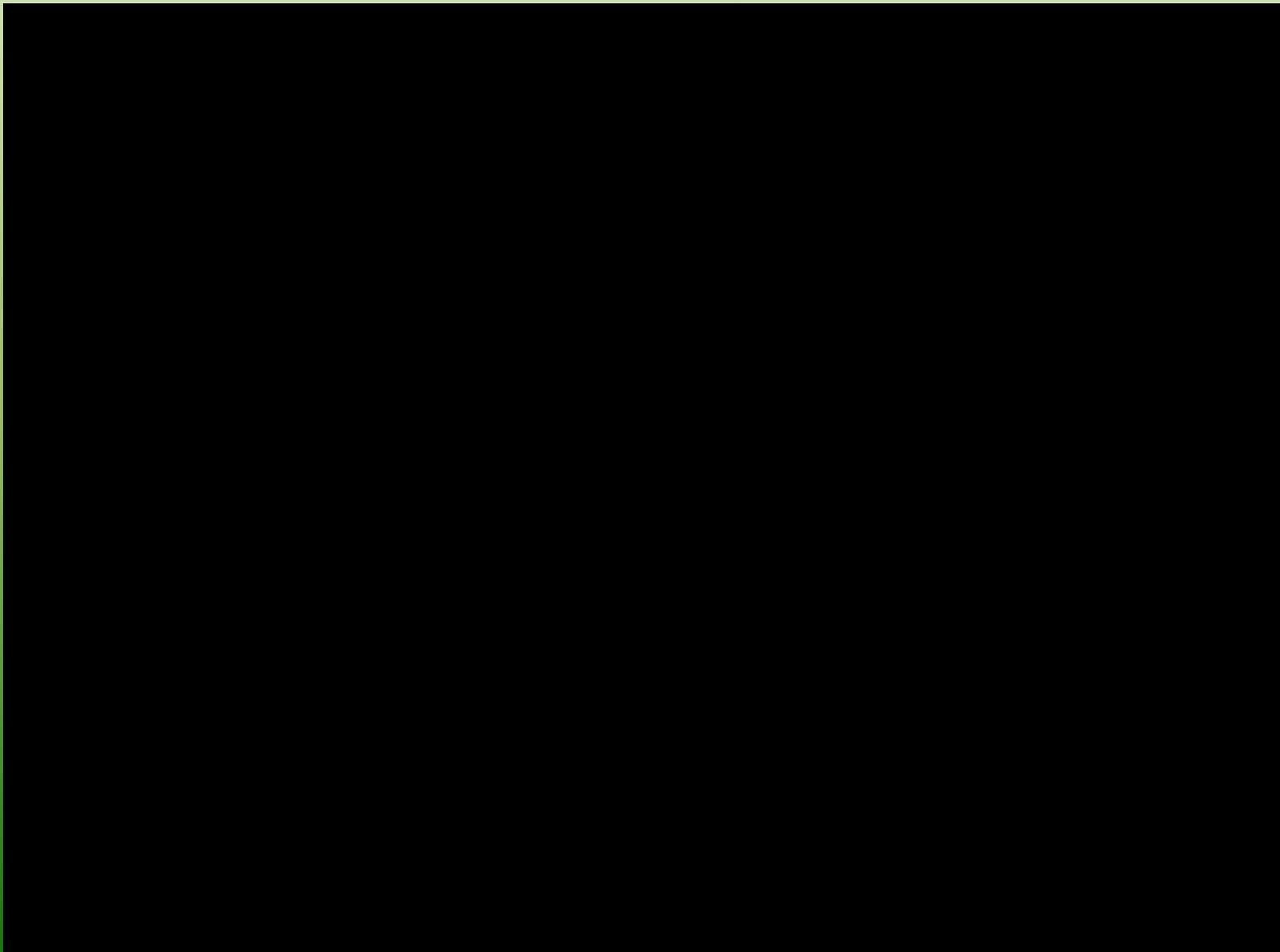
Техники активного слушания.

- Повторение про себя
- Дословное повторение
- Не перебивайте
- Перефразируйте
- Разъяснение и открытие вопроса
- Невербальное общение

Фрагмент из мультипликационного фильма «Рапунцель»



Фрагмент из мультипликационного фильма
«Алеша Попович и Тугарин змей»



Фрагмент из фильма «Буратино»

