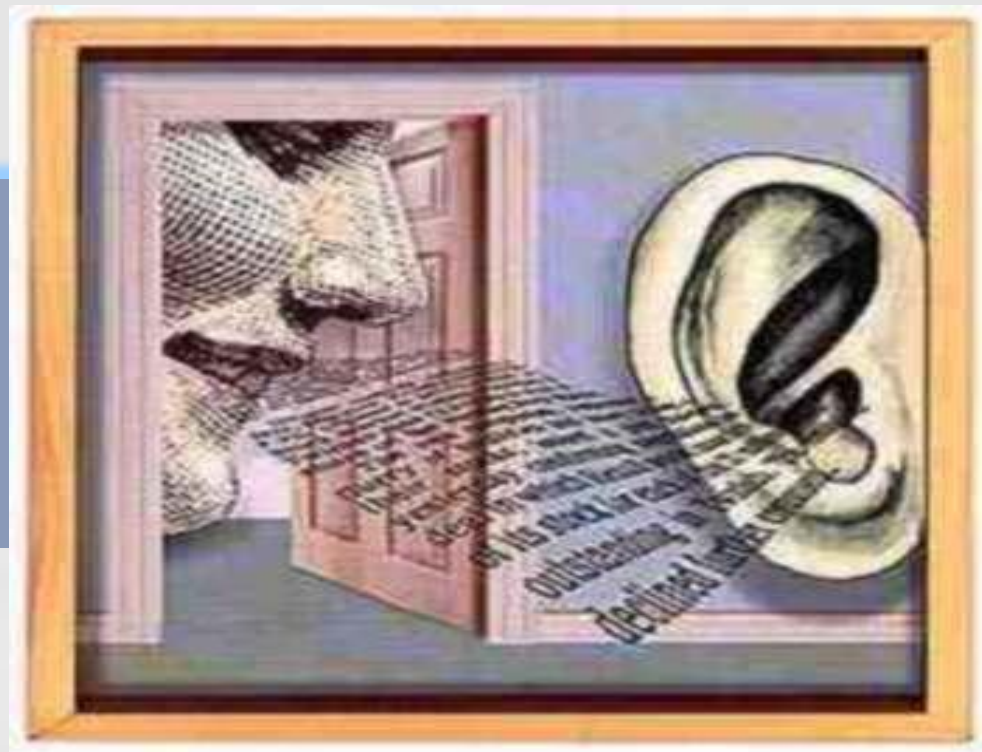


Лекция.
Активное
слушание



*«Бог дал человеку
один рот и два уха»*

РАССКАЗОВА ОЛЬГА АНАТОЛЬЕВНА, К.Э.Н.,
ДОЦЕНТ ВШУСТ ИПМЭИТ СПбПУ

Тест «Что такое слушание?»

Согласны ли вы с утверждением или нет?

