

Барьеры на пути активного слушания



- К Сократу в Афины приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал за обучение двойную плату. На вопрос ученика «почему?» он ответил: «Потому что мне придется обучать тебя не только говорить, но и молчать и слушать»
- «Человеку нужно два года, чтобы научиться говорить, и шестьдесят лет, чтобы научиться держать язык за зубами.»



Техники, мешающие активному слушанию



- **Негативная оценка** – принижение партнера. Принижать партнера можно указанием («не нервничайте»), юмором, направленным «сверху-вниз» и прямым оскорблением.

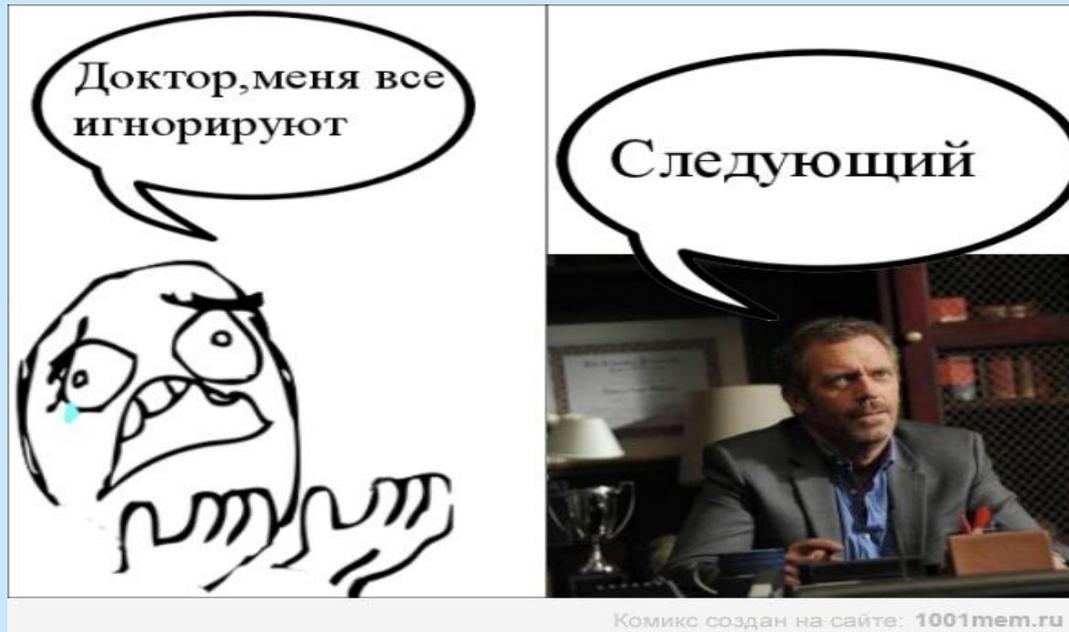


Техники, мешающие активному слушанию



- **Игнорирование.**

Собеседник пренебрегает высказываниями партнера. Психологический смысл бойкота в том, что человек перестает существовать в глазах других.



Техники, мешающие активному слушанию



- **Эгоцентризм.**

Эгоцентризм может быть порождением эгоизма, нежелания понимать проблемы другого, но может быть и следствием неумения встать на позицию другого человека, отсутствия опыта, проникновения в чужой мир. Часто человек не желает уступать из-за боязни потерять преимущества в контакте.



Промежуточные техники, мешающие активному слушанию



- **Выспрашивание**

- ✓ Приемы выспрашивания, которых нужно избегать:
- ✓ Забегание вперед (недослушивание);
- ✓ Перебивание;
- ✓ Отсутствие сосредоточенности;
- ✓ Излишняя эмоциональность.



- **Замечание о ходе беседы.** Высказывается впечатление о том, как протекает беседа («мы несколько отвлеклись от темы»). На резкую оценку ответ может быть негативным – «мы тратим время на ерунду»

Промежуточные техники, мешающие активному слушанию

- **Поддакивание.** Если оно носит формальный характер и произносится с отсутствующим видом.

