



Виды и техники слушания



Процесс слушания

- Слушание – это смысловое восприятие звучащей как говоримой, так и озвученной письменной речи. Без слушания невозможно общение в повседневной жизни, невозможно усвоение информации как в школе, так и за ее пределами.
- Аудирование - это понимание воспринимаемой на слух речи. Термин аудирование был введен в литературу американским психологом Брауном.



Виды слушания

- 1. Активное(рефлексивное)**
- 2. Пассивное(не рефлексивное)**
- 3. Эмпатическое слушание**



Активное слушание

Это слушание, при котором происходит рефлексия, то есть осознание и анализ своих собственных чувств, причин поступков. Процесс расшифровки смысла сообщений, выяснения реального значения сообщения.

Приёмы:

- выяснение;
- перефразирование;
- отражение чувств;
- резюмирование.



Пассивное слушание

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

Это вовсе не плохое слушание, а особый вид слушания, владеть которым необходимо.



Эмпатическое слушание

Это вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника. Главное состоит именно в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания, такого, которое дает другому человеку облегчение и, как это ни неожиданно, открывает ему новые пути для понимания самого себя.

Правила эмпатического слушания

- * Необходимо настроиться на слушание
- * Своей реакцией на слова партнёра Вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием
- * Необходимо держать паузу
- * Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника, тайных мотивов его поведения
- * В тех случаях, когда подросток возбуждён, достаточно просто поддерживать подростка междометиями, короткими фразами типа «Да-да», «Угу», кивать головой или же повторять его последние слова («эхо-реакция»)
- * Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда подросток сам хочет поделиться какими-то переживаниями



Этапы эффективного (внимательного) слушания

1. Информационный этап. Цель: дать собеседнику высказать свою точку зрения. Способы поддержки собеседника: поддакивание, побуждение, невербальная поддержка.
2. Этап уяснения. Цель: убедиться, что вы правильно его поняли. Способы поддержки собеседника: выяснение, парафраз, отражение чувств.
3. Завершающий этап. Цель: добиться совместного решения. Способы поддержки собеседника: оценки, продолжение,



Правила эффективного (внимательного) слушания

1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.
2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.
3. Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.
4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.
5. Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).
6. Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не поддавайтесь под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.
7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию. Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание.



Ошибки слушания

1. перебивание собеседника во время его сообщения (при перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника);
2. поспешные выводы, которые заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения; поспешные возражения, которые часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего;
3. непрошенные советы, которые обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь;
4. приказ, указание, как следует отвечать («говорите яснее!», «повторите»);
5. предупреждение, угроза («вы еще пожалеете об этом»);



6. обещание - «торговля» («успокойтесь, я вас выслушаю!»);
7. поучение, нравоучение («это неправильно, вам следует сделать так-то»);
8. совет, рекомендация («я предлагаю поступить вам таким-то образом»);
9. несогласие, осуждение, обвинение («вы поступили глупо», «вы ошибаетесь»);
0. согласие, похвала («думаю, что вы правы», «я горжусь вами»);
1. уничижение («а, все вы одинаковы!»);
2. брань («негодяй, вы все испортили»);
3. интерпретация («да вы сами не верите в то, что говорите»);
4. успокоение, утешение («все ошибаются», «я тоже расстроен этим»);
5. допрос («как вы намерены поступить?»);
6. увод от проблемы, отвлечение, отшучивание («поговорим о другом», «выкиньте это из головы», «ха-ха, это несерьезно!»).