

Семинар
по дисциплине «Тренинг разработки
модели профессиональных
компетенций»

Активное слушание

Пулева В.Н.
каф. «Управление персоналом»

L – look interested

I – involve yourself by responding

S – stay on target

T – test your understanding

E – evaluate the message

N – neutralize your feelings



Основные условия эффективного слушания:

- Во время разговора нужно убрать посторонние мысли
- Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться
- Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, вслушивайтесь в смысл сказанного, не поддавайтесь под власть эмоций
- Не давайте оценок и советов
- Не позволяйте собой манипулировать.

Как показать что
вы слушаете и
понимаете
собеседника?



Нерефлексивное слушание

Представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. **внимательное молчание** без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается **невербально и простейшими фразами**, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.

Таким образом, нерефлексивное слушание применяется, в основном, **для не дискуссионных разговоров**, либо **при угрозе возникновения конфликтной ситуации**.



Рефлексивное слушание

Предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, **расшифровку закодированного** в речи истинного сообщения и **отражение мнения собеседника** — «сверку» того, что вы поняли из его речи с тем, что он хотел вам сообщить в действительности.

Приемы рефлексии

- **Выяснение, уточнение** (чтобы убедиться в точном понимании чувств и мыслей собеседника, слушатель время от времени просит дать дополнительные разъяснения)
- **Парафраз** (слушатель своими словами кратко повторяет изложенное собеседником только что, выделяя и подчеркивая главные на его взгляд идеи и акценты. Используется и как подведение итогов. Тот, чьи слова были пересказаны, услышав свои идеи со стороны, может их скорректировать)
- **Отражение чувств** (слушатель сообщает своему собеседнику о том, какое впечатление тот произвел в ходе общения)
- **Развитие мысли** (слушатель подхватывает и продвигает далее ход основной мысли собеседника)
- **Резюмирование** (слушатель сообщает о том, как можно осмыслить беседу в целом)