

Правила активного слушания

Презентацию подготовила:
Турганова Лидия

**Активное
слушание – это сложное
коммуникативное умение,
смысловое восприятие речи.**

Признаки «неслушающего» поведения:

- ❖ **Собеседник смотрит в сторону;**
- ❖ **Собеседник скучает;**
- ❖ **Собеседник перебивает говорящего;**
- ❖ **Собеседник смотрит на часы;**
- ❖ **Собеседник смеется не к месту;**

Признаки активного слушания:

- ❖ **Собеседник поддерживает визуальный контакт с говорящим;**
- ❖ **Собеседник сидит лицом к партнеру, кивает, улыбается ему;**
- ❖ **Собеседник не перебивает говорящего;**
- ❖ **Собеседник задает вопросы, помогающие лучше понять проблему;**
- ❖ **Собеседник отражает чувства говорящего;**
- ❖ **Собеседник показывает, что признает ценность чувств, проблемы, усилия говорящего.**

Виды слушания:

Пассивное слушание



Активное слушание



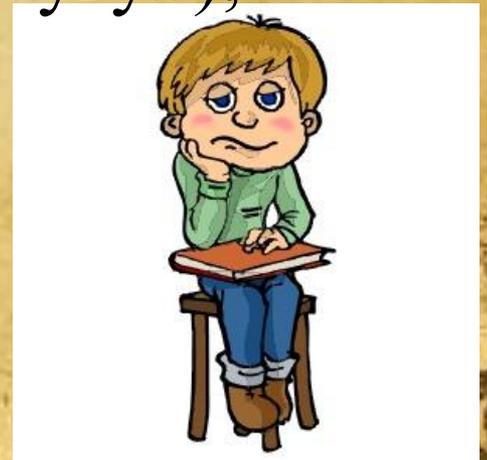
Эмпатическое слушание

Пассивное слушание

Пассивное слушание применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения.

Оно предполагает:

- ❖ демонстрацию заинтересованного отношения к собеседнику;
- ❖ поддерживающие реакции («да-да», «угу»);
- ❖ уточняющие вопросы, помогающие «выговориться» собеседнику
(«И что она вам ответила?»)



Активное слушание

Активное слушание – вид слушания, в котором проявляется отражение информации.

Оно предполагает:

- ❖ Заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения (поза, доброжелательный взгляд, направленный на собеседника);
- ❖ Уточняющие вопросы;
- ❖ Вопросы построенный по типу: «Правильно ли я понял, что...?»
- ❖ Получение ответа на свой вопрос



Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника.

Оно предполагает:



- ❖ Избегание оценок и толкований, скрытых от собеседника мотивов его поведения (вместо привычного: «Ты сам виноват, что с тобой это случилось.», спросим: «Ты расстроен?»);
- ❖ Точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия.

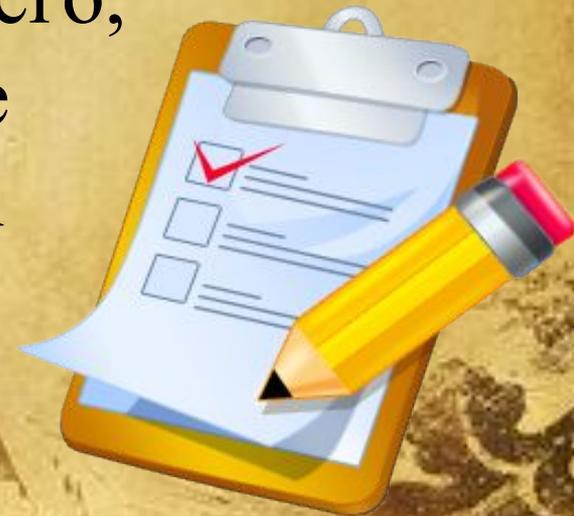
Правила активного слушания:

- ❖ Старайся сконцентрироваться на человеке, который обращается к тебе.
- ❖ Обращай внимание не только на слово, но и на звук голоса, мимику, жест, позу и т. п.
- ❖ Покажи говорящему, как ты его понимаешь. Это можно сделать, повторяя своими словами то, что услышал, или смысл того, что тебе сказали.



Правила активного слушания:

- ❖ Не давай оценок.
- ❖ Не давай советов. Оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказывания говорящего, мешают ему выделить наиболее существенные моменты в своих словах.



**Спасибо
за
внимание!**