

МИНИСТЕРСТВО ЗДОРОВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ  
КАЛМЫКИЯ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КАЛМЫЦКИЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМ.Т.ХАХЛЫНОВОЙ»

# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Выполнил:  
Студент 41ф/о  
Шаульдинов Э. П.

Элиста 2019 г.

В психологии общения человеку важно осознание собственной значимости - когда им интересуются, внимательно слушают, желают понять.

Взаимодействие людей в социуме строится на вежливости и основах этикета.

Одним из новых направлений в навыках коммуникации является технология активного слушания. Ее суть заключается в доброжелательном отношении к собеседнику, желании понять его. Заинтересованность – основной прием активного слушания.

Знание технологии поможет завоевать доверие собеседника, получить от него развернутую информацию.

В общении с детьми активное слушание позволит лучше понять страхи и переживания ребенка. Он научится самостоятельно преодолевать свои проблемы. Родители и дети станут внимательнее, терпимее друг к другу. Так появятся гармоничные отношения в семье.

## Умение слушать

Во время общения важно не только выразительно, грамотно говорить, но и уметь слушать собеседника. Для взаимопонимания со своим визави это имеет большое значение. Уметь слушать – значит, воспринимать поток информации от рассказчика.

Уровень культуры человека позволит вежливо выслушать собеседника, тактично воздержаться от резких высказываний, пренебрежительной мимики.



Умение слушать зависит от типа личности, интеллекта, культуры общения, возраста, гендерной принадлежности. Учеными доказано, что женщины эмоциональны во время слушания, невнимательны, часто перебивают собеседника собственными рассказами. Мужчины же способны дослушать информацию до конца, мысленно подыскивая пути ее решения.

Многие профессии связаны с умением слушать. Это продавцы, парикмахеры, массажисты, психологи, врачи, учителя, администраторы, консультанты. Для делового общения важна эффективность и культура слушания. Существуют специальные методики, которые способствуют восприятию информации. Прием активного слушания поможет поддержать собеседника, покажет значимость его рассказа.

## Виды слушания

Психологи и исследователи общения выделяют 4 вида слушания.

*Эмпатическое слушание.* Это умение считывать чувства, эмоции говорящего. Умение представить себя на месте собеседника, сопереживать ему. Эмпатическое слушание эффективно, если визави или его информация вызывают положительные эмоции.

*Критическое слушание.* Это целенаправленный анализ полученной информации. Ее критическое восприятие, понимание. Такое слушание эффективно для принятия ответственных решений. Оно позволяет взвесить все за и против, согласиться или не согласиться с собеседником.

*Пассивное (нерефлексивное) слушание.* Такой вид используется, когда собеседнику необходимо выговориться. Оно подразумевает минимальное вмешательство в монолог визави.

*Активное (рефлексивное) слушание.* Это максимальное установление обратной связи с собеседником. Активное слушание помогает расположить к себе собеседника. Позволяет влиять на его точку зрения. Прием активного слушания свидетельствует об элементарной вежливости, внимании к словам собеседника.

## Что такое активное слушание?

Активное слушание – смысловое восприятие информации. Это коммуникативное умение позволяет сконцентрироваться на беседе, уточнять детали, переспрашивать. С помощью этой технологии собеседник чувствует необходимость в своей информации, интерес к ней окружающих.

Умение вести беседу, воспринимать и понимать слова говорящего возможно только при доброжелательном настрое. Активное слушание, техника и приемы его способствуют развитию доверительных отношений между собеседниками. Это профессиональный навык и целое искусство, на овладение которым могут уйти годы. Неспособность наладить диалог, отчужденность людей делают технологию активного слушания востребованной. Этот процесс состоит из нескольких этапов.



## Основные этапы активного слушания

1. Искренний интерес к человеку, желание ему помочь.
2. Внимание к эмоциональному состоянию собеседника.
3. Умение временно отбросить критическое суждение, постараться встать на место говорящего.
4. Создать благоприятную обстановку для собеседника, стимулируя его на самостоятельный поиск решения ситуации.

## Помехи для активного слушания

Во время слушания человек сталкивается с определенными сложностями, которые мешают восприятию информации.

*Внутренние помехи* – это собственные мысли, переживания. Они мешают восприятию, заставляя концентрироваться на одной мысли или целом комплексе размышлений. Мечтательное или сонливое состояние также препятствует активному слушанию.

