

Техника активного (рефлексивного) слушания

# Техники активного слушания

## 1. ВЫЯСНЕНИЕ

А.  
открытые  
вопросы

Б. закрытые  
вопросы

## 2. перефразирование

А)  
пересказ

Б)  
резюме

## 3. Вербализация чувств

А – вербализация  
(описание)  
эмоционального  
состояния  
говорящего

Б – вербализация  
своего  
эмоционального  
состояния во время  
беседы

В – сообщение о  
своем восприятии  
хода беседы

## 4. Развитие мысли

1. Логическое  
следование

2.  
интерпретация

1. **Выяснение (расспрашивание)** – получение, уточнение информации.

**Б. закрытые вопросы:**

Примеры

И  
экономические

• **«Фонд»** – это фонд?  
• **«Завтра»** – это завтра?

• **«Местно»** – это местное?  
• **«Уточни»** – уточни, пожалуйста, что ты имеешь в виду?

• **«Подтверди»** – подтверди, пожалуйста, что ты имеешь в виду?

ОТКЛОНЕНИЯ

ВНИ

результат

• что лучше, впечатление, вопросы  
 • закрытые вопросы  
 • держать в резерве  
 • нарушить ход мысли  
 • говорить  
 • человека

• страдает эмоциональная, психологическая сторона  
 • беседа более напряженная и менее благоприятная  
 • инициатива у того, кто задает вопросы  
 • страдает

# **А. Открытые вопросы:**

**уместны**

- когда слушающий мало ориентируется в проблеме говорящего, его отношениях, оценках, мнениях

**не должны**

- содержать намеки на ожидаемый ответ

**примеры**

- «Я не совсем понимаю, что Вы имеете в виду?»
- «Каково Ваше мнение по данному поводу?»
- «Что Вы предлагаете?»
- «Что Вы думаете по поводу?»

## недостатки

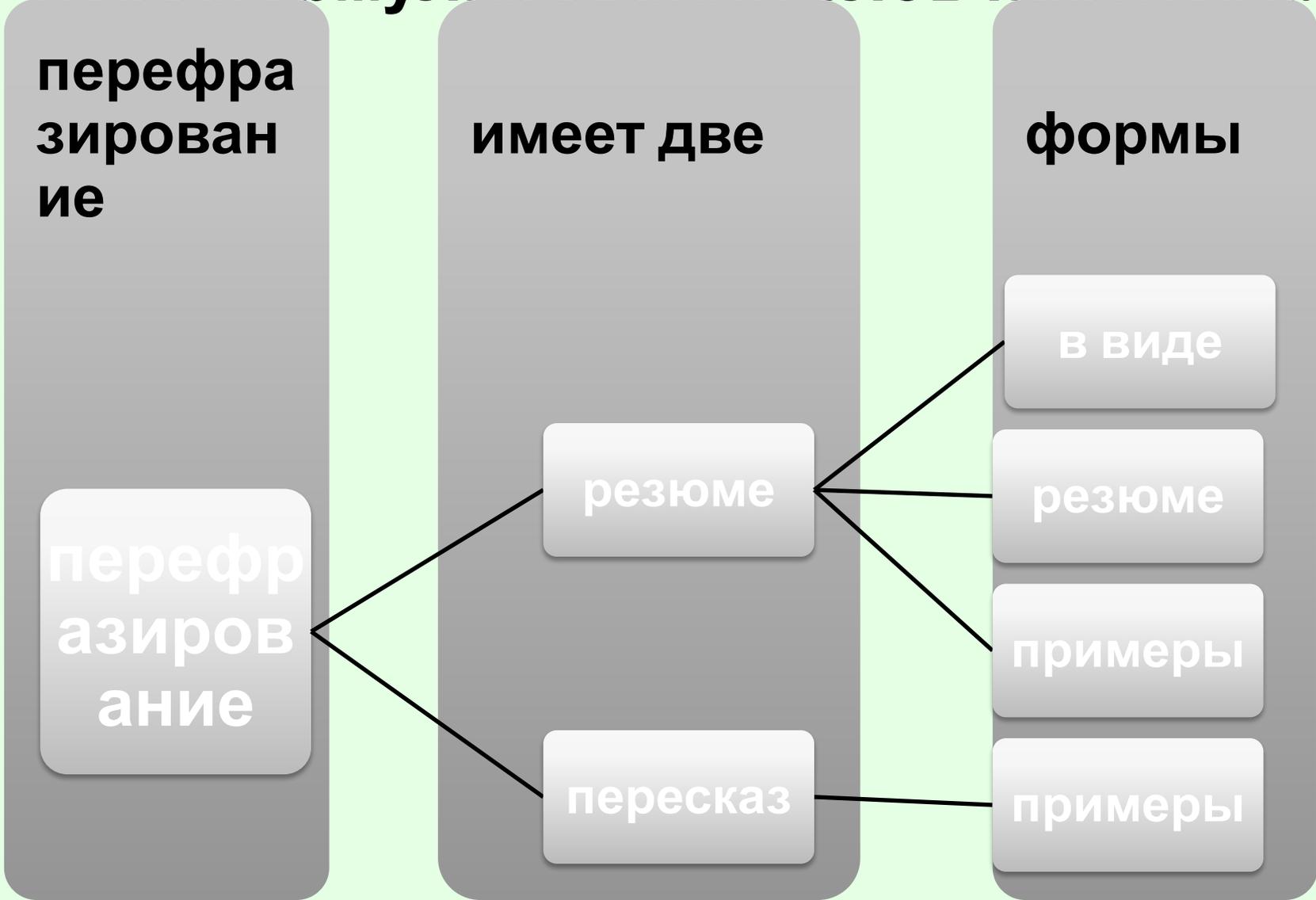
- мы теряем инициативу в беседе
- можем потерять контроль над ходом беседы
- беседа может повернуться в русло интересов и проблем собеседника
- собеседник активизируется