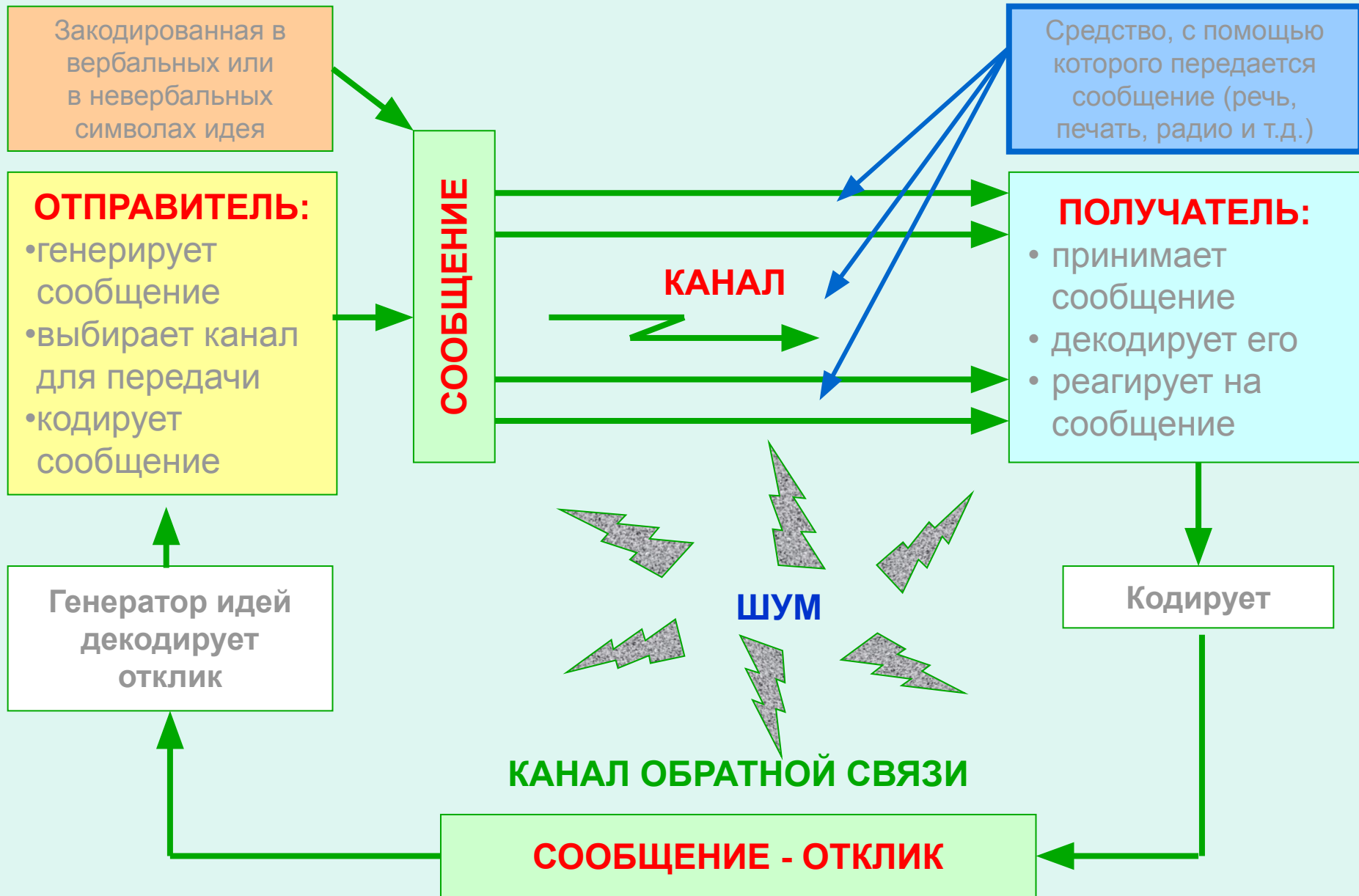
1. Умение слушать развивается естественно.
2. Если человек научился говорить, он одновременно научился слушать.
3. Способность слушать в значительной степени определяется способностью слышать.
4. Говорение важнее для общения, чем слушание.
5. Слушание требует небольших затрат энергии, оно легче, чем другие виды речевой деятельности – чтение, говорение, письмо.
6. Слушание — это автоматический непроизвольный рефлекс.
7. Люди слушают каждый день. Ежедневная практика устраняет нужду в специальных упражнениях на слушание.
8. Слушание — это только понимание слов говорящего.
9. Успех общения зависит главным образом от говорящего.
10. Говорящий может контролировать процесс слушания в аудитории.

Толкование теста:

1. Все эти утверждения **ложные**.
2. Если вы согласны хотя бы с одним утверждением, то вам нужно **учиться слушать и воспринимать чужую речь**.

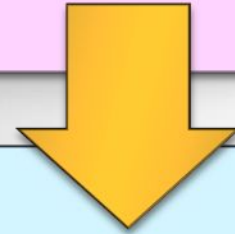


ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИЙ

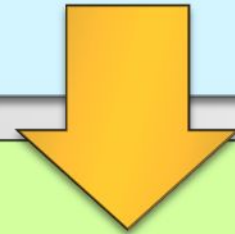


Виды слушания:

1. Пассивное слушание



2. Активное слушание



3. Эмпатическое слушание

1. Пассивное слушание

Пассивное слушание - это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться; оно состоит в умении внимательно молчать.

Часто применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии **сильного эмоционального возбуждения**.

Оно *предполагает*:

- ✓ демонстрацию заинтересованного отношения к собеседнику;
- ✓ поддерживающие реакции («да-да», «угу»);
- ✓ уточняющие вопросы, помогающие «выговориться» собеседнику («И что она вам ответила?»)



2. Активное слушание

Активное слушание — вид слушания, в котором проявляется отражение информации и идет прямое и не прямое взаимодействие между участниками процесса.

Оно *предполагает*:

- ✓ Заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения (поза, доброжелательный взгляд, направленный на собеседника);
- ✓ Уточняющие вопросы;
- ✓ Вопросы построенный по типу: «Правильно ли я понял, что...?»
- ✓ Получение ответа на свой вопрос.



3. Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание — вид слушания, содержанием которого является **точное отражение чувств собеседника**.

Оно предполагает:

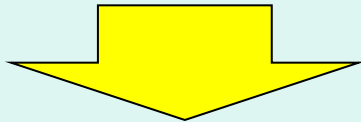
- ✓ Избегание оценок и толкований, скрытых от собеседника мотивов его поведения (вместо оценочного высказывания: «Ты сам виноват, что с тобой это случилось. У тебя трудный характер», спросим: «Ты расстроен? Тебя раздражает твоя вспыльчивость?...»);
- ✓ Точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия.



ВИДЫ СЛУШАНИЯ

1.Нерефлексивное слушание

-это умение *внимательно молчать*, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

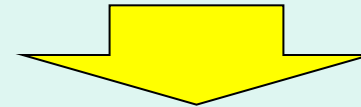


Применяется когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.

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

2.Рефлексивное слушание

-это процесс *минимального вмешательства* в речь собеседника при *максимальной сосредоточенности* на ней.



Приемы установления обратной связи:

- ✓Выяснение
- ✓Перефразирование
- ✓Резюмировании
- ✓Отражение чувств

Перебивание собеседника

Поспешные возражения

**ОШИБКИ
СЛУШАНИЯ**

Поспешные выводы

Непрошенные советы

Приемы установления обратной связи в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание

Эти приемы **универсальны:** их можно использовать *и в деловой беседе, и в личном общении.*

1 прием. Выяснение (распрашивание) - это обращение к говорящему за уточнениями.

Примем **эффективен (полезен):** в ситуациях, когда *решается проблема*, для этого необходимо **полностью выслушать человека**, задавая вопросы выяснить, что кажется непонятным, то есть **точно понять позицию собеседника.**

Выясняющие вопросы направлены на то, чтобы:

- ✓ *облегчить понимание, правильно воспринять информацию;*
- ✓ *обратить внимание говорящего на то, что он выражается не совсем точно (после дополнительных пояснений коммуникация, как правило, восстанавливается).*
- ✓ *показать говорящему, что его слушают, и что его понимают.*

ВОПРОСЫ, с помощью которых осуществляется ВЫЯСНЕНИЕ

Направления выяснения	Варианты вопросов со стороны «слушающего»	Ответ (реакция) «говорящего»
Уточнение (Что и как я услышал?)	• «Уточните, пожалуйста...» • «Повторите, пожалуйста...» • «Правильно ли я вас услышал...?»	Уточняет, повторяет или подтверждает правильность
Развитие (получение <i>новой, дополнительной информации</i>)	• "Не могли бы вы сообщить дополнительно / прокомментировать / разъяснить более подробно...» В этом случае используют такие вопросы: Что? Где? Когда? Как? Почему? и т. п.	Дает комментарии (разъясняет, объясняет новую информацию)
Отношение (к кому-нибудь или чему-нибудь)	• «Как вы относитесь к...?» • «Как, по вашему мнению...?» • «Что вы думаете о ...?»	Высказывает мнение, суждение
Понимание (Что и как я <i>понял?</i>)	• «Правильно ли я вас понял...?» - полное повторение тезиса; - перефразировка; - основная мысль сказанного; - отражение своих чувств; - отражение чувств партнера; - развитие мыслей партнера; - подведение итогов того, что понято и как понято.	<u>Согласие:</u> «Да, правильно.» Если <u>несогласие:</u> формулировка («Нет, я имел ввиду...»)

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЫЯСНЕНИЯ

Предпочтительнее / правильное

1. Используйте открытые вопросы (Что? Как? Какой? Почему?).

Таким образом вы даете возможность собеседнику *продолжить говорить* и *остаетесь слушателями*.

Например: «А насколько трудно это сделать?»



Не следует / неправильно

1. Не задавайте закрытых вопросов, требующих односложного «да-нет» **ответа**.

В этом случае вы невольно *перехватываете инициативу* и после ответа должны уже *говорить сами*. У собеседника может также сложиться *ощущение, что его «допрашивают»*.

Например: «Это что, трудно сказать?»



Предпочтительнее / правильное

2. Задавайте вопросы, которые касаются того, что человек говорит, его отношение к чему-либо, кому-либо (то есть выясняя определенные **факты** о нем, о его отношении).

Например: «Не могли бы вы сообщить дополнительно, как вы решили эту задачу?»
«Как вы отнеслись к тому что произошло на совещании?»



Не следует / неправильно

2. Не оценивайте поведение человека
или его умение излагать мысли.

