**Активное слушание — ключевое условие эффективного общения**

*Невозможно научиться умению говорить, не научившись прежде держать язык за зубами.*

*Старая немецкая пословица*

Аналогичная русская пословица звучит короче и ярче – «Молчание – золото». Но почему молчание – золото? Или, точнее, как превратить молчание в золото? Ответу на этот вопрос и посвящена данная статья.

Условия эффективного общения включают множество факторов:

* Правильно выбранное время общения.
* Правильно выбранное место и обстановка общения, соответствующие цели общения.
* Умение выступать перед аудиторией, убеждать собеседников, ораторское искусство. У нас на сайте есть курс обучения ораторскому искусству, созданный более двух тысяч лет назад Цицероном – [Древнеримские пушки риторики](http://uspeh-success.ru/drevnerimskie-pushki-ritoriki/).
* Умение правильно начать общение, создать первое впечатление. Вы можете пройти тест «[Умею ли я создавать первое впечатление](http://uspeh-success.ru/umeete-li-vyi-proizvodit-polozhitelnoe-pervoe-vpechatlenie/)» и узнать, насколько у вас развит этот навык.
* Умение грамотно и вовремя закончить общение.
* И — ключевое условие эффективного общения –**умение слушать собеседника**.

Согласно научным исследованиям, слушатели воспринимают от 25% до 50% словесной информации в процессе общения. То есть даже в наилучшем случае половина сказанного пролетает мимо наших ушей. С оставшейся половиной тоже все не просто. Ведь человеку свойственна субъективная трактовка полученной информации, приводящая к серьезному искажению смысла! Человеческое общение очень напоминает детскую игру «испорченный телефон».

Просто на минуту представьте себе, какая огромная малопроницаемая стена разделяет людей, общающихся друг с другом! Вы можете быть изумительным оратором, но какая часть ваших неоспоримых аргументов пробьется через эту стену?

Пробить эту стену можно лишь одним способом – учиться слушать собеседников. Почему активное слушание является ключевым условием эффективного общения?

* Прежде всего, вы просто больше услышите, если будете более внимательно слушать.
* Далее, умение слушать ведет к лучшему пониманию нужд и интересов собеседника, что позволяет более убедительно апеллировать к нему. Например, делать ему предложение, отвечающее его запросам и нуждам.
* Человеку приятно быть услышанным. Если ваш собеседник чувствует, что вы его внимательно слушаете и слышите, он также начинает больше к вам прислушиваться.
* И, наконец, все люди предпочитают говорить, а не слушать. Поэтому тот, кто умеет слушать, располагает к себе людей, вызывает у них симпатию. Активное слушание – мощный инструмент влияния на людей.

Так что же такое активное слушание? Какие навыки надо освоить, чтобы овладеть этим инструментом личной эффективности?

Давайте рассмотрим несколько инструментов и приемов активного слушания.

Самый известный и важный для понимания сути активного слушания инструмент – это «**Четыре ступени активного слушания**». Описанные ниже ступени следует проходить последовательно в процессе общения, не забегая вперед, не пропуская ни одной из них. Цикл активного слушания может повторяться многократно в процессе одного общения. Вот эти ступени:

1. слышание,
2. понимание,
3. оценка,
4. реакция.

[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/steps.jpg)Первая ступень – слышание (не слушание) собеседника или собеседников. Научитесь концентрировать внимание на словах собеседника. Большинство людей, пока собеседник говорит, сосредотачивают внимание на том, что они скажут в ответ. Но как можно адекватно ответить на то, что ты прослушал?! Поэтому многие диалоги и напоминают юмористические сценки. Научитесь слушать высказывания собеседников, не заботьтесь о том, что вы скажете. Если вы внимательно выслушали сказанное, адекватный и убедительный ответ мгновенно придет вам на ум.

[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/steps1.jpg)Вторая ступень – понимание. Как было отмечено выше, важно не только услышать сказанное, но и правильно понять его. Как я уже писала в предыдущих статьях, научные исследования доказывают, что убеждения и предубеждения могут приводить даже к провалам в памяти и искажению логики. Поэтому второй важный навык активного слушания – непредвзятая оценка услышанного. Все сказанное – это информация, которую надо сначала воспринять без искажений, а потом уже оценивать.

[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/steps2.jpg)Третья ступень – оценка. На этой ступени, но не раньше, мы переходим к оценке услышанного. Насколько полученная информация может быть нам полезна? Как мы ее можем использовать в данном общении или для решения каких-либо своих задач? Как эта информация характеризует собеседника, показывает его сильные и слабые стороны? Как эти знания мы можем использовать в своих интересах? И все это мы оцениваем, продолжая слушать собеседника. Потому что преждевременная непродуманная реакция может нанести нам вред, разрушить атмосферу общения.

[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/steps3.jpg)Четвертая ступень – реакция. Только завершив процесс оценки полученной информации, мы реагируем на нее, но не раньше! Но и не позже. Потому что общение – это дорога с двусторонним движением.  Активное слушание  предполагает реакцию на слова собеседника. Как иначе мы можем показать ему, что мы его слышим и понимаем? Но реакция на сказанное – это не продолжительный монолог и не презентация. Реакцией на сказанное могут быть короткие уместные замечания, реплики, или, что еще лучше, адекватный язык тела – кивок, наклон вперед, открытые жесты руками.

