

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА

«Нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо».

Древнегреческий писатель и историк Плутарх
«Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать и перестать говорить, когда нечего больше сказать»

Философ И.Лафатери



Задачи, решаемые в процессе слушания:

- **восприятие содержания сообщения;**

ЧТО?

КАК?

- **понимание эмоционального состояния собеседника.**



Виды обратной связи:

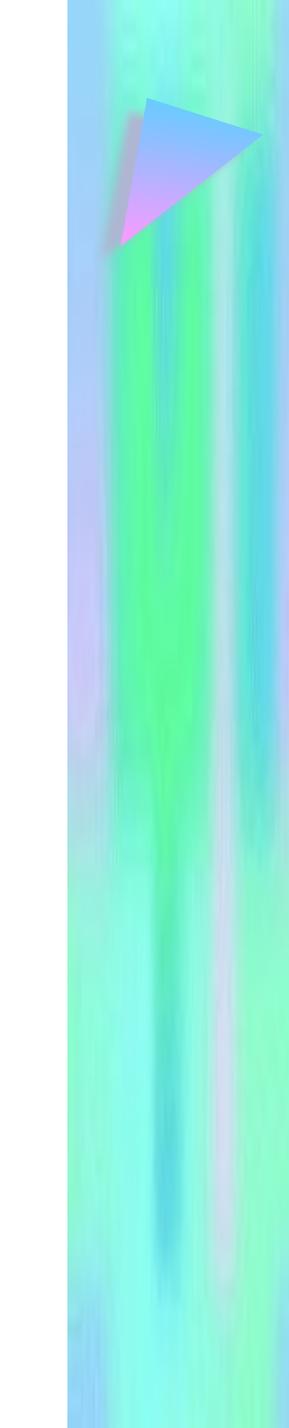
- **отражение информации;**
- **отражение чувств собеседника.**



ВИДЫ СЛУШАНИЯ:

- Активное – на первый план выступает отражение информации:
 - *Нерефлексивное (нет анализа и интерпретации; отражается только мысль собеседника)*
 - *Рефлексивное (активное участие в разговоре)*

Активное слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику через вопросы: «Так ли это?», «То есть...», «Правильно ли я вас понял, что ...»

- 
- Пассивное – при котором важно просто слушать и давать понять собеседнику, что его слышат, понимают и готовы поддержать

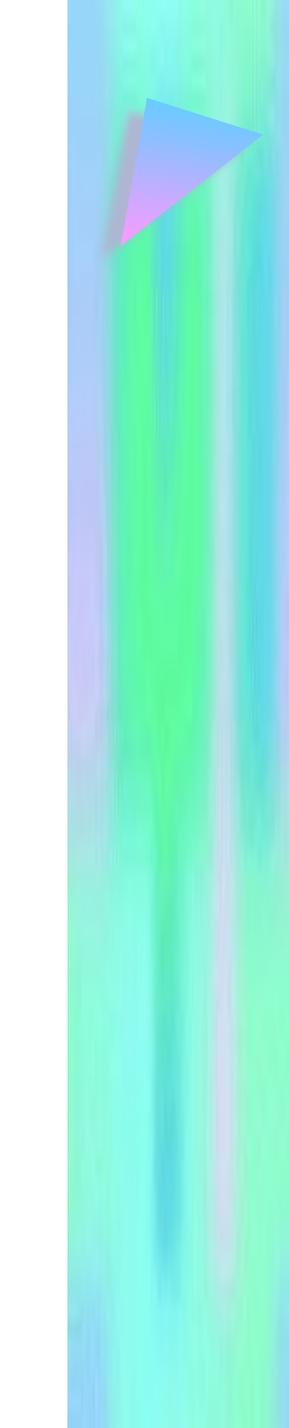
«Да»; «Конечно»; «Слышу...» и т.д.

