

Основные рекомендации по использованию активного слушания!!!

Этапы активного слушания

Действия слушающего

1. Несловесная поддержка говорящего Контакт глаз, «поза слушания», кивки, выражение согласия: «Угу», «Да-да» и т. п.
2. Фразы перенесения ответственности за высказывание на партнера (парафраз не работает, если в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль). «Вы считаете, что...», «Итак, вы говорите, что...», «Значит, вы утверждаете...», «Итак, ваша мысль сводится к следующему...», «Вы выразились таким образом, что...», «Ваши слова таковы...» и т. п.
3. Формулирование содержания высказывания.
На этом этапе надо избавиться от собственных эмоций, оценок.
4. Получение согласия собеседника после интерпретации его мысли.
«Я правильно понял?», «Это так?», «Я ничего не перепутал?». Возможно, потребуется перефразировать сказанное прежде еще раз, до полного понимания.
5. Демонстрация своего отношения к услышанному.
Подчеркнуть, что это ваше мнение по поводу услышанного. Высказывать отношение только к словам, но не к личности говорящего.
6. Высказывание своего собственного суждения по существу дела
«Мое мнение...», «Я считаю...», «Я думаю...» и т. п.

Полезные советы психолога:

- старайтесь начать слушать с первых же слов разговора и затем не ослабляйте внимания;
- отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно;
- гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике;
- осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, и не забегайте вперед;

- не перебивайте;
- постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
- оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
- избегайте делать поспешные выводы и сохраняйте объективность;
- обращайтесь особое внимание на взгляды, высказываемые вашим собеседником;
- постарайтесь по возможности устранить все отвлекающие факторы;
- вставляйте ответные реплики - в особенности по телефону, например: «да-да, ясно»;
- при личной встрече старайтесь поддерживать зрительный контакт и следите за тем, чтобы язык тела говорил о вашем внимании и заинтересованности.

Упражнения для совершенствования умения слушать

1. Уделяйте пять минут в день следующему упражнению: сядьте удобно, расслабьтесь, закройте глаза и слушайте раздающиеся вокруг звуки. Идентифицируйте их. Сколько различных звуков вы слышите? Это упражнение не только учит умению слушать, но и помогает расслабиться.

2. Во время разговора выслушивайте человека до конца, прежде чем начать высказывать свои соображения. Если вам нестерпимо хочется перебить, то вначале сделайте паузу и вдохните, а уж затем начинайте говорить. Пауза перед вашими словами придаст им большую значительность.

3. Как можно больше слушайте радио - но не музыку, а программы. Прослушав передачу, ответьте самому себе на вопрос: какую информацию вы получили? Можете ли вы кратко пересказать все только что вами услышанное?

Техники слушания (по Л.Д. Столяренко).

Глухое молчание (видимое отсутствие реакции) — пассивное слушание не самая позитивная техника для обмена информацией;

Поддакивание («да-да», кивание...) — хорошо работает с людьми в состоянии аффекта;

«Эхо-реакция» (повтор последнего слова собеседника) — хорошо в работе с аутичными детьми, техника создания ощущения полного взаимопонимания;

«Зеркало» (повтор последней фразы с изменением порядка слов) — хорошо в работе с аутичными детьми, техника создания ощущения полного взаимопонимания;

«Парафраз» (передача высказываний партнера другими словами) — высокая степень внимания и мобилизации;

Побуждение («Ну и...», «И что дальше?») — подталкивает рассказ;

Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»);

Собственно вопросы (что? где? когда? почему? зачем?);

Оценки, советы — не всегда уместная техника;

Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова) — работает, если люди на одной волне;

Эмоции («Ах!», «Здорово!», смех, скорбная мина...) — всегда хорошо с близкими;

Неадекватные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально) — техника, всегда мешающая отношениям;

Логически следствия из высказываний партнера, например, предположения о причине события;

«Хамоватая реакция» (высказывания типа «Глупости», «Ерунда все это») — плохой вариант слушания;

Распрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели);

Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова) — плохой вариант слушания.