

3 ВИДА СЛУШАНИЯ



Пассивное слушание

▶ Пассивное слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.



- ▶ Пассивный слушатель ведет себя примерно так:
- ▶ — налаживает зрительный контакт с говорящим;
- ▶ — его лицо почти не выражает эмоций;
- ▶ — изредка кивает головой;
- ▶ — иногда соглашается, вставляя утвердительное “угу”, особенно если говорит по телефону.



Активное слушание

- ▶ **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.





Пять механизмов активного слушания

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



- ▶ Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют активным слушанием. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что?..», парафразов: «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...».



- ▶ Применение таких простых приемов общения позволяет достичь сразу две цели:
- ▶ Обеспечивается, адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность в том, что передаваемая им информация правильно понята.
- ▶ Вы косвенным образом информируете собеседника о том, что перед ним не ребенок, которому можно указывать, и не «диктофон», в который можно диктовать свои мысли и рассуждения, а равный ему партнер. Занятие вами равной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово.



- Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель:
- 1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Никаких побочных мыслей.
- 2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.
- 3. Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.
- 4. Искренний интерес к человеку и желание помочь.
- 5. Большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента.
- 6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

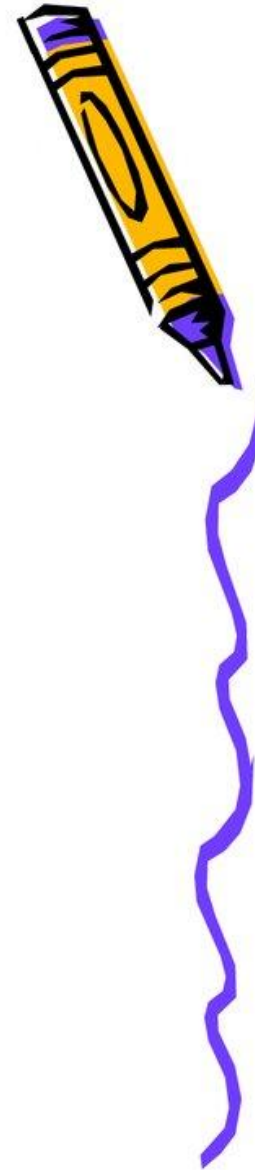
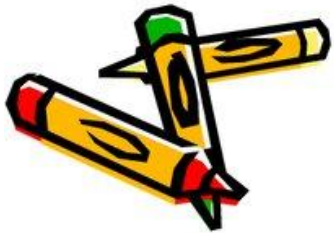
Эмпатическое слушание

- ▶ Эмпатическим слушанием называется совокупность сочувствия, сопереживания и понимания. Эмпатией считается понимание душевного состояния собеседника, которое он выражает с помощью вербального общения.



Приемы эмпатического слушания

- Доброжелательное кивание
- «Поддакивание» (фразы типа «ага», «да- да», «точно», « понимаю»)
- Перефраз (другими словами пересказываете то, что Вам сообщил собеседник)



