

Навыки активного слушания

Делай молча:

- Структурируй то, что говорит другой человек — главные идеи, ключевые слова, даты, имена...
- Анализируй, сравнивай то, что было сказано, с тем, что ты знаешь.
- Старайся услышать чувства, эмоции — часто они противоречат словам.
- Старайся понять точку зрения говорящего.
- Разреши своим мыслям приходить и уходить и концентрируй свое внимание не на своих мыслях, а на говорящем.

Не делай:

- Не прерывай.
- Не спорь.
- Не осуждай, не оценивай.
- Не спеши делать скорых выводов.

Правила эффективного слушания

1. Создайте условия

Помогите говорящему почувствовать, что вы можете слушать. Создайте комфортные условия для говорящего. Отключите телефон, выберите место, где вам не будут мешать.

2. Примите активную позу

Активная посадка тела помогает вам создать умственную сосредоточенность, и, наоборот, когда мы расслабляем тело, то же самое испытывает и наш мозг.

3. Сосредоточьтесь взгляд на говорящем

В этом случае легче слушать, сохранять внимание. Если же смотреть в сторону или на пол, появляется возможность, что и ваши мысли будут следовать за вашими глазами. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность).

4. Покажите, что вы хотите слушать.

Необходимо выглядеть заинтересованным. Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с внимательным, живым человеком.

5. Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему.

Не чертите ничего на бумаге, не стучите пальцами или ручкой, не шелестите бумагой. Любое отвлекающее действие — пробежка глазами по столу, взгляд на бумаги, которые вы принесли с собой — заставляет распределять внимание между говорящим и посторонними предметами.

6. Необходимо слушать и слышать.

Умейте сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Не допускайте «блуждания» мыслей. Постарайтесь слушать так, чтобы понять точку зрения говорящего.

7. Логически планируйте процесс слушания.

Запомнить все, что нам говорят, трудно, но главные мысли — необходимо.

8. Старайтесь понять чувства собеседника.

Необходимо понимать не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными», в соответствии с принятыми социальными нормами.

9. Умейте быть наблюдательным.

Следите на неречевыми сигналами говорящего, поскольку на эмоциональные общения приходится большая часть общения.

10. Не уходите от ответственности за общение.

Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем в роли слушающего оно выступают попеременно. Умейте показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как сможет собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами ему не скажете об этом?

11. Будьте терпеливы.

Найдите достаточно времени, чтобы не прерывать говорящего.

12. Удерживайте свои эмоции.

Сердитый человек часто интерпретирует слова неправильно. Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их. Это прояснит ситуацию и вам станет легче слушать собеседника.

13. Будьте аккуратны с критикой, не оценивайте.

Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить мысли. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженности.

14. Поймите цель собеседника.

Помните, что часто цель собеседника – получить от вас что-либо реальное или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-нибудь. В этом случае действие – лучший ответ собеседнику.

15. Отрицательные привычки затрудняют процесс слушания.

Постарайтесь выявить свои привычки слушания. сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок.

- Не слишком ли быстро вы судите о людях?
- Не акцентируете ли свое внимание на наружности и недостатках речи говорящего?
- Нет ли у вас привычки слушать, не глядя на человека?
- Часто ли вы перебиваете собеседника?

- Не проявляете ли вы показное внимание, в то время как голова занята личными проблемами?
- Не делаете ли поспешных оценок и выводов по еще недослушанному?

Знание своих привычек — это первый шаг к их совершенствованию.

«Ты-сообщение»

Пример: «Ты опять опоздал, ты всегда всюду опаздываешь, на тебя совсем нельзя положиться. Ты говоришь одно, а делаешь совсем другое. Ты очень непорядочный человек, и я больше никогда не буду иметь с тобой дел».

Выводы:

- ...
- ...

«Я-сообщение»

Пример: «Я ждала тебя в метро почти два часа на станции «Маяковская» в центре зала, там, где мы условились. Я даже уже начала волноваться. Я подумала, что что-то случилось. Потом у меня были мысли, что ты могла забыть о встрече. Мне очень жаль напрасно потраченного времени. Давай на следующий раз договоримся, что ждем не более 30 минут и хорошо бы иметь дежурный телефон, куда можно позвонить и сообщить, что встреча отменилась, например».

Выводы:

- ...
- ...

Навыки слушания

Невербальное слушание:

- контакт глаза-в-глаза
- язык тела
- звуковые вкрапления (ага, угу, а-ааа, да, хм...)
- наши мысли и чувства

Отзеркаливание:

- невербальное слушание
- повтор слов партнера, используя его слова и выражения, как можно «ближе к тексту»:
 - Я-сообщение (я услышал, я понял что...)
 - повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных
 - получить подтверждение партнера о точности понимания
 - убедиться, что вы повторили все, что было важно для партнера

Перефразирование (суммирование услышанного):

- невербальное слушание
- отзеркаливание (необходимо, если нет подтверждения от партнера о точности понимания услышанного)
- повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме (суммирование услышанного в одной-двух фразах):
 - Я-сообщение (я услышал, я понял что...)
 - повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных
 - получить подтверждение партнера о точности понимания
 - убедиться, что вы повторили все, что было важно для партнера

Присоединение:

- невербальное слушание
- отзеркаливание
- повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме
- присоединение к чувствам и мыслям партнера (понимание, не предполагающее обязательное согласие и принятие): Я-сообщение (я бы на твоём месте мог бы чувствовать то же самое; это так понятно, с каждым такое случалось, все мы сердимся...)

Поощрение (комплименты)

- поощрение партнера за открытость о доверие
 - спасибо за то, что вы говорите мне это;
 - это очень важно для меня, знать ваше мнение;
 - я подумаю об этом;
 - мне очень импонирует ваша открытость;
 - вы абсолютно правы, мне стоит подумать об этом...

Четырёх шаговая формула

- когда...(описание событий),
- я подумал, что...(описание мыслей),
- я чувствую...(описание чувств),
- мне бы хотелось в следующий раз..., мне бы помогло, если бы ты...(конструктивный выход из ситуации).

Алгоритм активного слушания в диалоге

Этапы	Действия
Несловесная поддержка говорящего	«Угу», кивки, «поза слушания», «да-да», «конечно», контакт глаз
Фраза ответственности высказывания отнесения за партнеру. (Парафраз не работает, если	<ul style="list-style-type: none">▪ Вы говорите (думаете, считаете), что...▪ Значит, Ваши сомнения заключаются в следующем...

в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Итак, Ваши принципы говорят, что... ▪ Значит, Вы утверждаете, что... ▪ Ваше мнение сводится к следующему... ▪ Вы выразились таким образом, что... ▪ Ваши слова таковы...
Формулирование содержания высказывания	На этом этапе надо постараться полностью избавиться от собственных эмоций, оценок, отложить их на потом
Получение согласия собеседника с вашей интерпретацией его мысли	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Я правильно понял? ▪ Это так? ▪ Я ничего не перепутал? <p>Если партнер не согласен или сомневается, необходимо перефразировать еще раз до полного понимания.</p>

Способы прояснения смысла сказанного вашим собеседником

Поддерживающее эхо	Повторение в ходе переговоров последних слов клиента. Тем самым мы поддерживаем контакт и стимулируем его на более подробное изложение своей потребности.
Смысловое эхо	Повторение одного-двух ключевых слов из высказывания клиента. Таким образом мы направляем его речь в определенное русло. Это способ поддержания важной для нас сферы разговора.
Зеркало	Повторение мысли клиента его словами. Эта техника вызывает у клиента иллюзию, что он понят и управляет беседой. Слушающему она предоставляет возможность подумать и спланировать свои высказывания или вопросы.
Парафраз	Повторение мысли клиента своими собственными словами. Цель – достигнуть смыслового понимания высказывания. Парафраз несет в себе как понимание, так и то содержание, которое в явном виде в словах партнера может не присутствовать. Получив отражение своей мысли в такой форме, партнер может отделить в ней верное смысловое понимание от неверного.

Резюмирование

Резюмировать — это значит повторять содержание или смысл высказываний собеседника (теми же или схожими словами). При этом мы ставим «интонационный вопросительный знак» на конце фразы (поднимая голос), в результате чего предложение становится побудительным: наш собеседник получает стимул к дальнейшим размышлениям и словам.

Примеры резюмирования предложений:

- «Это может породить для вас новые проблемы?»
- «То есть примерно раз в два-три года?»
- «В первую очередь с начальником материально-технического обеспечения?»

Типичные формулировки:

- «Таким образом Вы считаете..?»
- «Вы говорили..?», «Если я Вас правильно понял, Вы..?»
- «Вы имели в виду..?»
- «_____?»

Полезьа применения парафраза

	Для вас	Для вашего клиента (собеседника)
позволяет	<ul style="list-style-type: none">▪ нейтрализовать негативные эмоции на услышанное▪ отсрочить ответ (дает выигрыш во времени)▪ снять иллюзию понимания▪ обдумать услышанное	<ul style="list-style-type: none">▪ детализировать и иллюстрировать сказанное▪ получить впечатление, что его слушают▪ быть уверенным, что его поняли▪
помогает	<ul style="list-style-type: none">▪ поддержать разговор▪ закрепить точку зрения клиента▪ детализировать и конкретизировать сказанное▪ отфильтровать главное содержание высказывания▪ расставить акценты по степени важности для себя▪ понять, что на самом деле хочет клиент▪ обобщить и резюмировать длинные мысли▪ уточнить мысль клиента	<ul style="list-style-type: none">▪ осознать, что же он выразил не так▪ уяснить, что именно Вы понимаете или не понимаете▪ лучше понять и выразить свою собственную мысль▪ обнаружить, что является важным для Вас
заставляет	<ul style="list-style-type: none">▪ быть собранным и бдительным▪ отказаться от субъективных оценок▪ контролировать свое эмоциональное состояние▪ удерживать и запоминать все нюансы сообщения	<ul style="list-style-type: none">▪ удерживаться на одной теме▪ говорить понятно для слушающего▪ отделять содержание разговора от эмоций