

# АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

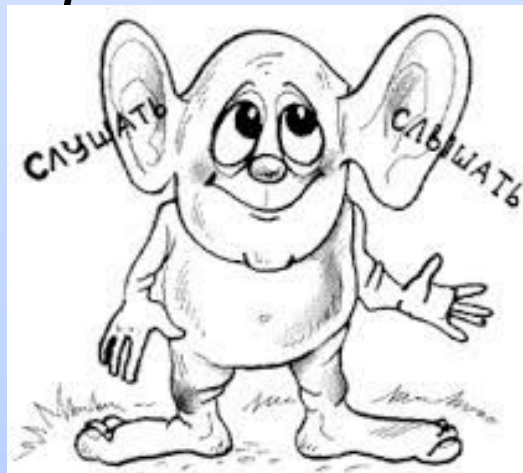


*Часто ми чуємо тільки половину того, що нам говорять, відповідно, половина слів «в одне вухо влітає, з іншого вилітає».*

*Чи цікавилися ви, чому ефективно спілкуватися так складно, не дивлячись на те, що комунікація – найважливіша частина нашого життя?*



*Справа в тому, що вдумливе, усвідомлене спілкування, а особливо слухання, вимагають від нас зусиль, терпіння, мотивації і досвіду. Уважно слухаючи співрозмовника, ми ставимо себе на його місце, «приміряємо» його думки і почуття.*



*Ефективному спілкуванню допоможе метод активного слухання. Його використання допомагає почути співрозмовника, максимално правильно розуміти сенс його слів.*



## ТЕСТ



Перед Вами 16 питань на кожне з яких Ви повинні відповісти твердженням "так" або "ні".

Слід пам'ятати , що немає "правильних" або "неправильних" відповідей , т. я. люди різні і кожен висловлює свою думку.

Головне, намагайтеся відповідати чесно, відповіді повинні відповідати дійсності. У цьому випадку Ви зможете краще впізнати себе .



1 . Чи чекаєте Ви терпляче, поки інший скінчить говорити і дасть Вам можливість висловитися ?

2 . Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того , як зрозумієте сутність проблеми ?

3 . Чи слухаєте Ви лише те , що Вам подобається ?

4 . Чи заважають Вам слухати співрозмовника Ваші емоції?

5 . Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?



6 . Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди будь-які несуттєві ?

7 . Чи заважають Вам слухати упередження ?

8 . Припиняєте Ви слухати співрозмовника , коли з'являються труднощі в його розумінні?

9 . Займаєте Ви негативну позицію до співрозмовника ?

10 . Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника ?



11 . Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника , щоб зрозуміти , що змусило його говорити саме так?

12 . Чи приймаєте Ви до уваги той факт , що у Вас з співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення ?

13. Чи допускаєте , що у Вас і у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?



14. Чи намагаєтеся Ви з'ясувати той факт , чим викликана суперечка: різними точками зору , постановкою питання і т.ін.?

15 . Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника в розмові ?

16 . Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього або випередити його у висновках ?





## *Ключ до тесту*



Підрахуйте кількість відповідей «так»  
**6 балів і нижче** свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість в ході спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера). Знижено чутливість в оцінці поточної ситуації - коли мовчати і слухати , а коли говорити . Необхідно навчатися навичкам ефективного слухання



## *Ключ до тесту*

Підрахуйте кількість відповідей «так»

**Від 7 до 10 балів** - середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Дане вміння швидше виявляється ситуативно і залежить від особистої значущості ( зацікавленості ) одержуваної інформації.

Потрібно вдосконалення навичок і прийомів активного слухання.



## *Ключ до тесту*

Підрахуйте кількість відповідей «так»

**10 балів і вище** свідчать про явно виражене вміння слухати інших незалежно від особистої значущості одержуваної інформації. Така людина є ефективним працівником ( якщо в основі діяльності лежить спілкування з людьми).



# Розрізняють чотири рівня вміння слухати



## Пасивний слухач.

Ви навіть не знаєте, чи слухає він вас або заснув, оскільки сидить мовчки і ніяк не реагує на ваші слова.

## Вибірковий слухач.

Чує те, що хоче почути.

Коли те, про що ви говорите,

його не цікавить, він вас практично ігнорує –

дивиться в бік, поглядає на годинник

або «рахує ворон».

Якщо щось з почутого йому не сподобається,

він раптом перериває вас критичними

зауваженнями і стає агресивним.



# ***Розрізняють чотири рівня вміння слухати***

## **Уважний слухач.**

Підтримує зоровий контакт із співрозмовником і за допомогою питань намагається глибше зрозуміти сенс сказаного.

Але не завжди послідовний, так як звертає увагу тільки на вербальну частину повідомлення, ігноруючи емоційну – інтонації голосу, міміку і пантоміму.



## **Активний слухач.**

Схоплює повністю всі повідомлення – факти і емоції, вербальні та невербальні компоненти

Дає співрозмовникові вербальний зворотний зв'язок, роз'яснюючи і підтверджуючи розуміння сказаного.