+ активное слушание: «Я вижу ты взволнован...»; «Наверное, ты очень переживаешь...»; «Конечно, это неприятно...».



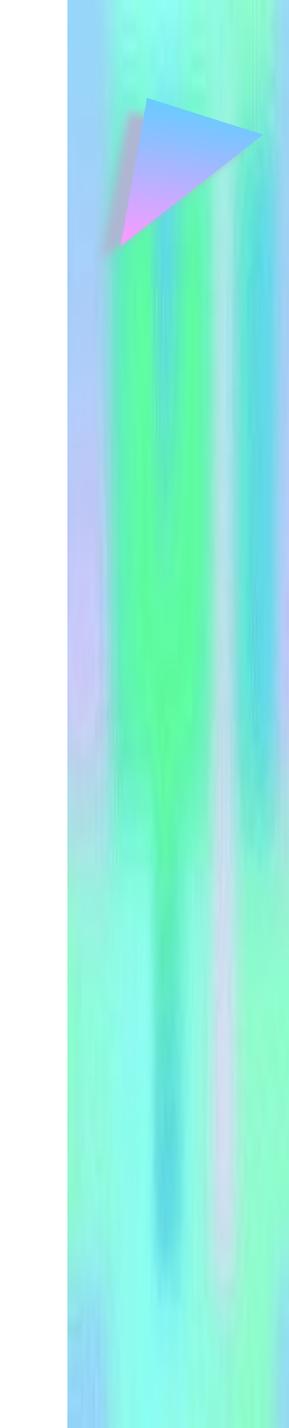
ПРАВИЛА ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ:

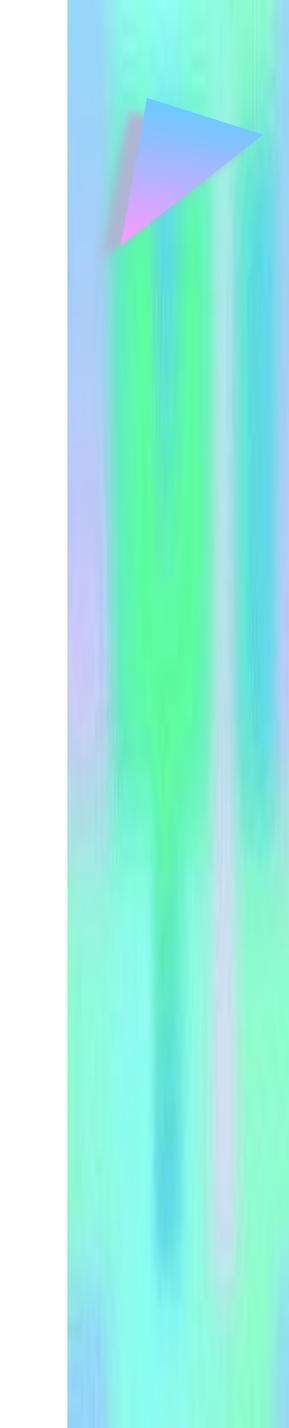
- **Настрой на слушание, присоединение к эмоциональному состоянию собеседника.**
- **Отражение переживания.**
- **Умение держать паузу.**



ПРИЕМЫ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ

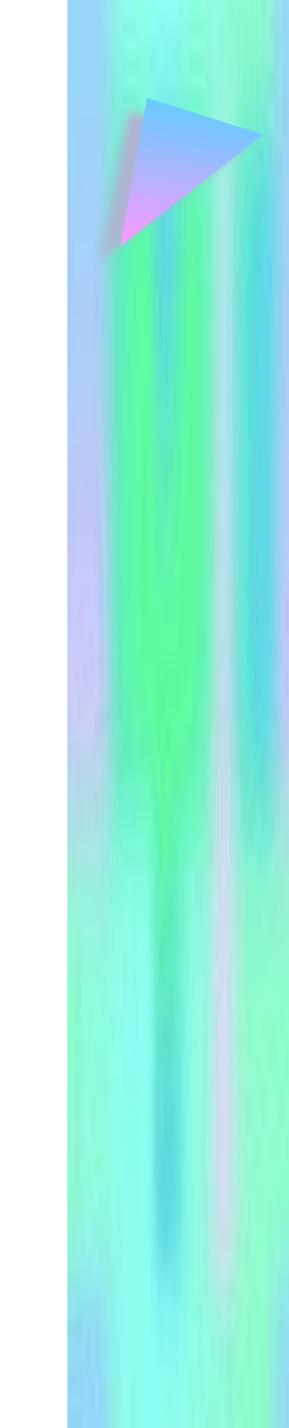
- Выяснение. «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п.
- Отражение чувств. «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п.