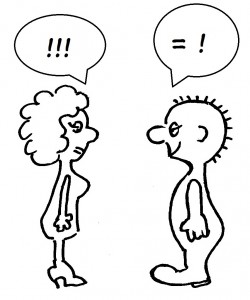
Давайте рассмотрим практическое применение этого инструмента, как всегда, на гротескном бытовом примере.

Маша привела своего парня Ивана знакомиться с мамой. Какая замечательная возможность для Ивана попрактиковать активное слушание! Анна Ивановка разлила чай по чашкам и пустилась в нескончаемый монолог о том, какой очаровательной маленькой девочкой была Машенька.

* Вместо того, чтобы отключить звук и погрузиться в свои размышления, Иван внимательно прислушивается к рассказу (ступень 1).
* «Когда Машеньке было девять лет, она чуть не утонула в море, я недоглядела, я так перепугалась, не меньше ее. А у Машеньки теперь стресс на всю жизнь, она ужасно боится воды, не любит плавать» — рассказывает мама. «Маш, а я и не знал, что ты не любишь воду. Это правда?», — спрашивает Иван. (ступень 2, уточнение информации для полного понимания).
* Маша отвечает утвердительно. Иван понимает, что он часто настаивал на плавании, водных экскурсиях  и обижался, когда Маша отказывалась. (ступень 3 — оценка информации, извлечение пользы из полученной информации).
* «Анна Ивановна, — Иван кивает головой, — как полезно с вами общаться!». (ступень 4 – реакция).

Когда Иван уходит, Анна Ивановна говорит дочке «Какой внимательный юноша, как он мне понравился!».  Конечно, понравился! Ведь Иван воспользовался  ключевым условием эффективного общения – активно слушал собеседницу.

Несколько практических инструментов активного слушания

**[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen011.jpg)Повторение последних слов собеседника**

***Что это?***

Повторение последнего слова или пары слов собеседника, сказанных перед паузой.

***Зачем это?***

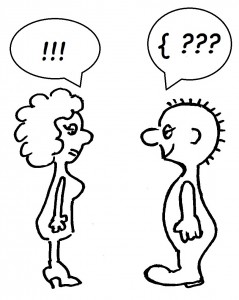
1. Это поможет и вам, и ему не потерять нить разговора.
2. Это подтвердит, что вы внимательно слушаете собеседника.

***Пример.***

— А у вас нет такого же, но с перламутровыми пуговицами?

— С перламутровыми пуговицами?

**Использование открытых вопросов**

***[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen02.jpg)Что это?***

Прежде всего, вопросы бывают открытыми и закрытыми.  Открытые вопросы предполагают развернутый ответ, а закрытые вопросы  — да или нет.

***Зачем это?***

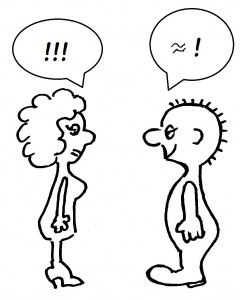
1. Открытые вопросы помогают разговорить собеседника.
2. Они позволяют получить более полную информацию.

***Пример.***

Закрытый вопрос: Ты идешь в магазин? Открытый вопрос: Куда и зачем ты идешь?

Как видите, одну и ту же информацию можно получить двумя способами. Если ответ на первый вопрос даст вам  неполную и, возможно, искаженную информацию, то второй вопрос позволит вам полностью прояснить ситуацию.

**Перефразирование собеседника**

***[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen03.jpg)Что это?***

Пересказ мысли собеседника, но при помощи меньшего количества слов, стараясь своими словами сказать то, что вы поняли из слов собеседника.

***Зачем это?***

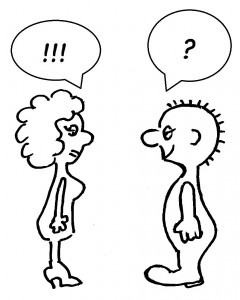
1. Помогает убедиться, что вы правильно поняли собеседника.
2. Показать собеседнику, что вы стараетесь его понять.

***Пример.***

— Мне нужна машина, которая будет проходить везде, чтобы ездить на рыбалку, забираться в самые дебри.

— Вам нужен джип-внедорожник.

**Уточнение**

***[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen04.jpg)Что это?***

Попытка прояснить темные места в разговоре, то, что вы недопоняли или прослушали, или собеседник умышленно не пояснил.

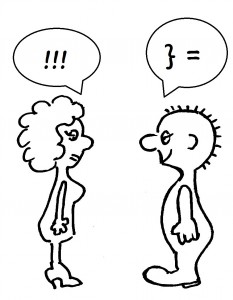
***Зачем это?***

1. Чтобы избежать неправильной интерпретации слов собеседника.
2. Чтобы получить больше информации.
3. Чтобы подтвердить сказанное ранее.

***Пример.***

Подожди, я совсем запутался. Дай я перескажу, что я понял, а ты потом поправишь, что не так. Я понял, что…

**Резюмирование**

***[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen05.jpg)Что это?***

Финальное или промежуточное резюме всего сказанного собеседником в сжатой, лаконичной форме.

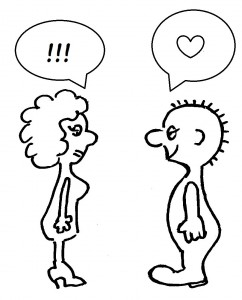
***Зачем это?***

1. Чтобы получить и дать обратную связь собеседнику.
2. Чтобы завершить обсуждение той или иной темы или перейти к новой фазе обсуждения той же темы.
3. Чтобы проверить свои предположения, сформировавшиеся в результате разговора.