## **Що таке активне слухання?**



*Це уважне і шанобливе вислуховування і прийняття того, що говорить співрозмовник.*

*Це єдиний вид слухання, який допомагає з'ясувати сенс висловлювання і точку зору співрозмовника, не виносячи при цьому оціночних і критичних суджень. Такий "вищий пілотаж" в спілкуванні називається емпатією (Емпатія - особливий вид співпереживання, участі).*



## *Техніки активного слухання*

- піддакування;
- відлуння;
- парафраз;
- продовження





# *Техніки активного слухання*

## «Піддакування»

Слухач вставляє слова і фрази, що показують його схвалення на адресу сказаного мовцем.

«Так-так», «звичайно», «саме так», «точно», «однозначно» і т.п ..

Кожен з нас має в своєму словниковому запасі чимало таких схвалюють слів. Важливо тільки розуміти, що всі ці слова не повинні давати оцінку мовця.





## *Техніки активного слухання*



### **«Відлуння»**

Повтор слова або частини фрази, сказаної співрозмовником. Слова не переставляються, а тільки дублюються слухачем.



# ***Техніки активного слухання***

## **«Парафраз»**

Один з найсильніших прийомів активного слухання. Завжди складається з 2-х частин: вступної і переказу .

1. Вступна частина: «Як я Вас зрозумів ...», «Тобто Ви вважаєте, що ...», «Якщо я вірно почув, то ...», «Іншими словами кажучи, ...», «Узагальнюючи сказане, ... »

2. Переказ: відтворення (інтерпретація) слів партнера, у вільній формі .



## ***Техніки активного слухання***

Не варто, використовуючи прийом «Парафраз», зловживати мовними формулюваннями, що вибудовані в стилі «Ви (ти) -висловлювання».

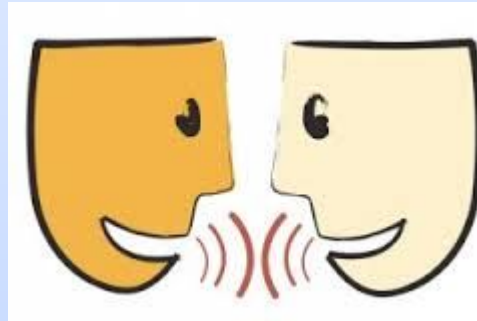
Тобто краще говорити не «... Ви вважаєте ..» або «... Ви сказали», а «..я зрозумів ...», « ..я почув ... ».

*Особливо це рекомендується в ситуації напруженої розмови - менше ризик викликати у співрозмовника роздратування.*



# *Техніки активного слухання*

## **«Продовження»**



Безумовно, цю техніку можна використовувати тільки тоді, коли немає ризику перервати співрозмовника на півслові. Важливим тут є те, що слухач мимоволі чи свідомо підштовхує на потрібну йому думку мовця.

*Доречне використання двох останніх технік - «Парафраз» і «Продовження» - дозволяють слухачеві виконувати провідну роль в розмові!*



## Найпоширеніші помилки

- ❑ Критика. Правило говорить: поки повністю не зрозумієш, те, що говорить співрозмовник не критикуй ні його, ні його ідею
- ❑ Захисна реакція. Щоб бути активним слухачем, не обов'язково погоджуватися з усім що вам говорять;
- ❑ Полеміка. Деякі хочуть показати свою перевагу піддаючи сумніву і оскаржуючи кожну почуту фразу
- ❑ Поради. Хоча всі люблять давати поради найкраще це робити тільки тоді, коли вас про це просять
- ❑ Концентрація уваги на самому собі. Якщо ваші відповіді переводять розмову на вас, вашу думку і ваші інтереси значить ви перестали слухати і стали домінувати в бесіді



# ВИСНОВОК

В цілому, значення навику активного слухання важко переоцінити - настільки широке коло комунікаційних завдань він вирішує.

І кожного разу, починаючи розмову, варто згадати фразу мудрого Архімеда:

*«Мовчи, поки ти не опинишся в змозі сказати щось таке, що буде корисніше твого мовчання».*



**Якщо Вас зацікавила ця тема, пропонуємо літературу для  
опрацювання:**

1. Вороздина Г.В. Психология делового общения.- М.: ИНФРА-М,2003.- 295с.
7. Психология и этика делового общения // Дорошенко В.Ю., Лавриненко В.Н. и др. - М.:ЮНИТИ, 1997. - 279с.
8. Рогов Е.И. Психология общения. - М.:ВЛАДОС, 2002. - 336с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д.:Феникс, 2001. - 512с.
10. Семиченко В.А. Психологія спілкування. К.:Магістр-S, 1998. - 279с.
11. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. - К.:ЦУЛ,2008 -224с.
12. Алдер Х. НЛП: современные психотехнологии. - СПб.: Питер, 2000.- 160с.
14. Горянина В.А. Психология общения. - М.:Академия, 2002. - 336с.



# Дякуємо за увагу!

Департамент спеціалізованої підготовки та  
кінологічного забезпечення

тел.: (0382) 72-62-33

[info@center.km.ua](mailto:info@center.km.ua)