- 
- Перефразирование. «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...»
 - Резюмирование
«Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...»



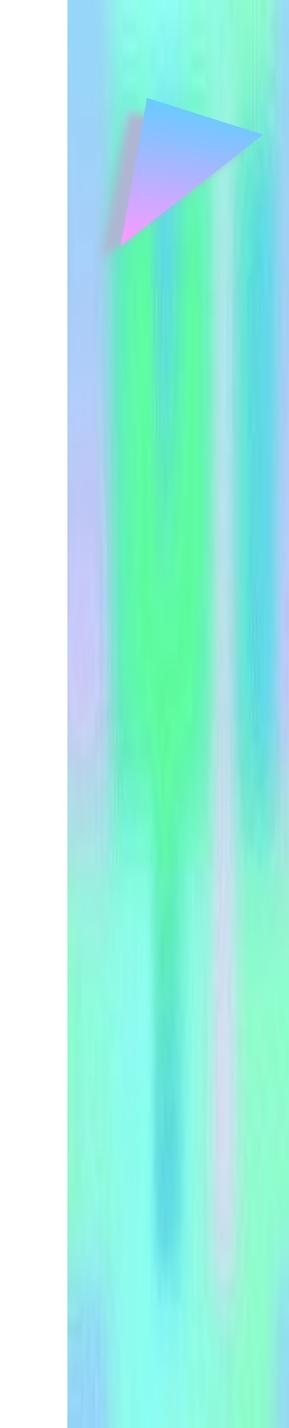
нельзя

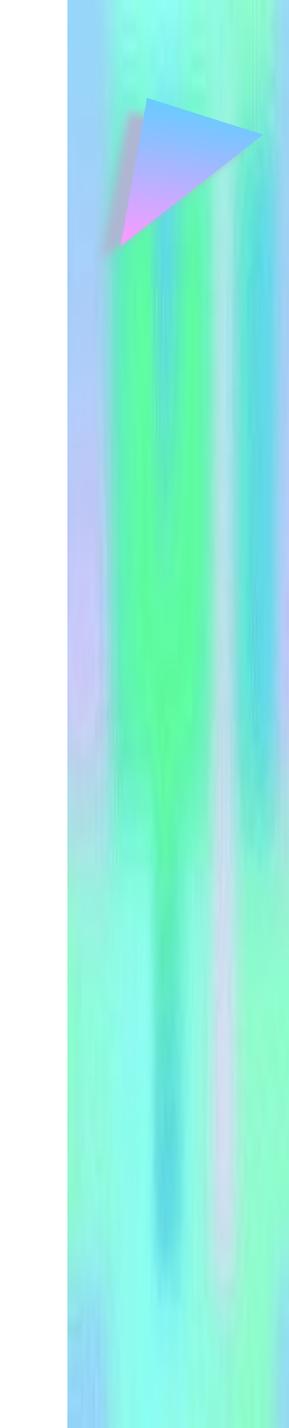
- **перебивать собеседника;**
- **заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;**
- **делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;**
- **поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;**
- **давать непрошенные советы**



