

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ



Часто ми чуємо тільки половину того, що нам говорять, відповідно, половина слів «в одне вухо влітає, з іншого вилітає».

Чи цікавилися ви, чому ефективно спілкуватися так складно, не дивлячись на те, що комунікація – найважливіша частина нашого життя?



Справа в тому, що вдумливе, усвідомлене спілкування, а особливо слухання, вимагають від нас зусиль, терпіння, мотивації і досвіду. Уважно слухаючи співрозмовника, ми ставимо себе на його місце, «приміряємо» його думки і почуття.



Ефективному спілкуванню допоможе метод активного слухання. Його використання допомагає почути співрозмовника, максимално правильно розуміти сенс його слів.



ТЕСТ



Перед Вами 16 питань на кожне з яких Ви повинні відповісти твердженням "так" або "ні".

Слід пам'ятати , що немає "правильних" або "неправильних" відповідей , т. я. люди різні і кожен висловлює свою думку.

Головне, намагайтеся відповідати чесно, відповіді повинні відповідати дійсності. У цьому випадку Ви зможете краще впізнати себе .



1 . Чи чекаєте Ви терпляче, поки інший скінчить говорити і дасть Вам можливість висловитися ?

2 . Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того , як зрозумієте сутність проблеми ?

3 . Чи слухаєте Ви лише те , що Вам подобається ?

4 . Чи заважають Вам слухати співрозмовника Ваші емоції?

5 . Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?



6 . Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди будь-які несуттєві ?

7 . Чи заважають Вам слухати упередження ?

8 . Припиняєте Ви слухати співрозмовника , коли з'являються труднощі в його розумінні?

9 . Займаєте Ви негативну позицію до співрозмовника ?

10 . Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника ?



11 . Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника , щоб зрозуміти , що змусило його говорити саме так?

12 . Чи приймаєте Ви до уваги той факт , що у Вас з співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення ?

13. Чи допускаєте , що у Вас і у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?



14. Чи намагаєтеся Ви з'ясувати той факт , чим викликана суперечка: різними точками зору , постановкою питання і т.ін.?

15 . Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника в розмові ?

16 . Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього або випередити його у висновках ?



Ключ до тесту



Підрахуйте кількість відповідей «так»
6 балів і нижче свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість в ході спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера). Знижено чутливість в оцінці поточної ситуації - коли мовчати і слухати , а коли говорити . Необхідно навчатися навички ефективного слухання



Ключ до тесту

Підрахуйте кількість відповідей «так»

Від 7 до 10 балів - середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Дане вміння швидше виявляється ситуативно і залежить від особистої значущості (зацікавленості) одержуваної інформації.

Потрібно вдосконалення навичок і прийомів активного слухання.



Ключ до тесту

Підрахуйте кількість відповідей «так»

10 балів і вище свідчать про явно виражене вміння слухати інших незалежно від особистої значущості одержуваної інформації. Така людина є ефективним працівником (якщо в основі діяльності лежить спілкування з людьми).



Розрізняють чотири рівня вміння слухати



Пасивний слухач.

Ви навіть не знаєте, чи слухає він вас або заснув, оскільки сидить мовчки і ніяк не реагує на ваші слова.

Вибірковий слухач.

Чує те, що хоче почути.

Коли те, про що ви говорите,

його не цікавить, він вас практично ігнорує –

дивиться в бік, поглядає на годинник

або «рачує ворон».

Якщо щось з почутого йому не сподобається,

він раптом перериває вас критичними

зауваженнями і стає агресивним.



Розрізняють чотири рівня вміння слухати

Уважний слухач.

Підтримує зоровий контакт із співрозмовником і за допомогою питань намагається глибше зрозуміти сенс сказаного.

Але не завжди послідовний, так як звертає увагу тільки на вербальну частину повідомлення, ігноруючи емоційну – інтонації голосу, міміку і пантоміму.



Активний слухач.

Схоплює повністю всі повідомлення – факти і емоції, вербальні та невербальні компоненти

Дає співрозмовникові вербальний зворотний зв'язок, роз'яснюючи і підтверджуючи розуміння сказаного.



Що таке активне слухання?



Це уважне і шанобливе вислуховування і прийняття того, що говорить співрозмовник.

Це єдиний вид слухання, який допомагає з'ясувати сенс висловлювання і точку зору співрозмовника, не виносячи при цьому оціночних і критичних суджень. Такий "вищий пілотаж" в спілкуванні називається емпатією (Емпатія - особливий вид співпереживання, участі).