В этом случае *это «псевдо-выяснение»*, оно *отталкивает собеседника, заставляют его защищаться.*

Например: «Что ты как бестолковый!
Не можешь говорить понятнее?»



2 прием. Перефразирование

– формулирование высказанной мысли *другими словами*.

1. Перефразирование можно *начать следующими фразами:*

- "Как я понял вас, вы..."
- "Итак, вы полагаете..."
- "Другими словами, вы считаете..."
- «Вы можете меня поправить, если я ошибаюсь, но...»
- "Значит, с вашей точки зрения, если я вас правильно понял...»

Этот прием помогает удостовериться, насколько мы *точно "расшифровали" слова собеседника*, и продолжать общение с уверенностью, что до сих пор все понято правильно (а *если понято не правильно* своевременно *внести необходимые исправления*).



Не повторяйте дословно, иначе вы будете напоминать попугая

Основные правила перефразирования

- Перефразирование используется для выделения *только существенных, главных мыслей партнера, их смыслового значения*; важно их выбрать и сказать своими словами.

(Этот прием *не акцентируется на установках и чувствах собеседника*; это делает другой прием – отражение чувств).

- Желая перефразировать собеседника, *не перебивайте собеседника*.

Перефразирование *уместно* использовать, когда *говорящий сделал паузу и собирается с мыслями*, думает, о чем говорить дальше. В этом случае перефразирование его слов не только не собьет его с толку, а, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет *оттолкнуться, чтобы двигаться дальше*.

Прием перефразирования **эффективен** в следующих **ситуациях**:

<u>1. В коммерческих переговорах.</u>	При их проведении необходимо <i>полное понимание интересов и выдвинутых предложений партнера</i>, чтобы не пострадали собственные интересы. <i>Например</i>, не допояв важных деталей, мы рискуем понести серьезные финансовые потери.
<u>2. В конфликтных ситуациях или во время дискуссий</u> (обсуждений спорного вопроса, проблемы).	<i>Важное правило конструктивного решения проблемы: собеседнику необходимо видеть, что его слушают и стараются его понять.</i> <i>Например</i>, используя перефраз, сначала повторим мысль собеседника, а затем уже выскажем аргументы против (скорее всего, он с большим вниманием отнесется к нашей позиции).
3. Когда <u>слушающий слабо ориентируется в предмете разговора.</u>	Человек, искусно владеющий этим приемом, может <i>долго поддержать беседу на любую тему</i>, производя на говорящего благоприятное <i>впечатление человека, хорошо знающего данную область</i>. <i>Например</i>, "Итак, вы полагаете..." и т.п.
4. Когда <u>речь собеседника кажется вам очень понятной, предсказуемой.</u>	Для собеседника, то что он слышит, может казаться банальным, однако <i>для поддержания отношения с человеком</i>, ему следует продемонстрировать <i>внимательное активное слушание</i>. <i>Например</i>, при общении между супругами или в паре: «Иными словами, ты считаешь, что это тебе пойдет

3 прием. Резюмирование

– слушающий своими словами *подводит итог* основным мыслям собеседника.

Резюмирование можно начать следующими фразами:

- "Вашими основными идеями, как я понял, являются..."
- "Если подвести итог сказанному, то..."
- "Обобщая то, что вы сказали..."
- "То, что вы сказали, может означать..."
- "Итак, вы считаете, что..."
- "До сих пор мы рассматривали..."



Подводя итоги сказанному, партнер дает понять говорящему, что **его основные мысли поняты и восприняты.**

При резюмировании из целой части разговора выделяется **только главная мысль** (этим резюмирование отличается от перефразирования.)

Прием резюмирования **эффективен** в следующих **ситуациях**:

1. На деловом совещании («планерке»).

Руководитель, проводящий совещание, на котором будут **рассматривать различные пути решения проблемы**, должен обладать умением **подводить итоги обсуждения**. (Иначе совещание по эмоциональному накалу сможет превратиться в «воскресный базар»).

2. На дискуссии, конференции, "круглом столе", на переговорах.

Когда **группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему**, ведущему при завершении одной части разговора, следует делать резюмирование сказанного, **как бы «перекидывая мостик» к следующему вопросу** по обсуждаемой проблеме.
Следует не забывать о сути дела, чтобы **не завязнуть в обсуждении мелких деталей**.

3. В конце разговора, в т.ч. Телефонного.

Когда **следствием разговора** должны быть какие-либо **действия со стороны слушающего** («Значит, главное, что Вы хотели бы от меня – это...» - резюмирует слушающий).

