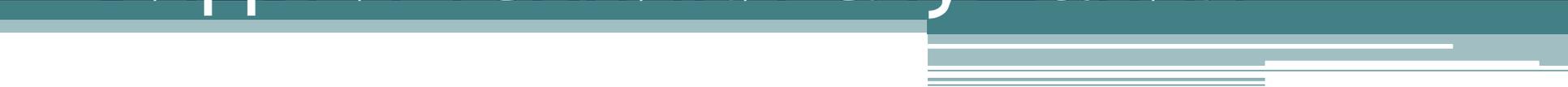


Виды и техники слушания



Виды слушания:

Рефлексивное
(активное)

Нерефлексивное
(пассивное)

Эмпатическое

Нерефлексивное (пассивное) слушание

- Это умение **внимательно молчать, не вмешиваясь в речь** собеседника своими замечаниями
- Слушание этого вида **особенно полезно** тогда, когда **собеседник проявляет глубокие чувства** (гнев, горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы)
- Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «**Да!**», «**Ну-и-ну!**», «**Продолжайте**», «**Интересно**» и т. д.

Рефлексивное (активное) слушание

- представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений.
- Выяснить реальное значение сообщения помогают **рефлексивные ответы**, среди которых выделяют:
 - **выяснение**
 - **перефразирование**
 - **отражение чувств**
 - **резюмирование**

Выяснение

- обращение к говорящему за уточнением получаемой информации при помощи ключевых фраз типа:

«Я не понял» ,

«Правильно ли я понял, что...» ,

«Что вы имеете в виду? » ,

«Пожалуйста, давайте уточним, это - ...»

И Т. П.

Перефразирование

- собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности.

Ключевые фразы:

«Как я понял Вас. . . » ,

«Вы думаете, что. . . » ,

«По вашему мнению. . . »

и т. д.

Отражение чувств

- акцент делается, соответственно, на **отражении слушающим эмоционального состояния говорящего** при помощи фраз:

**«Вероятно, вы чувствуете. . . » ,
«Вы несколько расстроены. . . »**

и т. д.

Резюмирование

- подытоживание основных идей и чувств собеседника.

Ключевые фразы:

**«Вашими основными идеями, как я
понял, являются. . . » ,**

**«Если теперь подытожить сказанное
вами, то. . . »**

Резюмирование уместно в ситуациях

- обсуждения разногласий в конце беседы;
- во время длительного обсуждения вопроса;
- при завершении разговора

Типичные ошибки слушания:

- **перебивание**
- **поспешные выводы**
- **поспешные возражения**
- **непрошенные советы**

Рефлексивное (активное) слушание незаменимо:

- в деловых переговорах,
- в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен или сильнее вас,
- в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно/демонстрирует свое превосходство
- это очень хорошее средство успокоиться, настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, особенно если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт

Пассивное / нерефлексивное слушание

Здесь важно:

- просто слушать человека,
- просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать.

При эмпатическом слушании:

- не дают советов,
- не стремятся оценить говорящего,
- не морализируют,
- не критикуют,
- не поучают

Техники слушания

- 1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
- 2. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком).
- 3. «Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника.
- 4. «Зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
- 5. «Парафраз» — передача содержания высказывания партнера другими словами.
- 6. Побуждение («Ну и... И что дальше?»).
- 7. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
- 8. Наводящие вопросы: (Что? где? когда? почему? зачем?)
- 9. Оценки, советы.
- 10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).
- 11. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, скорбная мина).
- 12. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).
- 13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события.
- 14. «Хамовитые реакции» («Глупость», «Ерунда все это!»)
- 15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели).
- 16. Пренебрежение к партнеру