



ПРИЁМЫ АКТИВНОГО (РЕФЛЕКСИВНОГО) СЛУШАНИЯ

Выполнила студентка
Группы 341з «Психология»
Толчеева Анна Александровна

ВИДЫ СЛУШАНИЯ

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Применяется когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наиболее важные вопросы.

Ответы должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно», «Понимаю» и т.д.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.

Перепhrазирование - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял Вас...», «Вы думаете, что...», «По - Вашему мнению...».

Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений через рефлексивные ответы (*выяснение, перепhrазирование, отражение чувств, резюмирование*).

Выяснение представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что Вы имеете в виду? Пожалуйста, уточним это».

При **резюмировании** подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Ваши основные идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...».

Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

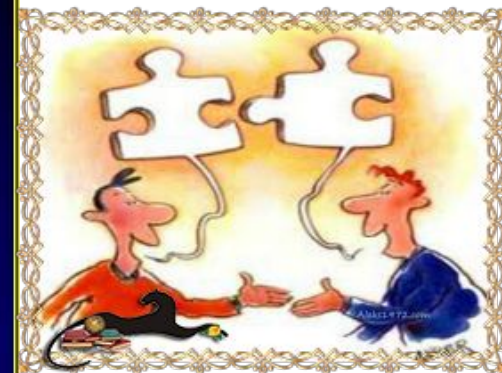
Перебивание собеседника

Поспешные возражения

ОШИБКИ
СЛУШАНИЯ

Поспешные выводы.

Непрошенные советы



ЛЮБИТЕ СВОИХ
ВРАГОВ – ОНИ ВАШИ САМЫЕ
ПРЕДАННЫЕ ФАНАТЫ.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

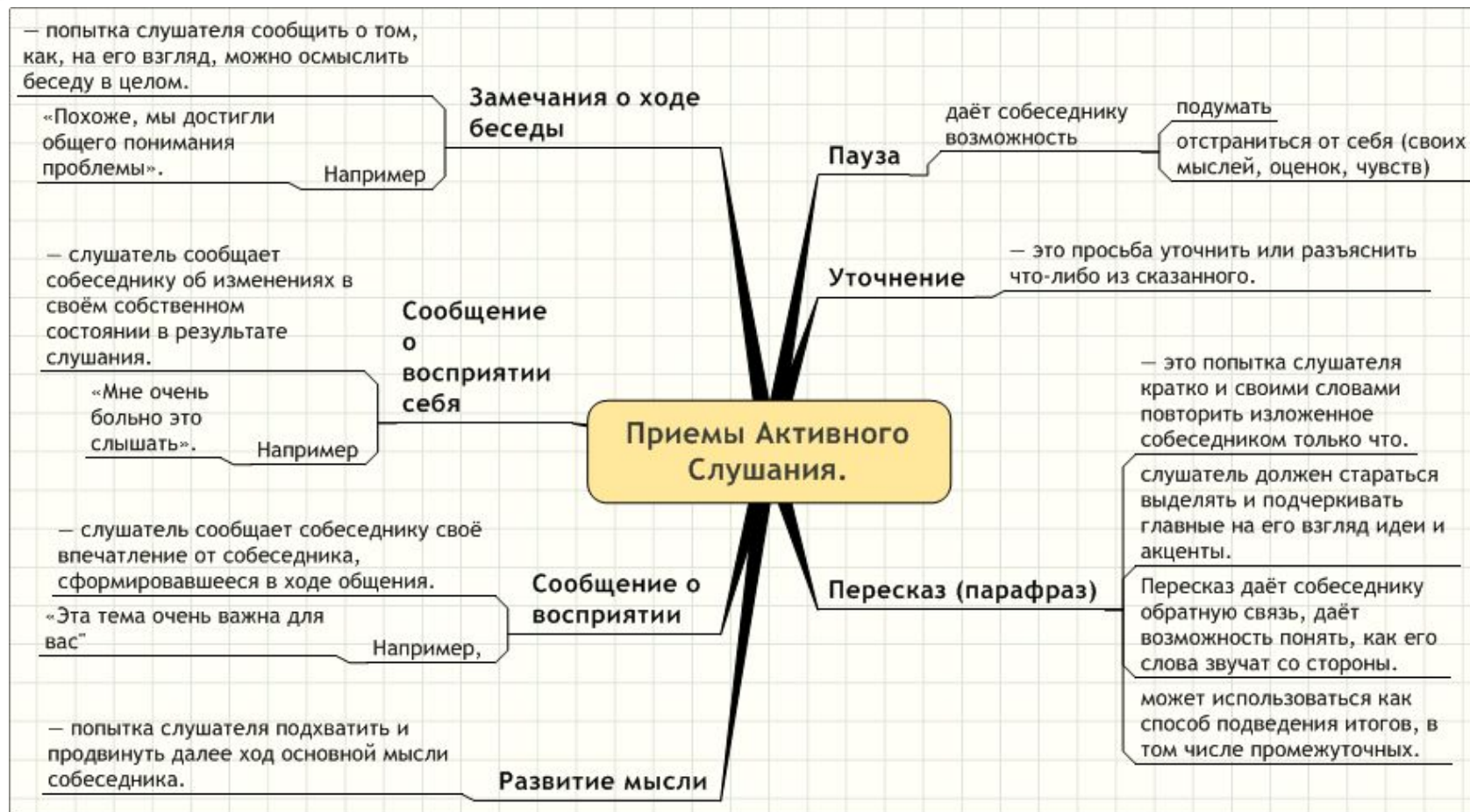
- **Активное слушание (Эмпатическое слушание)** — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений
- **Метод активного слушания** – это одно из сложных коммуникативных умений, которое делает возможным смысловое восприятие сказанного собеседником.



Техника активного слушания

действие	цели	как это сделать	пример
Поддержка	<ul style="list-style-type: none">• Проявить интерес• Помочь собеседнику продолжать говорить	<ul style="list-style-type: none">• Воздерживайтесь от выражения согласия или несогласия• Используйте нейтральные слова• Используйте спокойные интонации• Используйте невербальное общение	«Вы не могли бы мне рассказать об этом чуть больше?»
Прояснение	<ul style="list-style-type: none">• Яснее понять, о чем идет речь• Получить больше информации• Помочь говорящему увидеть другие точки зрения	<ul style="list-style-type: none">• Задавайте вопросы	«Когда это произошло?»
Выражение понимания идей	<ul style="list-style-type: none">• Показать, что вы слушаете, о чем идет речь• Показать насколько верно вы понимаете основные мысли собеседника	<ul style="list-style-type: none">• Выделяйте основные идеи и факты• Перефразируйте собеседника	«Значит, ты хочешь, чтобы она больше тебя не подводила?»
Выражение понимания чувств	<ul style="list-style-type: none">• Показать, что вы понимаете, что чувствует человек• Дать человеку возможность переоценить свои чувства после того, как он услышит их от другого	<ul style="list-style-type: none">• Выделяйте основные чувства собеседника• Перефразируйте собеседника	«Мне кажется, тебя это очень огорчает.»
обобщение	<ul style="list-style-type: none">• Собрать воедино все главные идеи, факты, чувства• Создать базу для дальнейшей дискуссии	<ul style="list-style-type: none">• Повторите главные идеи и чувства	«По-моему, главное из того, что я услышал(а) это...»
заключение	<ul style="list-style-type: none">• Продемонстрировать уважение к собеседнику	<ul style="list-style-type: none">• Выразить уважение к чувствам и мыслям собеседника	«Я очень ценю твоё желание решить этот вопрос»







БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

С уважением,
Толчеева Анна Александровна
ansan1980@yandex.ru