***Пример.***

Насколько я вас понял, вы любите своих детей и они для вас очень важны. Но, одновременно, вы совершенно не выносите общения с ними.

**Эмпатия**

***[](http://uspeh-success.ru/wp-content/uploads/2012/05/listen06.jpg)Что это?***

Настрой на чувства собеседника, сопереживание.

***Зачем это?***

1. Показать собеседнику, что вы понимаете, что он чувствует.
2. Помочь собеседнику осознать и оценить свои эмоции, озвучив их.

***Пример.***

У меня такое ощущение, что тебя сильно разозлило выступление Н. на собрании. И, похоже, обидело. Да?

Я тебя слышу

**Нам кажется, что умение слушать — это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется. Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас. Цена такому разговору невелика.**

***Е. Э. Ивина, психолог***

При общении люди все больше используют визуально-текстовые каналы связи. Электронная почта, форумы, чаты. Живой разговор уходит на второй план. Мы перестаем слушать речь собеседника и теряем умение слушать. Умение слушать по-настоящему — наивысшая форма вежливости.

*Умение слушать собеседника следует отличать от инстинктивного слышания. Это активный мыслительный процесс, восприятие информации от говорящих, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций, такое отношение к собеседнику, при котором говорящий чувствует к себе интерес, сопереживание, понимание. Умение слушать имеет две стороны: способность понимать услышанное и отбирать, накапливать информацию. Умение слушать как метод восприятия информации и средство взаимопонимания используется людьми гораздо чаще, чем другие аспекты общения.*

**Слушаем по-разному**

Процесс слушания многоуровневый, но его деление на уровни весьма условно, так как они могут меняться в зависимости от ситуации, типа реакции говорящего, а также от индивидуальных особенностей самого слушателя. Исследователь Мадэлин Беркли-Ален выделила три уровня, каждый из которых характеризуется определенным типом поведения, влияющего на восприятие информации и понимание говорящего.

***Активное слушание: сопереживание***

На этом уровне слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего. Вот некоторые характеристики этого уровня: ощущение присутствия в данном месте и в данное время; уважение к говорящему и ощущение контакта с ним; сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего, включая язык тела; сопереживание чувствам и мыслям собеседника; игнорирование своих собственных мыслей и чувств: внимание направлено исключительно на процесс слушания. Слушание-сопереживание требует проявления слушателем вербального и невербального подтверждения того, что он действительно слушает. При этом главный акцент делается на искренности данного процесса, понимании, выражении заботы и сочувствия.

***Активно-пассивное слушание: мы слышим слова, но на самом деле не слушаем***

На этом уровне люди остаются как бы на поверхности общения, не понимая всей глубины сказанного. Они пытаются услышать, что говорит собеседник, но не предпринимают попыток понять его намерения, оставаясь эмоционально отчужденными от акта общения. Такое слушание может привести к опасному недопониманию, так как человек недостаточно сконцентрирован на том, что говорится. В то же время у говорящего может сложиться обманчивое впечатление, что его слушают и понимают.

***Пассивное слушание: с отключением***

Слушающий как бы слушает, но не слышит собеседника. В основном он сосредоточен на себе. Иногда при этом человек следит за темой обсуждения, ловя лишь момент, чтобы вступить в него самому. Такое слушание — это пассивный процесс без реакции на сказанное. Часто слушающий человек теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения и советы, а также придумывая, что сказать самому. Такой собеседник отличается «пустым» взглядом и более заинтересован в процессе говорения, чем слушания.

Большинство из нас в разное время в течение дня слушают на различных уровнях. Однако нашей задачей должно стать умение активно слушать и сопереживать в любых ситуациях.

**Слушаю, но не слышу**

Пассивное слушание наиболее распространено. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем. На этом уровне люди остаются как бы на поверхности общения, не понимая всей глубины сказанного. Почему мы оказываемся неспособными к активному восприятию услышанного? Причин много. Одна из них — просто лень. Нам не хочется лишний раз напрягаться, прилагать усилия, чтобы услышать собеседника. Но есть и другие препятствия, стоящие на пути к активному слушанию. На процесс слушания влияют наши воспоминания, убеждения, интересы, ожидания, сильные чувства, предположения, прошлый опыт, окружение, предрассудки. Все они вместе взятые и каждое по отдельности выполняют роль своеобразных фильтров.

*Личное отношение к собеседнику* — неприязнь, восприятие его чрезмерно скучным или слишком самоуверенным.

*Сильные эмоции* — тема разговора волнует вас настолько сильно, что это мешает слушать.

*Расхождение во взглядах на обсуждаемую тему* — ваша точка зрения в корне отличается от высказываемой собеседником.

*Усталость или дискомфорт* — стрессовое состояние, утомление, голод, жара, холод, недомогание и т. д.

*Желание говорить самому* — вам нравится быть в центре внимания; вы наслаждаетесь звучанием своего голоса и считаете важным только свое личное мнение.

*Внешние факторы* — отсутствие концентрации внимания может быть вызвано каким-либо шумом, посторонними мыслями и переживаниями.

Фильтры формируют ловушки пассивного слушания:

Предвзятое (негативное) слушание: вы заранее знаете (или вам кажется, что знаете), что хочет сказать человек. При этом вашу реакцию даже и помимо вашей воли будет определять некоторое заранее установленное (и нередко негативное) отношение к сказанному.