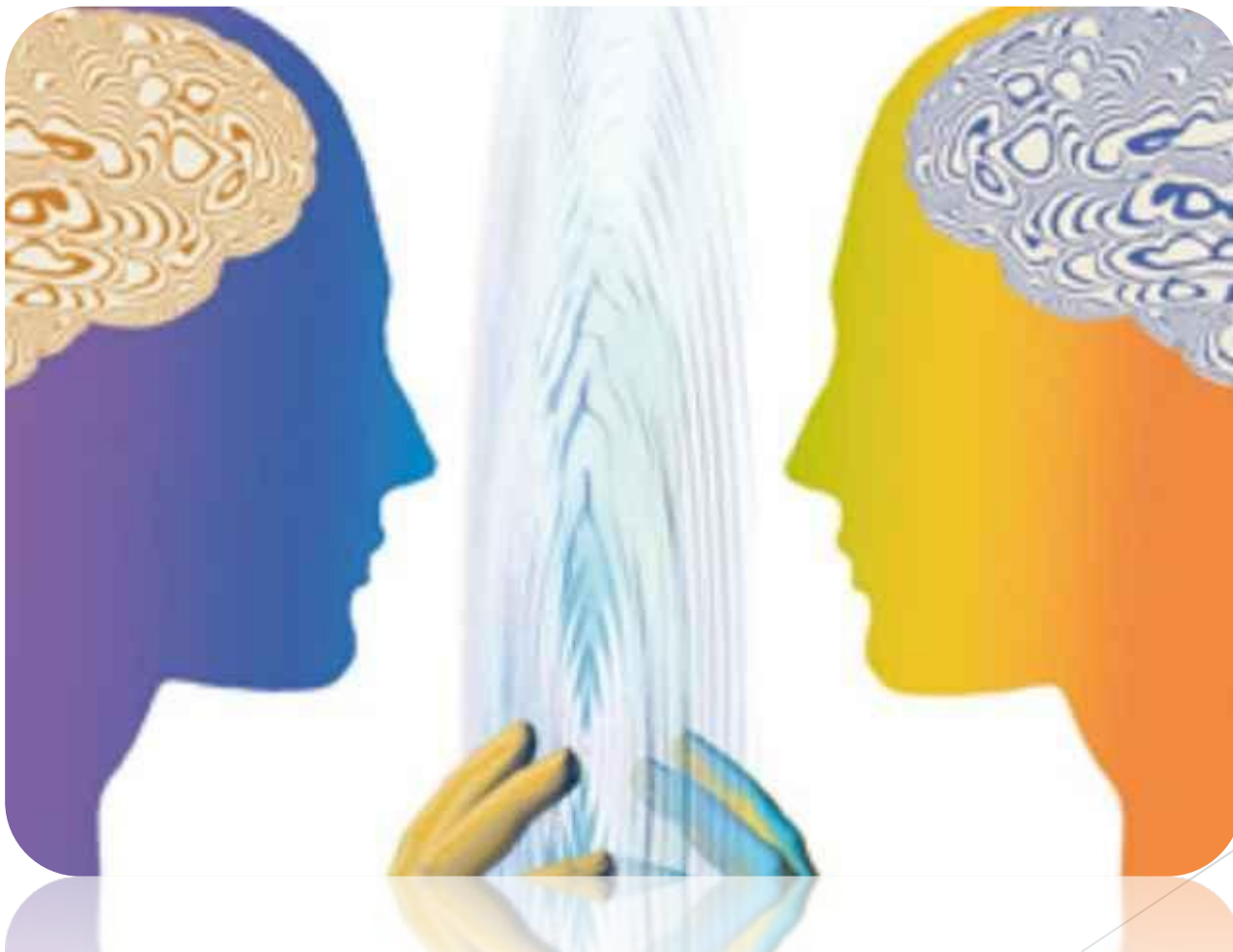
- ▶ Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.



Приемы эмпатического слушания

- ▶ **Активизация и одобрение речи собеседника.** Вы должны поддерживать контакт взглядом, а также кивать головой в такт речи вашего визави. Можно вставлять в его монолог небольшие фразы, например: «ага, да, я с вами согласен, очень интересно».
- ▶ **Уточняющие вопросы.** Если какие-то моменты кажутся вам двусмысленными или непонятными, не стесняйтесь уточнить у собеседника то, что вас беспокоит. Вы можете задать ему такие вопросы, как: «Не могли бы вы разъяснить мне?», «повторите, пожалуйста», «что именно вы имеете в виду?».
- ▶ **Повторы.** Если вы будете ненавязчиво повторять слова собеседника, это поможет вам расположить его к себе, и вы покажете себя активным слушателем.
- ▶ **Пересказывайте.** Попробуйте повторить то, что говорит собеседник собственными словами: «Я правильно понял, что», «иначе говоря», «вы думаете, что», «можно полагать», «значит, получается, что», «можно согласиться, что».
- ▶ **Развивайте и продолжайте мысли собеседника.** Постарайтесь определить настоящий смысл его слов, проговаривая вслух скрытый подтекст его фраз.

- ▶ Развитое вчувствование и грамотный парафраз, обращение к чувствам и отражение чувств - показатель способности к эмпатическому слушанию.



▶ СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!