4. В конфликтных ситуациях или во время дискуссий.

Перед высказыванием несогласие с чьей-то точкой зрения **вначале можно резюмировать**, подытожить сказанное собеседником.

Другой эффективный вариант: попросите **собеседника самого сделать резюме сказанного им**, отфильтровав второстепенную информацию. Далее высказывайте **несогласие с основными идеями** собеседника.

5. Когда нужно помочь

Таким образом, что у собеседника сохраняется **ощущение, что к этой мысли пришел он сам**

4 прием. Отражение чувств

– **ответные фразы, акцентированные на эмоциональном состоянии собеседника, его чувствах.**

Отражение чувств можно **начать следующими фразами:**

- "Мне кажется, что вы испытываете (радость, грусть, расстройство и пр.)...»
- " Не чувствуете ли вы себя несколько (оскорбленным, задетым, огорченным и пр.)...?»
- "Вероятно, вас это очень расстроило?"
- "Если я вас правильно понял, это выводит вас из себя/ это вас обрадовало...?"
- "Любой бы на вашем месте огорчился..."
- "Представляю, как вам тяжело..."
- "Я вижу, как вы переживаете..."
- "Бедняга, вам так досталось, я вам искренне сочувствую...».

Человек проявляет эмоции тогда, когда **информация для него особенно значима**. Отражение чувств способствует **возникновению межличностного, эмоционального контакта, взаимопонимания**, потому что показывает собеседнику, желание познать его эмоции и чувства (его внутренний мир).

Прием отражение чувств **эффективен** в следующих **ситуациях**:

- 1. Острого эмоционального спора,** когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
2. Когда партнёр по общению не «удерживает» главную мысль и **перескакивает с одной мысли на другую.**
- 3. Психологического консультирования:** когда говорящему необходимо *разобраться в противоречивых чувствах*, и тем самым помочь в разрешении его конфликта (внутреннего).



Отражая чувства собеседника, консультант концентрирует внимание на субъективных аспектах его высказываний, стремясь **помочь ему разобраться в чувствах и (или) испытать их полнее, глубже.** Консультант является как бы «зеркалом», в котором собеседник (клиент) может **увидеть смысл и значение своих чувств.**

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОТРАЖЕНИЯ ЧУВСТВ

Правильно

1. Используйте **вероятностные формулировки типа:**

- «мне кажется»,
- «вроде бы»,
- «вероятно»,

2. В ответах следует учитывать и **интенсивность чувств собеседника**, используя с этой целью такие слова, как:

- несколько («Вы несколько расстроены!»),
- немного,
- совершенно, очень, сильно, страшно и т. п.

3. **Понять чувства** собеседника можно **различными путями**, обращая внимание на :

- на употребляемые им **слова**, отражающие чувства
- на **невербальные сигналы**,
- в также **представить себя на месте говорящего**, используя **эмпатию** — понимание чувств собеседника и ответное



выражением своего понимания этих чувств.

4. **Задача слушающего:**

- показать собеседнику, что **его понимают и чувства разделяют**.
- если же вы **не разделяете чувств** собеседника, целесообразно **продемонстрировать ему сочувствие** (формулировка типа: "Я понимаю ваши чувства, но не разделяю их потому, что...").

Неправильно

1. **Избегайте категорических формулировок** типа: «**Я уверен**, что Вы огорчены».

В чувствах человека особенно **легко ошибиться**. («Я сам не могу до конца сказать, насколько Вы уверены!»)



«Походить в чужих ботинках»

Отражение чувств предполагает наличие у собеседника *психологической и эмоциональной культуры, корректности и деликатности*, умения всем своим видом показать искреннее сопереживание, сочувствие.

Например, в последнее время большой популярностью пользуется концепцию *эмоционального интеллекта (EQ)*.

По его мнению некоторых специалистов, эмоциональный интеллект, включает в себя следующие *составляющие*:

- 1) *внутриличностную сферу* как способность понимать, что вы чувствуете и управлять собой;
- 2) *сферу межличностных отношений* как способность взаимодействовать с людьми на уровне искусства общения;
- 3) *сферу приспособляемости (адаптивности)* как способность быть гибким, реалистичным, адекватно вести себя в любой ситуации и решать проблемы по мере их возникновения;
- 4) *сферу управления стрессом* как умение противостоять стрессу и контролировать свою импульсивность;
- 5) *сферу общего настроения* как позитивное восприятие жизни, удовлетворенность в целом.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!