

Умение слушать. Виды слушания.

Техника активного слушания



Важно слушать и слышать!!!

- **получить информацию;**
- **узнать, как что-либо делается;**
- **понять, что кому-нибудь нужно;**
- **узнать, как кто-либо себя чувствует;**
- **развлечься (телевизор, музыка, кино);**
- **выяснить, что вам нужно (разрешение на участие в поездке);**
- **поделиться с друзьями (проблемы, радости и т. п.), общаться с теми, кто вам нравится;**
- **защититься от опасности (услышать сигнал автомобиля при переходе улицы).**

Признаки «неслушающего» поведения:

- Собеседник смотрит в сторону;
- Собеседник скучает (Зевает, играет, перебирает предметы в руках, «интернет-серфинг»);
- 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.

В литературе описаны различные виды слушания: направленное, критическое, эмпатическое, перерефлексивное, активное, рефлексивное.

Виды слушания:

Направленное слушание



Эмпатическое слушание



Пассивное
Неререфлексивное



Активное рефлексивное

Направленное, критическое слушание.

При таком виде слушания участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую заранее, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т.е. определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.

Слушая критически, собеседник обычно:

- **выясняет**, есть ли значимые факты, подкрепляющие сформулированный вывод;
- **оценивает**, кажется ли связь между доказательствами и выводом логичной;
- **определяет**, нет ли другой известной информации, снижающей качество выводов.

На практике такое слушание **бывает полезно** в конкретной ситуации, где **принимаются решения**, обсуждается результат, проекты, высказываются точки зрения (совещание, собрание или дискуссия).

В то же время критическое слушание **неэффективно** там, где обсуждается **новая информация**, сообщаются новые знания (урок, лекция, доклад).

Пассивное слушание

- **Пассивное неререфлективное слушание** применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения.

Оно предполагает:

минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами.



Приемы слушания:

позитивные реакции:

- ✓ поддакивание («так», «да-да», «ну», кивание головой);
- ✓ «эхо-реакция» (повторение последнего слова собеседника);
- ✓ «зеркало» (повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов);
- ✓ «парафраз» (передача высказываний партнера другими словами); побуждение («Ну и...», «И что дальше?»);
- ✓ эмоции («ух», «ах», «здорово», «смех», «скорбная мина»); -уточняющие вопросы («Повтори, что ты сказал?»);

негативные реакции:

- ✓ продолжение или перебивание говорящего (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова);
- ✓ логические следствия из высказываний партнера, например предположение о причине события, оценки, советы;
- ✓ «хамоватая реакция» (высказывания типа: «глупости», «ерунда все это»);
- ✓ расспрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели);
- ✓ пренебрежение к партнеру (слушатель не обращает на его слова внимания, игнорирует партнера и то, что тот хочет сказать).

Активное слушание

Активное слушание – Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик. Этот вид слушания в общении считается самым конструктивным. Здесь осуществляется такая организация взаимодействия, при которой партнеры лучше понимают друг друга

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. При эмпатическом слушании, как правило, не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют, не поучают.

Оно предполагает:

- 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?...»);
- Точное отражение переживания, чувства, эмоции собеседника с демонстрацией их понимания и принятия.



Эмпатия (от англ. — сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) — это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит. Существует три варианта проявления эмпатии — это эмпатическое реагирование, принятие другой точки зрения и симпатическое реагирование.

Правила эмпатического слушания:

- 1) важно отказаться от предубеждений относительно собеседника, настроиться на восприятие его чувств;
- 2) в своей реакции на слова партнера необходимо в точности отразить его переживание, чувство, продемонстрировать не только их правильное восприятие, но понимание и принятие;
- 3) отражение чувств партнера должно осуществляться без интерпретации его поступков и скрытых мотивов поведения, приведших к конкретным действиям, не стоит объяснять ему свое мнение о причинах возникновения у него этого чувства;
- 4) необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, разобраться в переживаниях друг друга. Не следует торопиться с дополнительными соображениями, разъяснениями.

Каким слушателем вы себя считаете?

- **идеальным;**
- **выше среднего уровня;**
- **нуждаюсь в дополнительном обучении и практике в умении слушать;**
- **Неважным, так как многие сообщения воспринимаю в искаженном виде, не вникая в смысл;**



Тест «Умеете ли вы слушать?»

Почти всегда – 2 балла;

В большинстве случаев – 4 балла;

Иногда – 6 баллов;

Редко - 8 баллов;

Почти никогда – 10 баллов

- 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?

Почти всегда – 2 балла;

В большинстве случаев – 4 балла;

Иногда – 6 баллов;

Редко - 8 баллов;

Почти никогда – 10 баллов

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 советов и оценок . 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.

**Спасибо за
работу!**