



***«Техники
активного
слушания»***

Активное слушание (Эмпатическое слушание) — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

Техники:

1. Повторение про себя
2. Дословное повторение
3. Не перебивайте
4. Перефразирование (парафраз)
5. Разъяснение и открытые вопросы
6. Невербальное общение

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.



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.



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. Представьте себе, вы попросили продавца на рынке выбрать для вас самое вкусное и красивое яблоко. Он решил вам помочь и ищет в корзине. И тут, пока он старательно перебирает каждое яблочко, сравнивая его с предыдущими, вы протягиваете руку, хватая одно из них. Продавец не доволен. Его прервали как профессионала, как личность.

Перефразирование (парафраз)

Можно сказать, что это синхронизация высказанных и воспринятых смыслов. Услышанное нужно постоянно проверять на валидность 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.



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?».

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.