Избирательное слушание: вы слышите только то, что хотите услышать; все остальное как бы отфильтровывается.

Отвлеченное (безразличное) слушание: вы не проявляете эмоций, выглядите как человек, думающий о чем-то другом.

Пассивный слушатель не предпринимает усилий, чтобы прислушаться к тому, что говорит собеседник, не видит причин, почему надо сопереживать. Обычно такого собеседника воспринимают как человека замкнутого, пессимистично и негативно настроенного, которого другие люди мало заботят. Бывает, что от него можно услышать: «Ничего не могу поделать, положение безвыходное, никто с ним не справится!». В результате пассивного или активно-пассивного слушания, как правило, проблемы не решаются, их становится все больше и больше.

***На заметку:****Исследования показали, что человеком на письмо отводится 9 процентов времени, на чтение — 16 процентов, на речь — 35 процентов, а на слушание — 40 процентов.*

**Активное слушание**

Эмпатия — понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир. Тот или иной уровень эмпатии является профессионально необходимым качеством для всех специалистов, работа которых непосредственно связана с людьми.

Эмпатический ответ — фраза, в которой отражается наше глубокое понимание внутреннего мира собеседника, не вытекающее прямо из его слов.

Активное (эмпатическое) слушание требует концентрации внимания и мобилизации внутренних сил. В этом случае необходимо приложить усилия, чтобы понять точку зрения собеседника. Вы слушаете его, воспринимаете то, что он говорит, откладываете полученную информацию в своей памяти, а потом, при необходимости, возвращаетесь к ней. Вы должны не только сосредоточиться на том, что говорит другой человек, но и понимать язык его тела, контролировать свое собственное невербальное поведение, продумывать ответы на задаваемые вам вопросы и думать, что спросить самому. Умение слушать непредвзято, открыто, давая знать другому человеку, что он услышан, не менее важный навык, чем умение задавать вопросы.

Методику эмпатического слушания имеет смысл применять, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы, а вы не знаете, что это означает, или он просто не хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели бы вы, применение эмпатического слушания просто невозможно.

***Счастье — это когда тебя понимают***

Понимание происходит на двух уровнях: эмоциональном (собеседник уверен, что до партнера дошли его переживания) и интеллектуальном (собеседник чувствует, что партнер осознает, о чем ведется разговор). Существует несколько шагов, которые определяют осознанность понимания.

*Выражение благорасположенности:*Собеседнику надо дать понять, что он услышан и понят. Это достигается жестами, мимикой, позой, голосом.

*Возврат к сказанному:* Повторение слов или целых фраз, только что произнесенных собеседником, — это ясный сигнал, что его слушают, а мысли и чувства, только что выраженные им, важны и нашли отклик.

*Прояснение смысла:*Выслушав собеседника, следует с помощью вопросов прояснить смысл его слов.

*Подведение итогов услышанного:*Подведение итогов поможет добиться по меньшей мере двух вещей:

* при подведении итогов услышанного могут проявиться дополнительные детали;
* еще раз продемонстрировать собеседнику, что вы стараетесь достигнуть взаимопонимания.

*Убеждение в услышанном:*В заключение беседы надо подвести итоги. Можно спросить: «Думаете, я все правильно понял? Или у нас еще что-то осталось нерешенным?».

Если собеседник говорил достаточно искренне, а вы сумели его слушать заинтересованно и внимательно, то можно ожидать, что результат общения будет позитивным.

**Методы активного слушания**

При осуществлении шагов понимания используют различные методы.

*Эхотехника (перефразирование)* — это мысль, сказанная иначе. Главная цель эхотехники — уточнение информации, показ собеседнику, что он услышан, подача звукового сигнала «я такой же, как ты». Ее сущность состоит в том, что вы возвращаете собеседнику его высказывания (одну или несколько фраз), сформулировав их своими словами и предваряя вводными фразами. Например «Вы считаете, что...».

Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит интерпретировать сказанное.

Особенностью этой техники является то, что она наиболее полезна в тех случаях, когда речь собеседника кажется нам понятной. Часто такая «понятность» оказывается иллюзией, и истинного выяснения обстоятельств дела не происходит. Перефразирование легко и непринужденно решает эту проблему. Эхотехника позволяет дать собеседнику представление о том, как вы его поняли, и натолкнуть на обсуждение того, что в его словах кажется вам наиболее важным. Перефразируя, мы помогаем собеседнику услышать его высказывание со стороны, возможно, заметить в нем ошибки, четко осознать и сформулировать свои мысли. Кроме того, используя «эхо», мы выкраиваем время на обдумывание, что особенно важно в ситуациях, когда не сразу можно найти, что сказать в ответ.

*Резюмирование* — это подведение итогов, выделение главной мысли, воспроизведение слов партнера в сжатом и обобщенном виде. Основное назначение приема — показать, что слушающий уловил сообщение говорящего целиком, а не какую-либо часть. Информация об этом передается с помощью определенного набора фраз. Например: «Таким образом...», «Итак, вас интересует...», «Обобщая то, что вы сказали...».

Резюмирование помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, решении проблем. Оно особенно эффективно, если обсуждение затянулось или оказалось в тупике. Прием «резюме» оказывается действенным и необидным способом закончить разговор со слишком словоохотливым собеседником.