## результат

- происходит переход к диалогу
- собеседник по своему усмотрению выбирает, что сказать
- устраняются психологические барьеры
- собеседник источник идей

2. **Перефразирование (вербализация услышанного) – Состоит в**

**переформулировании слов партнера:**



## А) пересказ

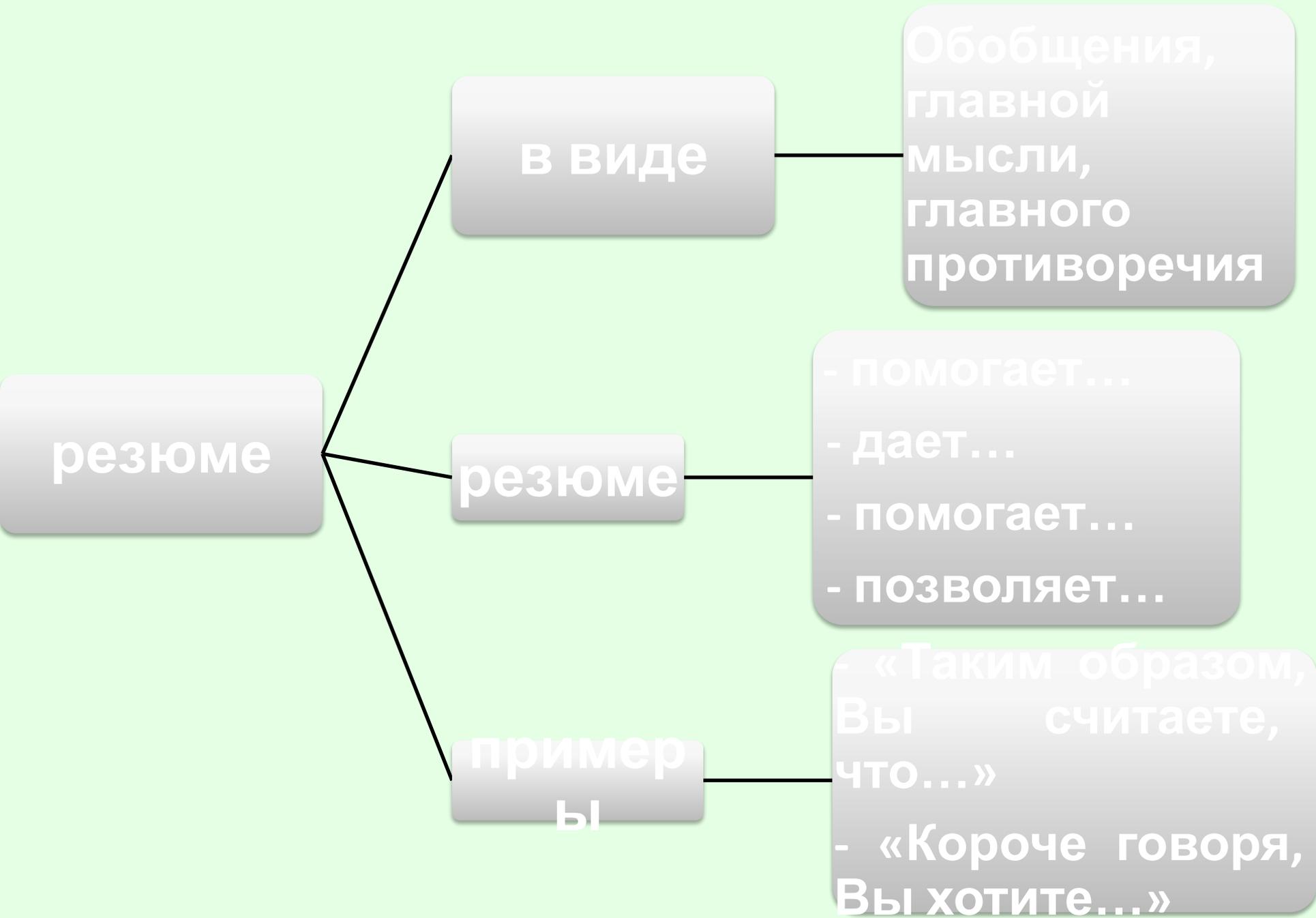
Цель перефразирования – с помощью собственной формулировки слов собеседника проверить точность своего понимания его сообщения.

