

Активное и пассивное слушание

Один из самых быстрых способов заставить
людей думать о вас хорошо - выслушать их.

А. Шопенгауэр, немецкий философ

Презентацию подготовила
Ефимцева Алина О3125

Процесс слушания

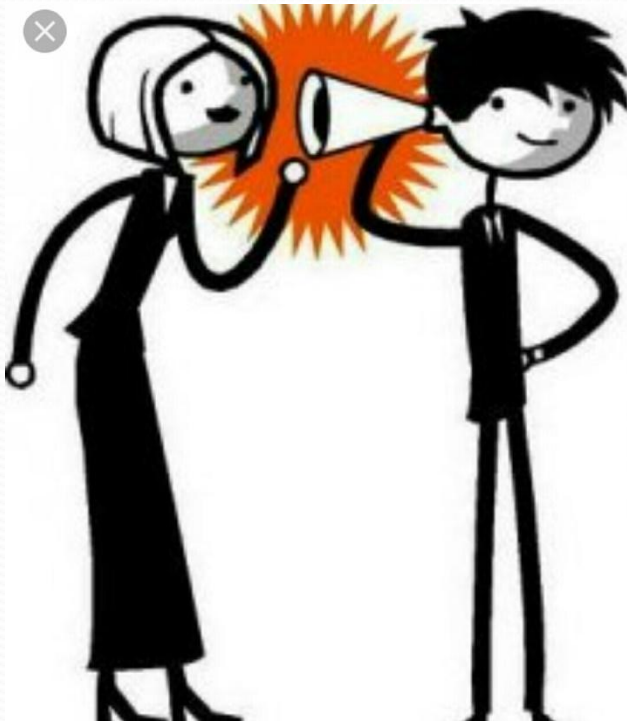
- Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

Виды слушания



Рефлексивное (активное)

Нерефлексивное (пассивное)



Рефлексивное (активное)

- Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим.
- Оно предполагает активное участие в разговоре.
- заинтересованное отношение к собеседнику.
- уточняющие вопросы.

Приемы активного слушания

Выяснение – обращение к говорящему за некоторым уточнением

- Не повторите ли Вы еще раз?
- Извините, я не совсем понял Вас

Перефразирование – формирование мысли собеседника своими словами

- Если я Вас правильно понял, то...
- Другими словами, Вы считаете...

Резюмирование – подытоживание основных идей говорящего, подведение итогов

- Таким образом, главное...
- Ваша основная идея, как я понял, в том..

Отражение чувств – стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства

- У меня такое ощущение, что Вы чем-то..
- Не чувствуете ли Вы себя несколько...

Пассивное

- это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться.
- Главный принцип – минимум ответов (невмешательство). Любая наша фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем – собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию
- Обязательно должна быть обратная связь, человек должен четко видеть, что вы его слушаете, а не витаєте в облаках. Нереклексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) подразумевает использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта взглядов.

Пассивное

- Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда ваш собеседник охвачен эмоциональным состоянием, возбужден, находится под впечатлением чего-то настолько, что желает «выговориться», «выплеснуть переживания», хочет обсудить волнующий его вопрос, наиболее острую проблему



Конец