*Эмоциональный повтор* — краткое повторение услышанного, желательно с ключевыми словами и оборотами клиента. Иногда уместно выразить энтузиазм. Вопросы типа: «Правильно ли я вас понял?» или «Не так ли?» дают слушателю дополнительную пользу — собеседник счастлив, что правильно услышан, а слушающий лучше запомнит сказанное.

*Уточнение (выяснение)* — обращение к говорящему за некоторым уточнением. Начинается с элементарных вопросов, которые называют проясняющими. Эффективность выяснения во многом зависит от техники постановки вопросов. Они как бы не закончены, открыты. Начинаются проясняющие вопросы со слов «где», «когда», «как» и т. д. Например: «Что вы имеете в виду?», «Где?», «Как это произошло?». С их помощью можно собрать очень полезную информацию, которая откроет внутренний смысл беседы. Проясняющие вопросы объясняют обоим собеседникам детали, упущенные в разговоре. Таким образом можно показать собеседнику, что партнер заинтересован в том, что он слышит. С помощью вопросов воздействуют на ситуацию так, чтобы она развивалась в нужном вам направлении. Так в разговоре можно выявить ложь и ее подоплеку, не вызывая со стороны собеседника враждебности. Используйте вопросы типа: «Не повторите ли еще раз?», «Не объясните ли вы это?». В этом случае нельзя задавать вопросы, требующие односложных ответов.

*Логическое следствие (развитие идеи)* — это когда слушатель выводит логическое следствие из высказываний собеседника. Метод дает возможность уточнить смысл сказанного, получить информацию без прямых вопросов. Эта техника отличается от предыдущих тем, что не просто перефразируется или резюмируется высказывание собеседника, а делается попытка вывести из него логическое следствие, выдвинуть предположение о причинах услышанного. Во многих случаях развитие идеи совершенно необходимо. Однако следует избегать поспешности в выводах и употреблять некатегоричные формулировки и мягкие тона.

*Нерефлексивное слушание (внимательное молчание)*

Любая фраза слушателя в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем — собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию: ведь мы идем против его желания выговориться самому.

При нерефлексивном слушании мы должны быть губкой, впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки.

Поэтому, применяя нерефлексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) необходимо постоянно давать собеседнику сигналы, что мы сосредоточены на его словах.

Таким сигналом нашего внимания может быть кивок головы, утвердительные реплики и даже легкое изменение выражения лица.

*Невербальное поведение*

Активное слушание включает соответствующие невербальные знаки, показывающие внимание к собеседнику.

Зрительный контакт: продолжительность прямого взгляда в глаза собеседника не должна превышать три секунды. Потом переводите взгляд на переносицу, в середину лба, на грудь.

Активная поза: слушание происходит с выразительной мимикой, ясным лицом, а не в вольготной позе, с пренебрежительной гримасой и т. п.

*Вербальные знаки:* имя собеседника (значимо первые пять минут при разговоре с незнакомыми людьми), подача собеседнику сигналов о внимании к нему репликами: «Да-да», «Понимаю вас», «Продолжайте, пожалуйста».

*Зеркальное отражение:* проявление эмоций, созвучных эмоциям собеседника. Эффективным этот прием будет лишь в том случае, если отражаются реальные переживания, которые испытываются в данный момент.

***Правила активного слушания***

1. Необходимо настроиться на слушание: забыть о своих проблемах, собственных переживаниях, постараться отказаться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника.

2. В своей реакции на слова собеседника надо отразить эмоции, стоящие за его высказыванием. Продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято вами.

3. Необходимо держать паузу. После ответа собеседнику надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, не занимайте его своими дополнительными соображениями.

4. Помните: надо только отразить чувство партнера, без объяснения причин его возникновения.

5. Когда партнер возбужден и беседа складывается таким образом, что он говорит не закрывая рта, достаточно просто поддерживать разговор короткими фразами.

**Учимся слушать**

Во время общения нередко не помогают даже универсальные советы по активному слушанию. Это происходит из-за того, что собеседник или поглощен своими мыслями, или эмоционально неуравновешен; боится выставления оценок сказанному; сыграло роль так называемое уязвленное самолюбие; возможно, человек не обладает набором техник активного слушания; также это зависит от типа слушателя.

Умение слушать эффективно, как и склонность к неэффективному слушанию, — навык усваиваемый, входящий в привычку. Чтобы научиться такому слушанию, требуется много усилий, но впоследствии это значительно экономит время, энергию как слушателя, так и говорящего, поскольку не надо тратить усилий на устранение ошибок от неправильного восприятия или недопонимания. Прежде всего нужно открыть свой ум для восприятия и искренне захотеть научиться активному слушанию.

Сделайте для себя обязательными во время общения следующие моменты:

* слушайте с первых же слов разговора и не ослабляйте внимание;
* 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, не забегайте вперед;
* не перебивайте;
* постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
* оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
* избегайте поспешных выводов, сохраняйте объективность;
* обращайте особое внимание на взгляды, высказываемые вашим собеседником;
* постарайтесь по возможности устранить все отвлекающие факторы.

Вам сложно применить это на практике? Существует ряд упражнений, которые помогут овладеть техникой активного слушания.

Уделяйте пять минут в день следующему занятию: 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.

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 значимость.

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?

