

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ



Умеем ли мы слушать?



Умеем ли мы слушать?



Нам кажется, что умение слушать — это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется.

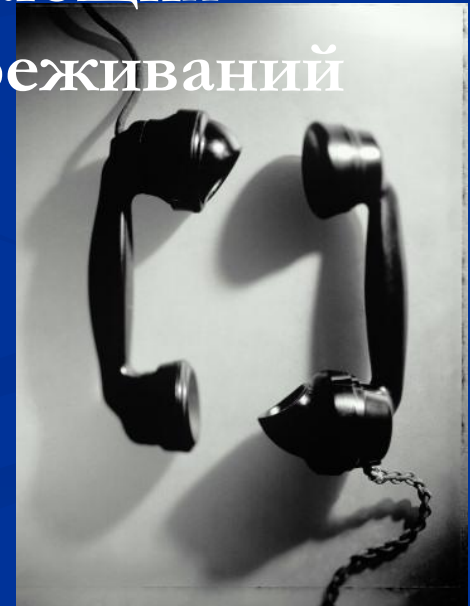
Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас.



Цена такому разговору невелика.

- Слушая активно, мы лучше запоминаем сказанное. Умение активно слушать и задавать вопросы - неотъемлемая часть навыка убеждения людей. Большинство людей далеко не всегда внимательно слушают друг друга, даже если речь идет об интересных или важных для них вопросах.

Активное слушание (Эмпатическое слушание) — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.



- 1. **Фактор отсутствия интереса.** Возможно, вашему собеседнику не интересен предмет разговора. Его не волнует обсуждаемая тема, и он просто «отключился».
- 2. **Фактор отвлечения от сути.** Слушающего могут отвлекать от беседы различные внешние факторы, начиная с того, что кто-то подошел к телефону, и заканчивая температурой в помещении. Когда вы едете в автомобиле, отвлекающими факторами могут быть радио, шум транспорта, сирена полицейской машины.
- 3. **Фактор ухода в себя.** Пожалуй, одна из самых распространенных причин недостаточного внимания - разговор с самим собой, или, как его обычно называют, внутренний диалог. Вы слушаете кого-то, говорящего со скоростью 60-80 слов в минуту. Ваш мозг способен воспринимать гораздо более быструю речь, и вы начинаете думать о чем-то своем. «Выключил(а) ли я газ, уходя на работу?», «Куда бы поехать в отпуск?», «Что еще мне нужно сделать сегодня вечером?». Внутренний диалог становится столь насыщенным, что, продолжая слушать говорящего, мы перестаем фиксировать поступающую от него информацию, не воспринимаем ее.

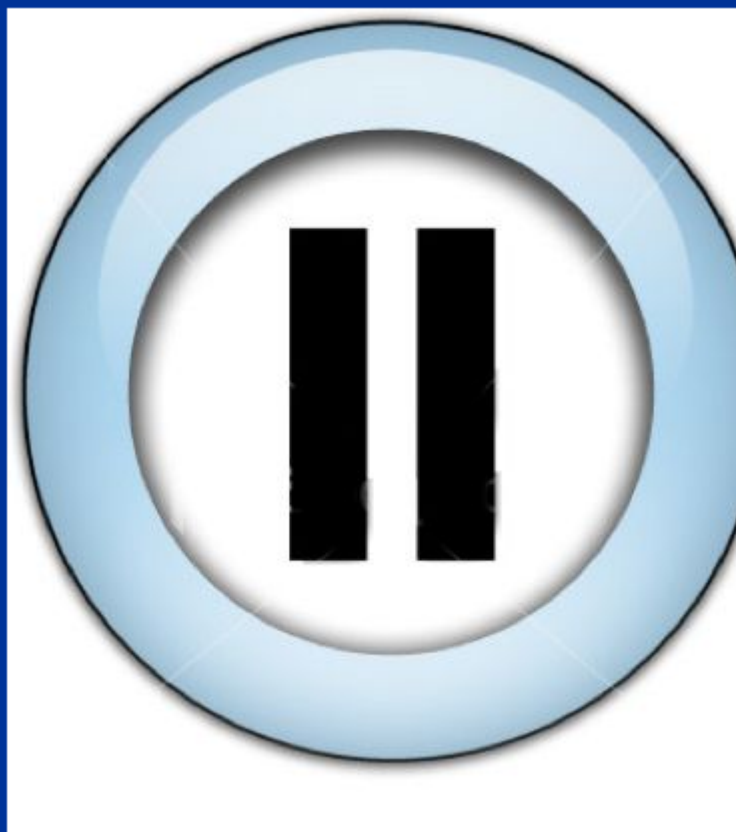
- **4. Речевой фактор.** На то, насколько внимательно способны мы слушать говорящего, большое влияние оказывает его манера говорить: язык (слишком сложный или, наоборот, слишком грубый, упрощенный), темп речи (слишком медленный для нашего сознания или чрезмерно быстрый) и т. п. Если речь говорящего монотонна, наше сознание «впадает в спячку». Распространенными ошибками многих выступающих являются длинные монологи, отсутствие контакта со слушателями.
- **5. Фактор жестов.** Другая серьезная проблема — несоответствие жестов и поз оратора произносимым словам. Говорящий утверждает одно, а его тело сообщает нам о чем-то совсем другом, выражение лица не согласуется со словами, движения, по большей части, кажутся неуместными. Возникает впечатление, что человек либо слишком скован, либо откровенно лжет.
- **6. Визуальный фактор.** Проблемы в восприятии возникают и при неспособности говорящего смотреть в глаза слушателям.

