

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ.

«Кто говорит, тот сеет; кто слушает – собирает»

П.Буаст

Горбачева Елена Михайловна.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ --

- – это сознательное усилие и стремление понять эмоциональную и содержательную части высказывания. Во внимание принимаются сигналы и намерения невербального сообщения:
- прояснение понимания;
- проявление внимания;
- резюмирование услышанного;
- проявление принятия чувств собеседника.

Активное слушание – один из навыков успешного делового человека, который помогает установить контакт с собеседником, получить ценную информацию, произвести приятное впечатление. Прием «активное слушание» позволяет создать атмосферу комфорта и доверия, продемонстрировать внимание к собеседнику, показать, что его слышат и понимают. С другой стороны. Активное слушание помогает лучше запомнить содержание беседы и управлять ее эмоциональной стороной, побудить собеседника к дальнейшей беседе.

Активное слушание дает

ВОЗМОЖНОСТЬ:

- собеседнику – снять негативные эмоции и высказаться;
- вам – понять проблему, собрать максимум информации;
- совместно – прийти к общему пониманию ситуации, проблемы и контекста беседы.

Активное слушание включает в себя

- невербальные (бессловесные) приемы.

- вербальные (словесные) приемы.

Невербальные приемы активного слушания:

- Прием №1 Создать комфортные условия.
- Прием №2 Принять активную открытую позу.
- Прием №3 Подтверждать жестами и мимикой, что вы слышите собеседника и понимаете его.
- Прием №4 Сосредоточить все свое внимание на собеседнике, поддерживать с ним зрительный контакт.
- Прием №5 Не отвлекаться во время разговора на посторонние дела.
- Прием №6 Показать собеседнику, что вы слушаете его с удовольствием и интересом.

Вербальные приемы активного слушания:

- Прием №1 Открытые вопросы.
- Прием №2 Уточнение.
- Прием №3 Перефразирование.

- Прием №4 Присоединение.
- Прием №5 Эмпатия.
- Прием №6 Отзеркаливание.
- Прием №7 Суммирование.
- Прием №8 Подведение итогов.

Алгоритм активного слушания

ЭТАПЫ

1. Несловесная поддержка собеседника.
2. Фраза отнесения ответственности за высказывание партнеру.

ДЕЙСТВИЯ

1. Кивки, контакт глаз, "Угу", "да-да", "поза слушания", "конечно.
2. Значит, Ваши сомнения состоят в следующем:...
 - Вы говорите (считаете, думаете), что...
 - Значит, Вы утверждаете...
 - Ваше мнение можно свести к следующему...
 - Ваши слова таковы...

3. Формулировка содержания высказывания.

4. . Получение согласия собеседника с верностью вашей интерпретацией его мысли.

3. На данном этапе необходимо постараться полностью освободиться от собственных оценок, эмоций, на время их отложить.

4. Я ничего не перепутал?
Я правильно понял?

Если партнер сомневается или не согласен, перефразировать необходимо еще раз до полного взаимопонимания.

Эффективное слушание ...

... предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- Слуховая способность
- Внимательность
- Способность к интерпретации
- Способность к запоминанию

Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия

Объективные факторы

- 1) Шумы и помехи;
- 2) Акустические характеристики помещения;
- 3) Микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.)

Субъективные факторы

- 1) Пол слушателя;
- 2) Тип нервной системы человека, его темперамент;
- 3) Интеллектуальные способности (словарный запас, устойчивость внимания и т.п.)

слушания.

Активное слушание следует в себе развивать. Это становится возможным с помощью следующего упражнения:

Берется группа людей и разбивается на пары. В течение определенного времени один из партнеров будет играть роль слушающего, а второй - говорящего. В течении 5 минут говорящий рассказывает о паре своих личных проблем, акцентируя внимание на причинах возникновения трудностей. Слушающий при это использует все техники и приемы активного слушания. В течении 1 минуты после упражнения говорящий говорит о том, что помогало ему открываться, а что мешало. Следующие 5 минут говорящий должен рассказывать о своих сильных сторонах, которые помогают ему устанавливать контакты с людьми. Слушающий продолжает использовать приемы и техники активного слушания, учитывая собственные ошибки, совершенные в прошлый раз.

ВЫВОД.

- Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что собеседника просто внимательно выслушивают, является решением многих проблем. Используйте эти простые приемы, и ваша личная эффективность значительно возрастет.

Успехов!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!