Техніки активного слухання

- піддакування;
- відлуння;
- парафраз;
- продовження



Техніки активного слухання

«Піддакування»

Слухач вставляє слова і фрази, що показують його схвалення на адресу сказаного мовцем.

«Так-так», «звичайно», «саме так», «точно», «однозначно» і т.п ..

Кожен з нас має в своєму словниковому запасі чимало таких схвалюють слів. Важливо тільки розуміти, що всі ці слова не повинні давати оцінку мовця.



Техніки активного слухання



«Відлуння»

Повтор слова або частини фрази, сказаної співрозмовником. Слова не переставляються, а тільки дублюються слухачем.



Техніки активного слухання

«Парафраз»

Один з найсильніших прийомів активного слухання. Завжди складається з 2-х частин: вступної і переказу .

1.Вступна частина: «Як я Вас зрозумів ...», «Тобто Ви вважаєте, що ...», «Якщо я вірно почув, то ...», «Іншими словами кажучи, ...», «Узагальнюючи сказане, ... »

2.Переказ: відтворення (інтерпретація) слів партнера, у вільній формі .



Техніки активного слухання

Не варто, використовуючи прийом «Парафраз», зловживати мовними формулюваннями, що вибудовані в стилі «Ви (ти) -висловлювання».

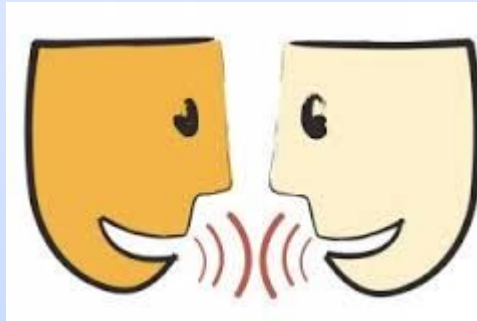
Тобто краще говорити не «... Ви вважаєте ..» або «... Ви сказали», а «..я зрозумів ...», « ..я почув ... ».

Особливо це рекомендується в ситуації напруженої розмови - менше ризик викликати у співрозмовника роздратування.



Техніки активного слухання

«Продовження»



Безумовно, цю техніку можна використовувати тільки тоді, коли немає ризику перервати співрозмовника на півслові. Важливим тут є те, що слухач мимоволі чи свідомо підштовхує на потрібну йому думку мовця.

Доречне використання двох останніх технік - «Парафраз» і «Продовження» - дозволяють слухачеві виконувати провідну роль в розмові!



Найпоширеніші помилки

- ❑ Критика. Правило говорить: поки повністю не зрозумієш, те, що говорить співрозмовник не критикуй ні його, ні його ідею
- ❑ Захисна реакція. Щоб бути активним слухачем, не обов'язково погоджуватися з усім що вам говорять;
- ❑ Полеміка. Деякі хочуть показати свою перевагу піддаючи сумніву і оскаржуючи кожну почуту фразу
- ❑ Поради. Хоча всі люблять давати поради найкраще це робити тільки тоді, коли вас про це просять
- ❑ Концентрація уваги на самому собі. Якщо ваші відповіді переводять розмову на вас, вашу думку і ваші інтереси значить ви перестали слухати і стали домінувати в бесіді



ВИСНОВОК

В цілому, значення навику активного слухання важко переоцінити - настільки широке коло комунікаційних завдань він вирішує.

І кожного разу, починаючи розмову, варто згадати фразу мудрого Архімеда:

«Мовчи, поки ти не опинишся в змозі сказати щось таке, що буде корисніше твого мовчання».



**Якщо Вас зацікавила ця тема, пропонуємо літературу для
опрацювання:**

1. Вороздина Г.В. Психология делового общения.- М.: ИНФРА-М,2003.- 295с.
7. Психология и этика делового общения // Дорошенко В.Ю., Лавриненко В.Н. и др. - М.:ЮНИТИ, 1997. - 279с.
8. Рогов Е.И. Психология общения. - М.:ВЛАДОС, 2002. - 336с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д.:Феникс, 2001. - 512с.
10. Семиченко В.А. Психологія спілкування. К.:Магістр-S, 1998. - 279с.
11. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. - К.:ЦУЛ,2008 -224с.
12. Алдер Х. НЛП: современные психотехнологии. - СПб.: Питер, 2000.- 160с.
14. Горянина В.А. Психология общения. - М.:Академия, 2002. - 336с.



Дякуємо за увагу!

Департамент спеціалізованої підготовки та
кінологічного забезпечення

тел.: (0382) 72-62-33

info@center.km.ua