Напротив же, если партнер видит со стороны партнера интерес. Сопереживание, то это оживляет беседу, придает ей характер диалога.

Этот неловкий момент



Когда ты поддакиваешь на шутку, а потом узнаешь что шутили над тобой.

Барьеры на пути понимания партнера



- **Ловушка рассеянного внимания** (желание делать два дела одновременно).
Чтобы этого избежать нужно: расставить приоритеты.
- **Сильное эмоциональное напряжение.**
- **Отсеивание** (когда собеседник заранее составил свое мнение о том, что пытается сказать партнер).
- **Предвзятое слушание** (выносятся суждения о сообщении до того, как оно прозвучало).

Барьеры на пути передачи информации и понимания сказанного



- **Первый барьер – понятийный**

Причины возникновения: одно и то же слово разные люди могут понимать по-разному.

Рекомендации преодоления: объяснять смысл, говорить проще; реципиенту – уточнять.

- **Второй барьер – способы передачи информации**

Причины возникновения: когда чувства передают картинкой, музыку объясняют словами, общение по телефону, смс – сообщения и т.п.

Рекомендации преодоления: представлять информацию на всех уровнях.



Барьеры на пути передачи информации и понимания сказанного



● Третий барьер – на уровне восприятия

Причины возникновения:

Отсутствие навыков слушания.

Физические причины: усталость, болезнь.

Психологические причины: стресс, проблемы.

Объективные причины: ограниченность во времени, свет в глаза).

Личные особенности: низкий интеллект, темперамент.

Барьеры на пути передачи информации и понимания сказанного

● Четвертый барьер – ассоциативный.

Причины возникновения: опыт, возраст, жизненные события и т.п.

Рекомендации преодоления:
коммуникатору – стараться
просчитать возможные ассоциации
с помощью знания аудитории,
истории слушателя;
реципиенту – сменить тип слушания,
позу.



Препятствия в деловом общении



- **Негативные оценки, ярлыки (оскорбления)**

«Вы несете абсолютную чушь!»

- **Советы**

«Мой вам совет –
– прекратите сейчас же!»

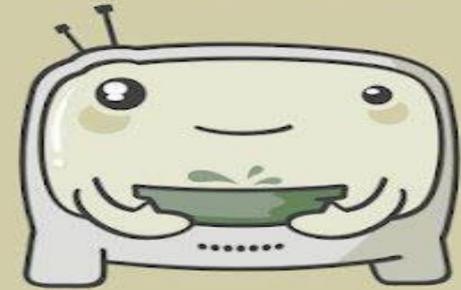
- **Приказы**

«Замолчи сейчас же!»

- **Ложные аргументации**

«Вы никогда ни в чем не идете мне навстречу»

Я НЕСУ ЧУШЬ
И СТАРАЮСЬ ЕЁ
НЕ РАСПЛЕСКАТЬ



ПОТОМУ ЧТО ХОРОША
ТОЛЬКО ПОЛНАЯ ЧУШЬ

Препятствия в деловом общении



- **Вопросы, на которые не нужно и невозможно ответить.**

«Кто ты такой вообще?»

- **Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев**

«Ничего хорошего от вас я и не видела».

- **Язвительность**

«Ну ты герой»



Рекомендации по преодолению барьеров делового общения



- Можно игнорировать мешающее поведение, как бы перепрыгнуть барьер, можно запретить его, можно его нарушить. Запрет, правда самая неэффективная форма поведения, поскольку сами запреты – одна из форм барьеров. Пользу, которую приносит разрушение барьеров в межличностных отношениях, легко компенсирует все психические затраты. По мере укрепления отношений все реже и реже придется тратить на это силу и энергию.

Техники активного слушания



- ✓ Главная цель активного слушания – понимание.
- ✓ Слушать активно, это значит концентрировать свое внимание на том, что говорит человек.

1. Перефразирование (парафраз) или эхо – техника.

Часто используется в технической, военной и медицинской областях. Собственными словами обобщается сказанное другими, ничего не добавляя и не комментируя. Передается содержание того, что было только что услышано.