УСПЕХ ЗАВИСИТ от

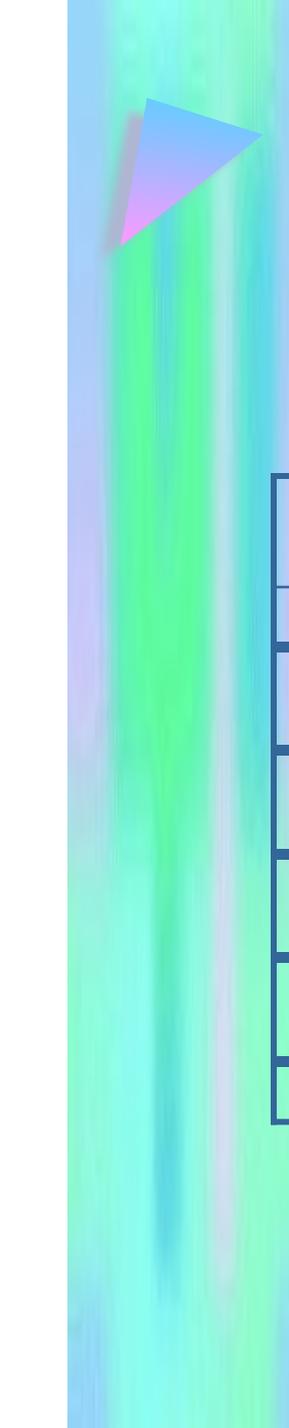
- умения учитывать интересы людей
- Подчеркивание значимости мнения собеседника
- Поддержания диалога
- выбора языковых средств общения
- Нахождения общего с собеседником
- Техники говорения:

- 
- **Например, вместо формулировки: «Мне это представляется интересным», используйте: «Вас могло бы это заинтересовать». Вместо: «Сейчас я вам докажу» — «Сейчас вы сможете убедиться, что...» и т.п.**



ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

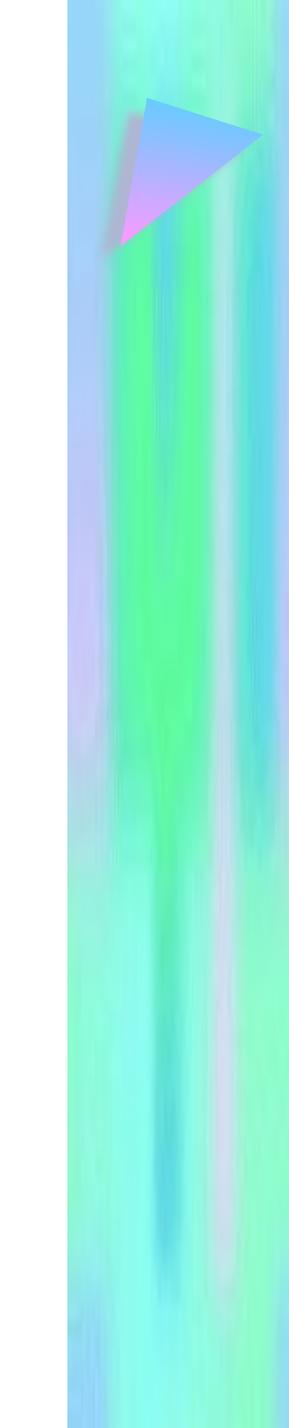
- Умение «разговорить»
- Вербализация чувств собеседника
- «Я – сообщение»



ТЕХНИКА ВЕРБАЛИЗАЦИИ ЧУВСТВ

- **Формулы вербализации чувств**

Своих чувств	Чувств партнера
-Я удивлен...	-Вы удивлены...
-Я огорчен...	-Вы огорчены...
-Меня тревожит...	-Вас тревожит...
-Меня задевает...	-Вас задевает...
-Мне неуютно...	-Вам неуютно...