Пример 1: - «Если я Вас правильно понял, то Вы считаете, что...»

- «Вы думаете,

Пример 2: - «Иначе говоря по Вашему мнению...»

Пример 3: - «Другими словами Вы считаете...»



3. Вербализация чувств (отражение чувств с помощью слов) – состоит из высказываний об эмоциональном состоянии одного из собеседников в момент беседы.

**А - Вербализация (описание)  
эмоционального состояния  
говорящего**

**акцент  
на...**

**цель  
данного  
приема  
...**

**вступите  
льные  
фразы...**

**На, что  
нужно  
обратить  
внимани  
е...**

# 1. Акцент на:

- ❖ отражении слушающим чувств, которые выражает говорящий, его установок и эмоционального состояния;
- ❖ способствованию осознанию собеседником своих чувств и переживаний, связанных с сообщением;
- ❖ использовать вербализацию чувств, если наблюдается расхождение между словами

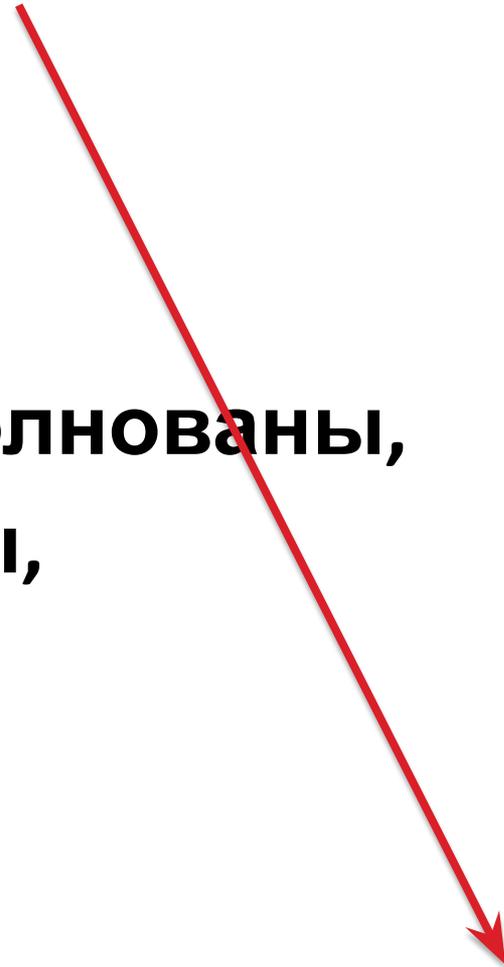
## **2. Цель данного приема состоит в:**

- поддержания эмоционального контакта с собеседником;**
- отражение чувств;**
- понимание собеседника;**
- поощрение собеседника говорить об этом подробнее.**

### **3. Вступительные фразы:**



**«Мне кажется, что Вы взволнованы, обрадованы или огорчены, удивлены тем, что...»**



**«Мне кажется, что Вы чувствуете себя несколько встревоженным в связи с тем, что Вы сказали о ...»**

# 4. Для того, чтобы понять чувства собеседника, нужно:

Обратить внимание на слова, **выражают** выражаемые чувства **образом** собеседника

**представить,** чтобы Вы чувствовали **на месте** говорящего

**люди** свои чувства **скрытым** **боясь оценок** и критики

*Следить за невербальными общими средствами общения*

*Пытаться понять контекст общения,*

Б –  
Вербализация  
своего  
эмоционального  
состояния во  
время  
беседы

примеры

- «Я чувствую  
себя  
встревоженн  
ым, услышав  
от Вас то,  
что...»

- «Я  
несколько  
сбит с толку  
вашим  
заявлением о  
том, что...»

