

Психология делового общения



«Все это было сказано раньше,
но, поскольку никто не слушал,
сказанное следует повторить».

Андре Жида

**Часто
встречающиеся
ошибки в
процессе
выслушивания
партнёра в ходе
деловых встреч,
переговоров.**





**Один из важных
принципов
переговоров —
исключительное
внимание к
партнеру.**

Слушать партнера — сложное дело, требующее напряжения. Человек, который говорит только о себе, не проявляя интереса к своим деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Самая распространенная
ошибка у неопытных людей,
*склонить собеседника к
своей точке зрения,* —

это стремление много
говорить самому. Дайте
возможность выговориться
вашему собеседнику.

Терпеливо выслушайте не
перебивая его.



- Основные положения методики эффективного слушания американского психолога И.Атватера:

Поддерживать непрерывное внимание к говорящему.



Причины невнимательного выслушивания партнера :

- **Отключение внимания.**
- **Высокая скорость умственной деятельности.**
- **Антипатия к чужим мыслям.**
- **Избирательность внимания.**
- **Потребность реплики.**



Ошибки наиболее часто встречающиеся у тех, кто слушает:

- 1. *Удаление от основного предмета разговора.*
- 2. *Заострение внимания на "голых" фактах.* Даже самые тренированные и внимательные люди могут точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается.
- 3. *"Уязвимые места"* — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. В такой момент люди уже не следят за тем, что говорят в этот же момент другие.

И. Атватер приводит следующие рекомендации по развитию эффективного слушания.

- *Развивайте свои способности. Старайтесь сдерживать себя в попытке прерывать собеседника. Подчеркните своими действиями, что вам интересно его слушать.*
- *Дайте собеседнику время высказаться. Многие люди "думают вслух". Не подчеркивайте своим поведением, что вам слишком трудно слушать.*
- *Проявите полное внимание к собеседнику. Случайного кивка, восклицания или замечания порой достаточно для того, чтобы подчеркнуть заинтересованность.*

- *Если собеседник уже высказался, то повторите главные пункты его монолога своими словами. Это гарантирует вас от любых неясностей и недоразумений.*
- *Избегайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения.*
- *Не лицемерьте, не притворяйтесь.*



- *Не отвлекайтесь. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует свое внимание только на словах партнера.*
- *Ищите истинный смысл слов собеседника. Помните, что не всю информацию удастся "уложить" в слова. Слово дополняется изменением тональности и окраски голоса, мимикой, жестами, движениями и наклоном тела.*

- *Следите за главной мыслью, не отвлекайтесь на частные факты. Если мы концентрируем внимание только на частных фактах, то из-за этого возникают недоразумения.*
- *Не монополизируйте разговор. Собеседник, который стремится занять доминирующее положение в любой ситуации или который считает, что он все знает о предмете разговора, чаще всего — плохой слушатель.*

*Приспосабливайте темп мышления и речи.
Плохой слушатель, беседуя с
медлительным партнером, позволяет
себе быть рассеянным и даже дремать.
Эффективность восприятия при этом
резко уменьшается.*