*Внешние помехи* – раздражители, которые заставляют отвлекаться от беседы. Это может быть неумение собеседника доносить информацию (несвязность и невнятность речи, ее темп и громкость), посторонние люди или отвлекающие шумы (телефон, ремонтные работы, звуки транспорта).



## Активное слушание. Его виды и приемы

Техника активного слушания условно разделяется на 2 вида: мужской и женский. *Мужской вид активного слушания* больше относится к навыкам делового общения. Здесь важна правильная подача информации, ее понимание и анализ. Поэтому в активном слушании мужского вида чаще всего звучат уточняющие вопросы: «где», «сколько», «когда», «для чего», «каким образом».

*Женский вид активного слушания* ориентирован на чувства и эмоции. Здесь не столько важна точность информации, сколько отношение к ней или собеседнику. Это позволяет встать на место визави, почувствовать его настроение, переживания.

Во время общения следует обратить внимание на слова собеседника, постараться понять его. Это позволит правильно подобрать соответствующие приемы активного слушания. К ним относятся поощрение, повторение, отражение, обобщение. Они помогут лучше понять рассказчика, будут способствовать симпатии между собеседниками.

## Приемы активного слушания

Основные приемы активного слушания заключаются в желании уловить суть речи собеседника, по возможности помочь ему. Овладение этими методами достигается при условии постоянной тренировки. К приемам активного слушания относятся:

- поощрение. Оно заключается в заинтересованности, выраженном желании выслушать собеседника. На этом этапе важна доброжелательность, отсутствие оценочных мнений;
- повторение. Оно заключается в уточняющих вопросах, повторении фраз говорящего. Словесная концентрация на основных моментах беседы;
- отражение. Оно заключается в понимании эмоций собеседника. На этом этапе можно копировать в умеренных дозах мимику или жесты собеседника, таким образом выражая интерес и полное взаимопонимание;
- обобщение. Оно заключается в подведении итогов речи собеседника. Это концентрация на главной мысли всего сказанного и подбор компромисса.

## Примеры активного слушания

При регулярном использовании легко запомнить основные приемы активного слушания.

Примеры для тренинга заключаются в поощрительных и уточняющих вопросах, сочувствующем поддакивании и кивании головой.



*Поощрение* собеседника позволяет настроиться на беседу. Здесь могут быть использованы невербальные методы (улыбка, кивание, доброжелательный взгляд). В дополнение к ним – вербальные. Это слова «угу», «продолжайте, пожалуйста», «я вас внимательно слушаю», «как интересно».

*Повторение* лучше формулировать в виде вопроса. Тогда собеседнику будет проще указать на ошибку и озвучить свой вариант фразы. Это вопросы «я вас правильно понимаю?», «вы это хотели сказать?», «другими словами...».

*Отражение* – это умение понять то, что сложно передать словами. Подтекст можно прочесть в мимике, модуляции голоса, повышенной или пониженной интонации. Это слова «вы встревожены», «вы чувствуете, что...», «вам кажется, что...».

*Обобщение* или разрешение проблемы во время беседы проскальзывает несколько раз. Опытный собеседник обязательно подведет итог, тем самым давая понять, что внимательно слушал рассказчика и понял его основную идею. Это слова «кажется, я понимаю, что вы хотели сказать...», «похоже, что самое главное здесь...», «если я правильно понимаю, вы испытывали...», «в общем вы решили, что...».

## Вопросы для активного слушания

Во время беседы не стоит отвлекаться, а надо постараться вникнуть в суть речи собеседника.

Выяснить, что он хочет сказать и для чего. Необходимо своевременно задавать уточняющие вопросы.

Они помогут быстрее понять собеседника.



*Открытые вопросы* требуют развернутого ответа. Чем больше их будет, тем объемнее станет полученная информация. Это вопросы «как», «каким образом», «сколько», «почему», «зачем».

*Закрытые вопросы* требуют короткого однозначного ответа «да» или «нет». Не следует злоупотреблять ими – они создают атмосферу допроса. Их лучше использовать в конце беседы, чтоб выяснить состояние собеседника. Удалось ли договориться с ним, прийти к одному решению.

*Альтернативные вопросы* состоят из двух частей. Первая часть – открытый вопрос. Вторая часть – два и более варианта ответа. Собеседнику предоставляется возможность выбрать нужный вариант.

## Ошибки в применении технологии

Приемы активного слушания в психологии способствуют полноценному выстраиванию отношений в социуме. Поэтому следует избегать явных ошибок при общении.