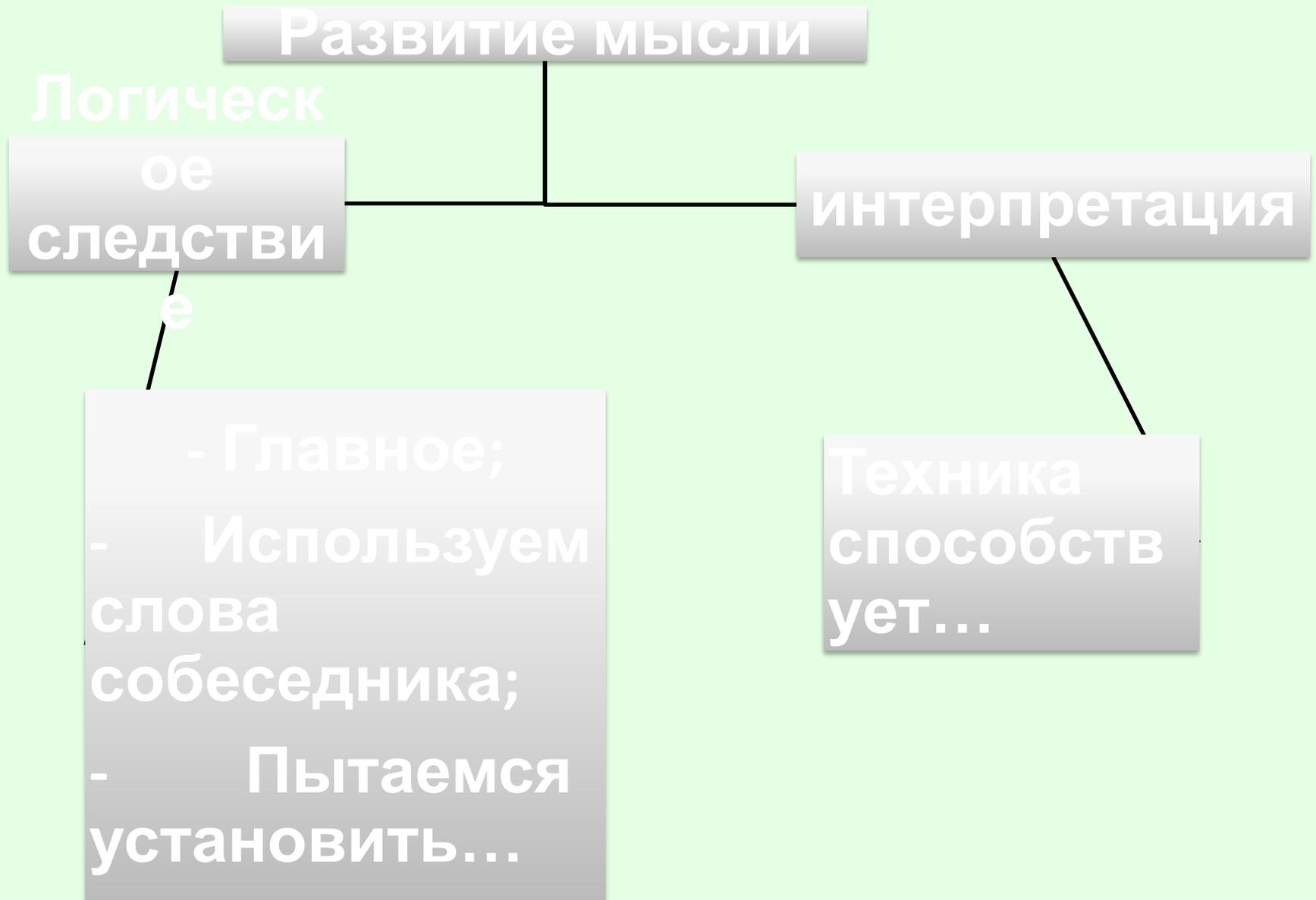
В —  
Сообщение  
о своем  
восприятии  
хода беседы

примеры

- «Мне  
кажется, что  
наш разговор  
несколько  
затянулся»

- «Мы,  
кажется,  
зашли в тупик;  
топчемся на  
одном месте»

## 4. Развитие мысли:



# 1. Логическое следствие:

**Главное:**

- доводы, мысли,  
установить

**позиции собеседника**

**Используем слова  
следственную**

- как причину, а свои

**слова как следствие**

**Пытаемся:**

-

**причинно -**

**собеседника:**

**связь**

**Примеры:**

- «Если исходить из сказанного Вами,

**получается что...»**

## 2. Интерпретация:

**С помощью данной техники Вы показываете собеседнику:**

- что внимательно его слушаете, пытаетесь его понять, как можно лучше;**
- что помогаете ему лучше понять самого себя: свои сомнения, их корни, мотивы выбора;**
- что лучше знаете его интересы и мотивы.**

**Примеры:**