- **7. Фактор самовыражения.** Иногда человек перестает слушать, потому что ему самому хочется высказаться. Каждому из нас приходилось оказываться в таком положении. В деловой обстановке нам нередко приходится общаться с одними и теми же людьми, разговаривать на одни и те же темы, и мы часто заранее знаем, в какое русло повернет беседа. Нам известно, что ответит собеседник на обычно задаваемые вопросы, его традиционные реплики. И тогда мы просто ждем, пока он закончит речь, чтобы взять слово самим.
- **8. Фактор защиты.** Неумение и нежелание слушать собеседника частенько оказывается результатом действия защитных механизмов, которые помогают человеку оградить себя от неприятных известий.

- Большинство людей далеко не всегда внимательно слушают друг друга, даже если речь идет об интересных или важных для них вопросах.
- Каким образом можно привлечь или акцентировать внимание собеседника, и какие приемы наиболее эффективны для борьбы с отвлекающими факторами?

Приемы активного слушания:

пауза



Уточнение



Пересказ (парафраз)



- Развитие мысли;
- Сообщение о восприятии;
- Сообщение о восприятии себя;
- Замечания о ходе беседы.

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ



Снижают напряжение:

1. Подчеркивание общности с партнёром (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)
2. Вербализация эмоционального состояния
 - а) своего
 - б) партнёра
3. Проявление интереса к проблемам партнёра
4. Предоставление партнеру возможности выговориться (безмолвное слушание)
5. Подчёркивание значимости партнёра, его мнения в ваших глазах
6. Немедленное признание собственной неправоты
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
8. Обращение к фактам
9. Спокойный и уверенный темп речи
10. Поддержание контакта глаз, оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела.

Повышают напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и партнёром
2. Игнорирование эмоционального состояния
 - а) своего
 - б) партнера
3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнёра
4. Перебивание партнёра
5. Принижение партнёра, негативная оценка личности партнёра, приуменьшение вклада партнёра в общее дело и преувеличение своего
6. Оттягивание момента признания собственной неправоты
7. Поиск виноватых и обвинение партнёра
8. Переход на «личность»
9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Можно обмануть словами, но нельзя обмануть голосом.
Слова хорошо подходят для передачи логической информации. В то же время чувства лучше передаются не вербально (см. схему 1).



Согласно оценкам ученых 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит по невербальным каналам коммуникации.

Упражнения на формирование активного слушания

- Упражнение «тройка»



Упражнение

«Продолжи искренне»

- В обществе лиц противоположного пола я обычно чувствую себя...
- У меня немало недостатков. Например...
- Бывало, что близкие люди вызывали у меня почти ненависть. Однажды, помню...
- Мне случалось проявлять трусость. Однажды, помню...
- Я знаю за собой хорошие, привлекательные черты.

**Под коммуникативной
компетентностью** понимают
способность осуществлять общение
эффективно, т.е. владение приемами и
навыками передачи информации,
эмоций, высоким уровнем точности
межличностного восприятия и
понимания партнера по общению,
способствующее успешности
совместной деятельности.