Рекомендуется чаще задавать себе вопросы, которые позволяют корректировать процесс слушания и добиться позитивного результата:

* действительно ли я слушаю собеседника, или жду своей очереди высказаться?
* правильно ли я даю знать собеседнику, что до меня дошел смысл его слов?
* знает ли мой собеседник, что он правильно понят?
* о ком я думаю, слушая собеседника: о себе или о нем?

Мы рассмотрели малую часть искусства слушания собеседника. Безусловно, безграничный мир слушания этим не исчерпывается. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их самих. Не забывайте, что лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

Каждому человеку намного приятнее общаться с собеседником, который умеет слушать, а не только болтать. Все проведенные исследования доказывают, что только десять процентов людей могут выслушать своего собеседника. В статье вы узнаете основные виды и техники активного слушания. Каждый человек желает видеть в своем собеседнике дружески настроенного и внимательного слушателя, который с радостью поддерживает разговор. Поэтому каждому приятно пообщаться не с тем человеком, который умеет говорить, а с тем, кто умеет выслушать. Проведенные исследования подтверждают тот факт, что только около десяти процентов человечества умеют слушать своего собеседника. Не случайно введено направление активного эмпатического слушания при повышении квалификации менеджеров самых ведущих стран мира. Самым важным моментов при слушании, является обратная связь, благодаря которой у собеседника возникает ощущение, что его слова не произносятся в пустую, а важны для собеседника. В различных высказываниях существует два содержательных уровня: эмоциональный уровень и информационный уровень. Также, обратная связь бывает двух видов: отражение чувств говорящего и отражение информации. Выделяют несколько приемов активного слушания: поддакивание; глухое молчание – отсутствие реакции; «зеркало» - повторение последней фразы своего собеседника с изменением очередности слов; «эхо-реакция» - повторение последнего слова своего собеседника; побуждение; наводящие вопросы; уточняющие вопросы; «парафраз» - передача сути высказывания собеседника иными словами; продолжение – слушатель вклинивается в рассказ своего собеседника и старательно пытается завершить его фразу; оценки и советы; эмоции; «хамоватые реакции»; нерелевантные высказывания – высказывания, которые вовсе не относятся к данному делу или же относятся только формально; логические следствия – предположения о причины происходящих событий из высказываний собеседника; пренебрежение к собеседнику – отсутствие внимания к словам партнера или же игнорирование собеседника; расспрашивание – задавания множества вопросов, не уточняя своей цели. В приемах активного слушания выделяют три такта: уяснение; поддержка; комментирование. В период поддержки разговора самая главная цель – дать возможность своему собеседнику выразить принятую позицию , уместные реакции слушателя к собеседнику на данном этапе – поддакивание, молчание, эмоциональное «сопровождение», «эхо». Для того, чтобы во время процесса уяснения цели понять, что вы правильно поняли своего собеседника задаются наводящие и уточняющие вопросы, парафраз. В момент комментирования своего собеседника слушатель должен высказать свое мнение про услышанное – слушатель дает свои оценки, советы или же комментарии. Существуют такие виды слушания: активное слушание, эмпатическое слушание и пассивное слушание. Во время активного слушания на первом плане находится отражение информации. Общепринятые приемы активного слушания: постоянное уточнение правильного понимания услышанной информации при помощи уточняющих вопросов. Виды и техники активного слушание работают только в том случае, ели вы учитываете происходящую ситуацию, содержание данного разговора и эмоциональное состояние своего партнера. Также, техники и виды активного слушания лучше всего применять только в том случае, когда собеседник равен вам. Бывают ситуации, когда требуется выслушать человека, который находится в эмоциональном аффекте, так в данной ситуации виды и техники активного слушания никак не сработают, ведь на тот момент ваш собеседник будет всего лишь человеком, который не может контролировать свои эмоции и не в силах уловить содержание разговора. В такой случае следует успокоить партнера, чтобы он справлялся с самоконтролем и только потом уже можно будет продолжить беседу на равных. В подобных ситуациях отлично работает пассивное слушание. Так вот, когда человек находиться в состоянии эмоционального аффекта рекомендуется его просто слушать и дать возможность ему понять, что вы его поддерживаете и внимательно слушаете, лучше всего использовать – «угу-реакции». Эмоциональное состояние человека напоминает маятник, ведь дойдя до самой высшей точки эмоционального накала, эмоции начинают успокаиваться, далее сила чувств увеличивается, доходит до самой высшей точки и снова же падает. Если в процесс «маятника» не вмешиваться человек полностью выговориться и успокоиться, а далее вы можете продолжать нормальную беседу. Поголовно все люди желают, чтобы с ними разделяли их переживания и чувства, а также, понимали. Поэтому самое главное находится в сопереживании и понимании чувств партнера. А секрет в превосходном слушании – дать своему собеседнику облегчение и открыть новые невиданные пути для понимания собственного себя. Вывод: эмпатическое слушание дает возможность пережить те же самые чувства, которые переживает ваш партнер, отразить эти же чувства, понять эмоциональное состояние своего собеседника и разделить его. Также, важно знать то, что при эмпатическом слушание не даются советы, оценки, критика, поучения и высказывание морали. Существует ряд правил эмпатического слушания: Самое важное настроиться на слушание, то есть на определенное количество времени забыть о своих каких-то проблемах, ведь только так вы сможете понять эмоции своего партнера. В своих реакциях на высказывания собеседника вы должны выразить переживания, эмоции и чувства. Поддерживание пауз. После ваших ответов собеседник должен подумать и помолчать, а вы должны знать, что это только его время и не следует забивать его своими уточнениями и соображениями. При эмпатическом слушании требуется только отражать чувства партнера и не нужно объяснять ему причину возникновения таких чувств. В случае возбуждения партнера лучше всего поддерживать разговор короткими фразами и междометиями. Данную методику советуют применять только тогда, когда партнер сам желает поделиться своими чувствами и переживаниями. 