- 
- **Косвенная вербализация**
 - **Я согласен, что это вызывает дискомфорт...**
 - **Я понимаю, что это очень огорчительно...**
 - **Я чувствую, что это может вызвать протест...**

Я уверен, что вы можете справиться с заданием. Какие

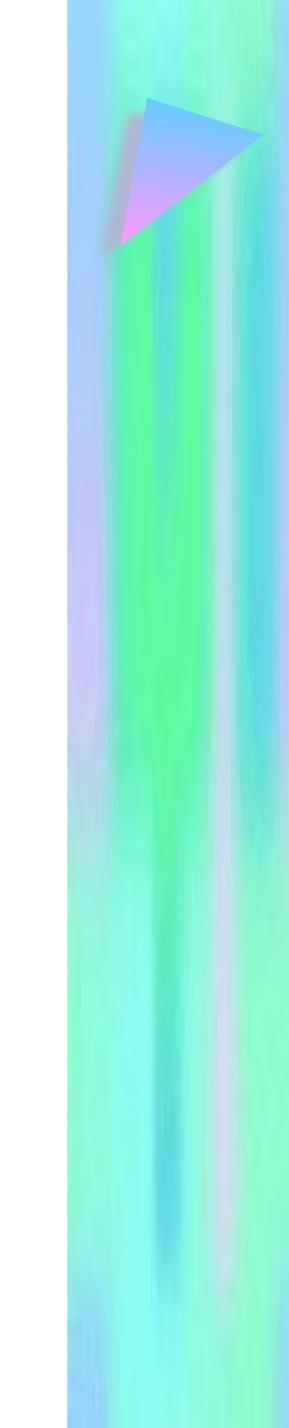
«Трудности» возникали при выполнении задания?

1. Вы почему опоздали на работу? Где вы были?

Когда я вижу ваши опоздания, то начинаю волноваться, как вы справитесь со своими обязанностями?

2. Вы должны выполнять задание в срок!

Я уверен, что вы можете справиться с заданием. Какие трудности у вас возникали при выполнении подобного задания?



Я- высказывание

Компоненты «Я-высказывания»:

- описание ситуации;
- называние своих чувств в этой ситуации;
- называние причин этого чувства.

Примеры:

1. Когда я вижу, что...

Когда это происходит...

Когда я сталкиваюсь с ...

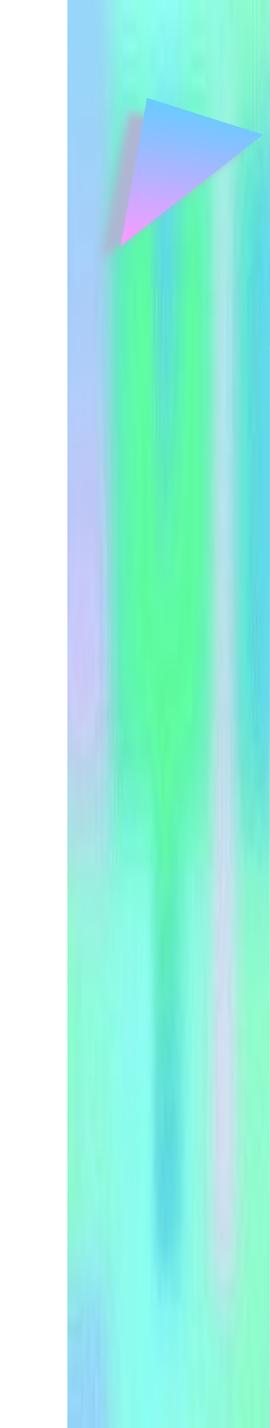
2. Я чувствую...

Я не знаю, как реагировать...

У меня возникает проблема...

3. Потому что...

В связи с тем, что...



3. Сколько можно повторять, чтоб в приемной был полный порядок?

«Ты-высказывание»	«Я-высказывание»
1. Почему вы не сдали отчет?	
2. Почему вы не в курсе, где наш сотрудник?	
3. Сколько можно повторять, чтоб в приемной был полный порядок?	