Приемы эффективного слушания

- 1. Прием «сладкая парочка». У нас два уха и один рот, поэтому старайтесь использовать их именно в заданном природой соотношении.
- 2. Прием «гляделки». Слушая, лучше всего смотреть собеседнику прямо в глаза. Вы сразу показываете, насколько вы внимательны. Всегда полезно видеть глаза собеседника, потому что по ним мы можем определить, как он реагирует на нашу речь. Конечно, из этого не следует, что нужно смотреть на собеседника неотрывно, в упор. Просто время от времени смотрите ему в глаза, тем самым поддерживая с ним визуальный контакт.
- 3. Прием «заметки на манжетах». Способность запоминать - одно из наиболее замечательных свойств человека. Делая записки, памятки, мы оказываем памяти добрую услугу. В некоторых ситуациях бывает необходимо сначала попросить разрешения что-либо записать, однако редко кто отказывает в такой просьбе.

- 4. Прием «хороший конец». Если обсуждаемые идеи вызывают в нас энтузиазм или нам есть что сказать по обсуждаемому вопросу, нас нередко обуревают желание помочь говорящему и мы буквально стараемся закончить начатое им предложение. Чаще всего, эти усилия вызовут у вашего собеседника растерянность или замешательство, поэтому всегда лучше дать человеку возможность изложить свою мысль до конца, даже в ситуациях дружеского или неформального общения.

- **5. Прием «положительный ответ».** Один из главных элементов активного восприятия - умение дать собеседнику понять, что мы его внимательно слушаем, при помощи какой-либо реакции на его слова. Иногда достаточно простого «да-да», «понимаю» или кивка головой. Значимость обратной связи можно проиллюстрировать следующим примером. Возможно, беседуя по телефону и не слыша продолжительное время обратной реакции собеседника на ваши слова, вам приходилось спрашивать человека на другом конце провода: «Вы здесь? Вы меня слышите?». К слову, в такой неловкой ситуации виноваты оба. Один - потому что не вовлекает собеседника в разговор, другой - потому что недостаточно явственно реагирует на произносимые слова. При непосредственном общении обязательно нужно реагировать на слова собеседника и жестами, и позой.

- **6. Прием «трубка мира».** Все мы говорим по-разному: у нас могут быть разные акценты, свое построение фраз, индивидуальный темп речи, мышления, тембр голоса и пр. Побочные аспекты разговора могут влиять на ваше внимание и помешать понять смысл разговора. Стремитесь выявлять и контролировать свои предубеждения, внимательно вслушиваясь в то, что нам пытаются сказать

- **7. Прием «трубка мира».** Все мы говорим по-разному: у нас могут быть разные акценты, свое построение фраз, индивидуальный темп речи, мышления, тембр голоса и пр. Побочные аспекты разговора могут влиять на ваше внимание и помешать понять смысл разговора. Стремитесь выявлять и контролировать свои предубеждения, внимательно вслушиваясь в то, что нам пытаются сказать.
- **8. Прием «хочу все знать».** Если вы чего-то не поняли, спрашивайте. Все мы повинны в том, что нередко говорим: «Да, я понял(а)», - хотя на самом деле не можем взять в толк, о чем нам говорят. Имейте смелость признаться, если вы не понимаете того, о чем вам говорят. Этим вы возвышаете своего собеседника, а правдивое признание впоследствии приносит немалые дивиденды.

- **8. Прием «докопаться до сути».** Очень часто в беседе мы выпаливаем множество вопросов, лишь поверхностно затрагивая целый ряд тем. Куда лучше задать несколько вопросов по одной проблеме. Продолжая задавать открытые вопросы на эту же тему, вы можете получить массу интересной информации.
- **9. Принцип «взять дыхание».** Если вы хотите придать своим словам больший вес, не старайтесь огорошить собеседника мгновенным ответом, а сделайте короткую паузу, слегка вздохните. Этим вы даете собеседнику понять, что отвечаете обдуманно, по зрелом размышлении, что ваша реплика не является «домашней заготовкой». Кроме того, если вы немного задержитесь с ответом, ваш собеседник может продолжить говорить и сообщить вам новые, интересные сведения.

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