**Реферат на тему:**[**Активное слушание**](http://coolreferat.com/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)  
**Содержание:**  
  
**1.Введение**  
  
**2.**[**Слушание как вид речевой деятельности**](http://coolreferat.com/%D0%A1%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D0%BA_%D0%B2%D0%B8%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8)  
  
**3.Активное слушание и его техника**  
  
**4.Библиографический список**  
**1.Введение**  
  
     В период царствования Петра 1 по его указанию было подготовлено своеобразное пособие для обучения молодых дворян  светскому поведению «Юности честное зерцало…» Среди многих правил, относящихся к общению, мы находим такие, которые касаются умения слушать: «Природа устроила нам только один рот, или уста, а уши даны два, тем показуя, что охотнее надлежит слушать, нежели говорить, сему и и древние детей своих обучали». Так уже у семи древних мудрецов, которые славились не только своей мудростью, но и лаконским краткословием, мы находим следующие советы: «Слушай больше» (Биант); «Будь любослух, а не многослов. Будь сдержан на язык» (Клеобул); «Не допускай, чтобы язык забегал вперед ума» (Хилон).  
  
    Действительно, умение слушать в нашей жизни не менее важно,  
     чем говорить: примерно 25% всей информации об окружающем мире человек получает в устной форме. Исследования показывают, что умением выслушать собеседника спокойно и целенаправленно вникнуть в сущность того, что говорится, обладают не более десяти процентов людей.  
  
     Умение слушать – одно из самых сложных коммуникативных умений. Слушание– это смысловое [восприятие](http://coolreferat.com/%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) звучащей как говоримой, так и озвученной письменной речи.  
  
     Слушание сопутствует человеку с самых первых лет становления. именно благодаря слушанию ребенок, подражая взрослым, усваивает и механизмы порождения речи.       
**2.Слушание как вид речевой деятельности.**  
  
   Слушание предполагает как непосредственное взаимодействие  
  
     участников общения – говорящего и слушающего – так и опосредованное их взаимодействие, если на слух воспринимается [речь](http://coolreferat.com/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D1%8C), звучащая на радио, магнитной пленке и т. д.  
  
     Очевидно, что слушание в условиях непосредственного общения отличается от слушания, которое носит опосредованный характер. Так, в процессе непосредственного взаимодействия и говорящий и слушающий получают возможность использовать средства невербального общения(мимику, жесты, телодвижения), которые помогают более результативно решать задачи, стоящие перед каждым из участников коммуникации.  
  
     Кроме того, на характер и процесс слушания значительное влияние оказывают такие факторы, как количество участников   
  
     общения ( один – один; один – много; много – много; и т. п.), особенности их социального положения (директор школы – молодой учитель; учитель – ученик и т. п.), психологические особенности общающихся, в учебном процессе – подготовленность к восприятию материала, владение опорными знаниями, приемами восприятия и переработки информации.  
  
     В основе слушания лежит активный мыслительный процесс: слушающий одновременно воспринимает звучащий текст и производит смысловую обработку. Результатом смысловой обработки воспринятого текста является понимание услышанного.  
  
     Понять воспринятый на слух текст – это значит установить и раскрыть связи и отношения между фактами, явлениями, событиями, о которых идет речь в тексте.   
**3.Активное слушание и его техника.**   
  
Активное слушание помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и препятствует неверному пониманию или ошибочной интерпретации информации, полученной от собеседника. Цель - получение максимально полной и точной информации для принятия верного решения.   
  
Среди основных приемов, используемых при активном слушании, можно выделить следующие:

* поощрение собеседника ("Да-да", "Очень интересно", "Я вас слушаю " и т. п.);
* уточнение ("Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?" и т. п.);
* дословное или почти дословное повторение слов собеседника ("Если я правильно вас понял, вы предлагаете... ", "То есть вы считаете, что... ");
* выражение сопереживания, понимания чувств собеседника ("Я понимаю ваше состояние ", "Ваше возмущение можно понять ");
* выдвижение гипотез и подведение итогов, позволяющие уточнить, насколько верно были поняты слова собеседника ("Таким образом, можно сделать вывод о том, что...", "Вы хотите сказать, что... ", "Итак, подводя итоги... " и т. д.).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Действие** | **Цель** | **Как сделать** | **Примеры** |
| **Поощрение** | 1. Выразить интерес 2. Поощрить другого человека говорить | ...не соглашайтесь, но и не спорьте ...используйте нейтральные слова, интонацию | "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно", "Не могли бы вы рассказать мне об этом больше?" |
| **Дословное или близкое к тексту повторение всей фразы или ее части** | 1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 2. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию | ... переспрашивайте, по-своему формулируя основные [предложения](http://coolreferat.com/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5)и факты | "То есть вы хотели бы, чтобы ваши сотрудники больше доверяли вам? Не так ли?" |
| **Уточнение** | 1. Помочь вам прояснить сказанное 2. Получить больше информации 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты | ... задавайте вопросы | "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?" |
| **Выражение сопереживания** | 1. Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек 2. Помочь другому человеку оценить собственные чувства 3. Признать значимость чувств и переживаний собеседника | ... показывайте, что вы понимаете чувства другого человека ...признайте значимость проблем и чувств собеседника | "Вы, кажется, очень расстроены?", "Мне кажется, вам не нравится эта работа" |
| **Подведение итогов** | 1. Свести воедино важные факты и идеи 2. Создать основу для дальнейшего обсуждения | ...заново сформулируйте основные идеи | "Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?'" "Итак, подводя итог сказанному..." |

**Техники активного слушания**  
  
Согласно психологу Карл Роджерсу, для разрешения проблем личности, для помощи человеку вполне "безусловного принятия" его вами, и совсем не обязателен длительный глубинный психоанализ.   
  
