



Умеете ли вы слушать?





- **Слушай, что говорят люди, но
понимай, что они чувствуют.**

Восточная мудрость





- Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.





четыре уровня умения слушать

- Пассивный слушатель.
- Избирательный слушатель
- Внимательный слушатель
- **Активный слушатель**





Пять механизмов активного слушания



- *открытость;*
- *уточнение;*
- *отражение чувств собеседника;*
- *перефразирование;*
- *отражающее перефразирование
(подведение итогов услышанного)*
- *окончательное убеждение в
услышанном*





Готовность к доброжелательной беседе

выраженные мимикой и пантомимикой.

- *Отложите все дела и повернитесь лицом к собеседнику.*
- *Поддерживайте визуальный контакт с собеседником.*
- *Демонстрируйте адекватный интерес и внимание.*
- *Кивайте головой.*
- *Придайте лицу выражение внимания и терпения.*
- *Слегка наклонитесь в сторону собеседника.*
- *Телодвижения должны быть спокойными, но в то же время "живыми".*





Готовность к доброжелательной беседе

выраженные вербально

- *"Да-да" или "Ну-ну".*
- *"Понимаю".*
- *"Да, я слушаю".*
- *"Правда?"*
- *"Конечно!"*
- *"Да".*
- *"Отлично!"*





Как вызвать на откровенный разговор с помощью наводящих вопросов

- *Уточнение* (Задавая открытые вопросы, вы сможете получить более развернутые ответы и, соответственно, более подробную информацию о предмете разговора.)
- *ВОПРОСЫ: что, какой, как, расскажите, опишите и объясните.*
- При уточнении постарайтесь *интересоваться*, а не вести допрос.





Отражение услышанных и увиденных чувств

- При *отражении эмоций*, которые вы получаете из сообщения (обычно они выражаются невербально интонациями, тембром голоса и языком тела), вы действуете как зеркало. Вы описываете воспринятую эмоцию и проверяете, насколько точно ее восприняли и поняли, например, с помощью таких фраз.
- Отражение — это *не допрос!* Поэтому фразы должны быть мягкими, спокойными и понятными.





Перефразирование сообщения

- *Перефразировать* означает пересказать основную идею сообщения другими словами, чтобы проверить, насколько хорошо вы его поняли
- Часто перефразирование начинается с вводных фраз:
 1. *"Значит, вы имеете в виду..."*
 2. *"Другими словами..."*
 3. *"Если я вас правильно понял..."*





Отражающее перефразирование: проверка содержания и эмоций

Это комбинация двух вышеописанных механизмов активного слушания. Как видно из самого названия. Например:

- *"Похоже, вы разочарованы тем, что начальство до сих пор не прокомментировало ни одно из ваших предложений. Я правильно понимаю?"*
- *"Вы, я вижу, гордитесь тем, что вам удалось так быстро получить информацию. Правда?"*





Окончательное убеждение в услышанном

- не торопитесь и, прежде чем предлагать что-либо своему собеседнику, убедитесь, что он остался доволен обсуждением проблемы
- Спросите: «Думаете, я все правильно понял? Или у нас еще что-то осталось нерешенным?»





Самые распространенные ошибки

- **критика.** Правило гласит: пока полностью не поймешь то, что говорит собеседник, не критикуй ни его, ни его идею.
- **защитная реакция.** Чтобы быть активным слушателем, не обязательно соглашаться со всем, что вам говорят.
- **полемика.** Некоторые хотят доказать свое превосходство, подвергая сомнению и оспаривая каждую услышанную фразу.
- **советы.** Хотя все любят давать советы, лучше всего это делать только тогда, когда вас об этом просят.
- **концентрация внимания на самом себе.** Если ваши ответы на чье-то сообщение переводят разговор на вас, ваше мнение и ваши интересы, значит, вы перестали слушать и стали доминировать в беседе.

