

Умение слушать. Виды слушания. Техника активного слушания



Признаки «неслушающего»

поведения:

- Собеседник смотрит в сторону;
- Собеседник скучает;
- Собеседник перебивает говорящего;
- Собеседник смотрит на часы;
- Собеседник смеется не к месту;

Признаки «хорошего» слушания:

- Собеседник поддерживает визуальный контакт с говорящим;
- Собеседник сидит лицом к партнеру, кивает, улыбается ему;
- Собеседник не перебивает говорящего;
- Собеседник задает вопросы, помогающие лучше понять проблему;
- Собеседник отражает чувства говорящего;
- Собеседник показывает, что признает ценность чувств, проблемы, усилия говорящего.

Виды слушания:

Пассивное
слушание

Активное
слушание

Эмпатическое
слушание

ПАССИВНОЕ СЛУШАНИЕ

ПАССИВНОЕ слушание применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения.

Оно предполагает:

- демонстрацию заинтересованного отношения к собеседнику;
- поддерживающие реакции («да-да», «угу»);
- уточняющие вопросы, помогающие «выговориться» собеседнику («И что она вам ответила?»)



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – вид слушания, в котором проявляется отражение информации.

Оно предполагает:

- Заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения (поза, доброжелательный взгляд, направленный на собеседника);
- Уточняющие вопросы;
- Вопросы построенный по типу: «Правильно ли я понял, что...?»
- Получение ответа на свой вопрос



ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ

Эмпатическое слушание – вид слушания, содержанием которого является точное отражение чувств собеседника.

Оно предполагает:

- точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания принятия.
- избегание оценок и толкований, скрытых от собеседника мотивов его поведения (вместо привычного:»Ты сам виноват, что с тобой это случилось. У тебя трудный характер», спросим: «Ты расстроен? Тебя раздражает твоя вспыльчивость?...»);



Тест «Умеете ли вы слушать?»

1. Стараетесь ли вы закончить беседу, если тема или собеседник неинтересны для вас?
2. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?
3. Может ли неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли выступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком, даже когда он стремится к этому?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица, лексикон в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся щекотливой для вас темы?
9. Поправляете ли собеседника, если он неправильно произносит слова, названия, термины, употребляет вульгаризмы?
10. Может ли у вас быть в общении снисходительный, менторский тон, с оттенком пренебрежения в иронии?

Свыше 62 баллов.

Ваше умение слушать выше среднего уровня, и вообще, чем выше баллы, тем в большей степени развито умение слушать.



Правила хорошего слушания!

- Старайся сконцентрироваться на человеке, который обращается к тебе.
- Обращай внимание не только на слово, но и на звук голоса, мимику, жест, позу и т. п.
- Покажи говорящему, как ты его понимаешь. Это можно сделать, повторяя своими словами то, что услышал, или смысл того, что тебе сказали.
- Не давай оценок.
- Не давай советов. Оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказывания говорящего, мешают ему выделить наиболее существенные моменты в своих словах.