

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ



Активное слушание

помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от Клиента.

Использование приемов активного слушания может побуждать Клиента к ответам, направлять беседу в нужное русло и препятствует неверному пониманию или ошибочной интерпретации информации, полученной от Клиента.

Цель - получение максимально полной и точной информации для принятия верного решения.

Стимулирует рассказ Клиента

- **Поощрение Клиента** ("Да-да", "Очень интересно", "Я вас слушаю " и т. п.);
- **Выражение сопереживания, понимания чувств** ("Я понимаю ваше состояние ", "Ваше возмущение можно понять ");
- **Резюмирование**, т.е.выдвижение гипотез и подведение итогов, позволяющие уточнить, насколько верно были поняты слова Клиента ("Таким образом, можно сделать вывод о том, что...", "Вы хотите сказать, что... ", "Итак, подводя итоги... " и т. д.).

Приемы активного слушания

- Пауза
- Уточнение
- Пересказ (парафраз)
- Развитие мысли
- Сообщение о восприятии себя
- Замечания о ходе беседы

Пауза

- — даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств), и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс Клиента — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между Клиентами доверительный контакт.

Уточнение

- — это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются Клиентами друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто непроизвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей Клиента в такой ситуации.

Пересказ (парафраз)

- — это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

Развитие мысли

- — попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли Клиента.

Сообщение о восприятии

- — слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от Клиента, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».

Сообщение о восприятии себя

- — слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».

Замечания о ходе беседы

- — попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

УТОЧНЕНИЕ

- Уточнение содержания («отзеркаливание»)
- Уточнение чувств
- Уточнение ключевых фраз

ЗАКОНЧИТЕ ФРАЗЫ Клиента:

- Это Вы здесь психолог?
- Ну и как же Вы помогаете людям?
- Все мною недовольны: родители, муж, даже дети. Что мне делать?
- Вы знаете, честно говоря, я думаю, что я здесь зря трачу время....