- Отвлечение от разговора, реакция на внешние раздражители, собственные мысли.
- Придумывание ответов или аргументов способствует потере сути беседы.
- Наставления, критика и морализация («я же говорил...») только подтолкнут собеседника прекратить разговор.
- «Попугайские» фразы или копирование слов говорящего создают иллюзию понимания. Проницательный человек догадается, что его не слушают.
- Нельзя перебивать, заканчивать фразу за собеседника. Лучше дать ему самостоятельно оформить мысль.
- Сводить разговор к бессмысленной полемике.
- Концентрировать внимание на себе, переводя все слова собеседника на свои ситуации («а у меня было так...»).

## Активное слушание в общении с ребенком

В детском возрасте важно знать, что родители понимают переживания ребенка. Ему иногда бывает сложно выразить словами все то, что он чувствует. Внимательные родители должны помочь ребенку грамотно объяснить свое состояние, внятно рассказать о произошедшем событии.

Приемы активного слушания детей – это помощь в озвучивании чувств и эмоций. Родителям не только следует понимать ребенка, но и научиться сопереживать ему, поддерживать его.

Это сблизит и укрепит отношения в семье. Научит ребенка не бояться негативных чувств, справляться с ними. Приведет к взаимному активному слушанию: родители – ребенка, ребенок – родителей.





Отцу и матери следует узнать виды слушания. Приемы активного слушания детей заключаются в их демонстрации. Необходимо показать малышу, что его хотят выслушать и помочь.

1. В беседе с ребенком следует находиться на одном с ним уровне, глаза в глаза. Отложить все дела, не разговаривать с ним из разных комнат. Показать важность диалога доброжелательным взглядом.
2. Постараться объединить смысл слов ребенка с его чувствами. Это поможет разобраться в ситуации. Предпочесть утвердительную форму (не вопрос) в описании внутреннего состояния ребенка. «Ты расстроился, потому что...», «ты злишься, потому что...».
3. Делать паузы, чтобы ребенок мог собраться с мыслями и продолжить диалог.
4. Повторять своими словами основную мысль ребенка. Так ему станет ясно, что родители его услышали и поняли.
5. Не оставлять ребенка один на один с его страхами, проблемами, переживаниями.

## Рекомендации для плохого слушателя

Бывает и так, что от собеседника следует как можно быстрее избавиться. Причины могут быть разные: от нежелания общаться с конкретным человеком до нежелания выслушивать длинные монологи. На основе приемов активного слушания можно создать альтернативную технологию. С ее помощью собеседник почувствует нежелание общаться с ним. Какие понятия не относятся к приемам активного слушания?

Такую альтернативную методику не стоит использовать постоянно. Людям необходимо общение и сочувствие. Только в редких исключениях следует вспоминать о том, какие понятия не относятся к приемам активного слушания. Лучше всего вежливо объяснить, что визави выбрал неподходящее время для беседы. Постараться избежать назойливых собеседников, отдавая предпочтение позитивным людям.

- Молчание, отсутствие эмоциональной реакции на слова, игнорирование собеседника.
- Постоянные ответы вопросом на вопрос.
- Пренебрежительная поза, мимика.
- Перебивание собеседника, переход на свои личные темы.
- Во время беседы отвлекаться на телефонные звонки, заниматься другими делами.
- Резко критиковать собеседника, сразу же указывая на его ошибки и просчеты.

## Рекомендации для хорошего слушателя

Основные приемы активного слушания способствуют благожелательному межличностному общению.

С их помощью собеседник почувствует внимание к его словам, переживаниям. Знание приемов и умение пользоваться ими создаст у визави чувство собственной значимости, что поможет быстрее прийти к консенсусу.



- Не следует перебивать, прерывать человека. Такой прием активного слушания позволит довести основную мысль до конца.
- 
- После вопроса обязательно дождаться ответа собеседника, не отвечать за него.
- Поддерживать визуальный контакт, повернуться к говорящему лицом.
- Установить обратную связь, задавать вопросы, кидать.
- Не следует сразу опровергать услышанную информацию. Сначала вникнуть в суть беседы, разобраться в мотивах собеседника.
- Не поддаваться на агрессию говорящего. Терпением и спокойствием постараться нивелировать ее.

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ ОКОНЧЕНА!**



**ПРЕЗЕНТАЦИЯ ОКОНЧЕНА!  
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**