Безусловное принятие - это, прежде всего, демонстрация другому человеку, что он существует, и что он значим. Это достигается с помощью многих факторов, в частности, благодаря задаванию вопросов, которые сами по себе показывают человеку, что его мнение важно для вас, что вы заинтересованы в его лучшем понимании. А еще... задав вопрос, очень важно услышать ответ, и здесь нам помогут техники активного слушания, основные из которых, по сути, тоже являются вопросами.

* Техника "эхо", то есть дословное воспроизведение последних слов партнера с вопросительной интонацией;
* Техника перефразирования - краткая передача сути высказывания партнера, начиная со слов "правильно ли я тебя понял, что ты..."
* Техника интерпретации, то есть высказывание предположения об истинном значении сказанного, об его причинах или целях. Здесь можно использовать оборот "могу ли я предположить, что ты..."

Карл Роджерс изучал важность умения слушать. Открыв, что творческая способность решения проблемы есть в каждом человеке, он разработал методы раскрытия этой способности. Они включали активное слушание, безусловное положительное отношение, сопереживание и соответствующее несловесное поведение.  
  
Роджер советовал следовать следующим принципам активного слушания:  
  
·  Слушай сопереживая -старайся понять и форму, и содержание.   
  
·  Старайтесь все прояснить для себя, перефразировав услышанную информацию или составив резюме.   
  
·  Задавайте вопросы и все выясняйте.   
  
·  Активное слушание принесет следующую пользу:   
  
·  Усилит чувство собственного достоинства.   
  
·  Поможет взаимодействию.   
  
·  Определит проблемы и способы их решения. Вверх  
Успешность беседы во многом зависит не только от умения говорить, но и умения слушать. Когда мы внимательно и заинтересованно кого-то слушаем, то самопроизвольно поворачиваемся лицом к говорящему или немного наклоняемся в его сторону, устанавливаем с ним визуальный контакт и др. Умение слушать «всем телом» помогает вам лучше понять собеседника, показывает собеседнику заинтересованность в нем. При этом умение слушать подразумевает определенный алгоритм, который можно произвольно воспроизводить.  
  
**Смотрите на собеседника**  
  
Как уже было сказано ранее, зрительный контакт глазами является важным элементом коммуникации.  
  
Если вы смотрите в глаза собеседнику, тем самым вы показываете, что вам важно и интересно то, что говорит собеседник.  
  
Если вы рассматриваете собеседника «с ног до головы», тем самым вы сообщаете ему, что для вас важен в первую очередь сам собеседник, а то, что он говорит, — вторично.  
  
Если в то время, как собеседник что-то говорит, вы рассматриваете предметы в комнате, тем самым вы сообщаете, что вам не важен ни собеседник, ни то, что он говорит, по крайней мере в этот момент.  
  
**Реагируйте**  
  
**Главный элемент активного восприятия** — умение дать человеку понять, что вы его внимательно слушаете. Это можно сделать, сопровождая речь собеседника киванием головы, произнесением сопровождающих слов типа «да», «понимаю вас...» и т. п. Важно реагировать на слова собеседника, но не следует переусердствовать. Гротескное реагирование и внимание могут вызвать напряжение и разрушить раппорт.  
  
**Не заканчивайте предложение вместо другого человека**  
  
Иногда у вас может появляться желание «помочь» говорящему и закончить за него начатую им фразу. Даже если вы уверены в том, что правильно понимаете, о чем хочет сказать человек, не следует стараться продемонстрировать это таким образом. Дайте человеку возможность самому понять и оформить мысль.  
  
**Задавайте вопросы на понимание**  
  
Если вы чего-то не поняли, спрашивайте. Обращение к говорящему за уточнением, стремление получить дополнительную информацию, прояснить позицию собеседника — один из показателей **активного слушания**.  
  
Если вы поняли то, о чем хочет сказать человек, но он затрудняется выразить мысль, помогите ему вопросом.  
  
При этом помните, что каждый вопрос содержит в себе ограниченное количество возможных ответов на него. Ваш вопрос определяет те ответы, которые вы получите. Поэтому важно уметь задать правильный вопрос в нужный момент.  
  
**Перефразируйте**  
  
Перефразирование означает попытку уточнить смысл высказывания собеседника посредством повторения говорящему его же сообщения, но своими словами. Кроме проверки правильности понимания, перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают.  
  
**Замечайте чувства**  
Фразы «Я понимаю ваше состояние...»; «Я понимаю, что вам нелегко говорить об этом» и т. п. — показывают собеседнику, что его состояние понимают, ему сопереживают. При этом акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на отражении чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния.