

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

### Для чего используется прием «активное слушание»?

Наверняка вы хотя бы раз попадали в ситуацию, когда вы что-то рассказывали, а собеседник (мама, подруга, муж, сестра) думал о чем-то своем, не обращая на ваши слова никакого внимания. Конечно, желание делиться с этим человеком чем-то важным пропадает если не навсегда, то надолго. Наверняка ваш собеседник был незнаком с правилами активного слушания.

#### Прием «активное слушание» позволяет:

- создать атмосферу комфорта и доверия,
- продемонстрировать внимание к собеседнику, показать, что его слышат и понимают,
- лучше запомнить содержание беседы и управлять ее эмоциональной стороной,
- побудить собеседника к дальнейшей беседе, помочь ему осознать и выразить свои чувства и переживания.

Активное слушание можно и нужно использовать как при общении с коллегами и учениками, так и с родными и друзьями. Этот эффективный прием помогает поддерживать беседу. Окружающие обязательно захотят поговорить с вами, поделиться своими мыслями и чувствами, так как вы проявляете к ним искренний интерес и не критикуете их мысли и чувства.

Давайте разберем, как нужно правильно слушать собеседника.

#### Правила активного слушания

**Создайте для собеседника комфортные условия**, чтобы он почувствовал, что вы заинтересованы в разговоре (отключите телефон, выберите место, где вам не помешают, избегайте по возможности от постороннего шума). Согласитесь, чтобы разговор получился, нужно иметь возможность сосредоточиться, сконцентрироваться, не отвлекаясь на посторонние раздражители. Если на вашем столе каждую минуту звонит телефон, и вы отвлекаетесь на разговоры, нормального общения не получится.

**Примите активную открытую позу.** Она способствует общению и способствует умственной сосредоточенности (расслабленное тело расслабляет мозг, поэтому избегайте мягких кресел и диванов). Не скрещивайте руки и ноги при общении, не делайте вертикальных движений руками, не отстраняйтесь телом от собеседника, не закидывайте руки за голову и не откидывайтесь на сиденье, не закидывайте ноги на стол или другие поверхности.

Не садитесь напротив собеседника, лучше сядьте рядом с ним на расстоянии около метра, чуть наклоните туловище в его сторону. Между вами не должно

быть препятствий, например письменного стола. Ноги должны стоять ровно, вся подошва на полу, колени могут быть слегка разведены (не более чем на 10 сантиметров, касается не только женщин, но и мужчин). Руки должны лежать свободно на столе или на коленях, как вам удобно, только не в замке.

**Подтверждайте жестами и мимикой, что вы слышите собеседника и понимаете его.** Это могут быть кивки, краткие слова, типа «да», «ага», «понимаю». Можно также повторить последние слова собеседника, повторить смысл, перефразировать (перескажите его мысль своими словами, сместив смысл в свою пользу).

**Сосредоточьте все свое внимание на собеседнике, поддерживайте с ним зрительный контакт** (но не будьте назойливыми, не смотрите слишком пристально, прямо в глаза, так как это может быть принято за проявление враждебности и однозначно напугает собеседника). Пусть ваши глаза находятся на одном уровне с глазами собеседника. Если вы будете смотреть во время разговора смотреть по сторонам, скорее всего, ваше внимание вскоре рассеется, и вы потеряете нить разговора.

**Не отвлекайтесь во время разговора на посторонние дела, избегайте неконтролируемых раздражающих действий** (изучение документов, постукивание по столу пальцами или ручкой, шелест бумагой, рассеянное рисование в блокноте, накручивание волос на палец). Иногда ситуация складывается так, что необходимо срочно найти накладную или подписать документ. Отложите «попутные» дела – их можно сделать по окончании беседы. Любые посторонние, не относящиеся к разговору действия, отвлекают от беседы, происходит потеря концентрации внимания, что, безусловно, негативно влияет на ход разговора.

**Покажите собеседнику, что вы слушаете его с удовольствием и интересом.** Ваши позы и жесты должны говорить о вашей заинтересованности в разговоре. Поощряйте собеседника рассказать все от начала до конца с подробностями (для этого нужно очень внимательно и заинтересованно его слушать).

**Вы должны слушать и слышать собеседника.** Молчите, когда говорит собеседник – вы не можете его слушать и слышать, если говорите сами. Сосредоточьтесь на его словах, не позволяйте себе думать в это время о чем-то другом. Постарайтесь понять точку зрения собеседника.

**Не устраивайте допрос с пристрастием.** Стройте предложения в утвердительной форме. Периодически делайте паузы и давайте собеседнику время подумать.

**Уясните логику рассказа собеседника, запомните главные мысли** (все запомнить вряд ли получится, да это и не нужно). Если вы не надеетесь на свою память, можно делать пометки в блокноте. Делать конспект не следует – собеседник может замкнуться, и вы получите меньше информации.

**Постарайтесь понять не только слова, но и чувства собеседника, поставив себя на его место.** Обычно люди выражают чувства и передают мысли общепринятыми фразами, в соответствии с социальными нормами. Постарайтесь расшифровать их смысл. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что-то не так, собеседник поправит вас.

**Развивайте наблюдательность,** следите не только за речевыми, но и за эмоциональными сигналами собеседника. Это важно, так как большая часть взаимодействия между людьми приходится именно на эмоции.

**Помните, что и вы, и ваш собеседник несете обоюдную ответственность за ваше общение.** Показывайте собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Это можно сделать с помощью уточняющих вопросов, активных эмоций и другими уместными в каждом конкретном случае способами. Согласитесь, как собеседник узнает, что вы его понимаете, если вы сами не покажете ему это своими действиями?

**Будьте терпеливы, не перебивайте говорящего, не торопите его.** Планируйте встречу так, чтобы у вас было достаточно времени для полноценной беседы, без спешки и цейтнота. Спокойно реагируйте на все, что говорит собеседник. Не позволяйте себе личных оценок и замечаний к сказанному.

**Контролируйте свои эмоции** (особенно это относится к отрицательным эмоциям). Раздраженный человек часто интерпретирует слова собеседника неправильно и излишне эмоционально реагирует на них, а озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать и слышать собеседника. Если его слова или действия затрагивают ваши чувства, тактично скажите ему об этом, проясните ситуацию, и беседа вернется в деловое русло.

**Ведите себя корректно** – не критикуйте, не оценивайте, не спорьте. Старайтесь одобрительно реагировать на слова собеседника – это поможет ему точнее выражать свои мысли. Напротив, любая негативная реакция с вашей стороны вызовет защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженности, собеседник «закроется». Вернуть доверие и «разговорить» его снова будет непросто. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

**Постарайтесь понять цели вашего собеседника.** Он, например, может хотеть получить от вас скидку или рассрочку платежа, более выгодные условия поставки, изменить ваше мнение по определенному вопросу или убедить совершить определенное действие. В данном случае, действие с вашей стороны станет лучшим ответом собеседнику.

**Выявите свои плохие привычки при общении и избавьтесь от них.** Плохие привычки затрудняют процесс активного слушания. Постарайтесь выявить свои

привычки, ошибки, сильные и слабые стороны. Чтобы вам было проще проанализировать свои действия и выявить ошибки, ответьте на эти вопросы:

- Как быстро после начала беседы вы делаете выводы о собеседнике?
- Вы делаете поспешные оценки и выводы, не дослушав собеседника до конца?
- Вы акцентируете внимание на внешности и ошибках речи?
- Вы слушаете, не глядя на человека?
- Вы часто перебиваете собеседника?
- Вы часто оказываете показное внимание к собеседнику, в то время, как думаете совершенно о других вещах?

Знание своих привычек, особенно негативных, – это первый шаг к их исправлению и самосовершенствованию.

Приемы активного слушания

**Открытые вопросы** позволяют получить от собеседника максимально возможное количество информации, так как подразумевают развернутый ответ, а также показать заинтересованность в разговоре:

- «Как вы относитесь к...»
- «Что вы планируете предпринять, если...»
- «Как работает служба доставки в вашей компании?»

**Уточнение.** Вы просите собеседника уточнить отдельные моменты его высказываний, если сомневаетесь, что правильно их поняли, чтобы получить подробную информацию по отдельным вопросам, выразить заинтересованность):

- «Это очень интересно, не могли бы вы уточнить...»
- «Если я правильно вас поняла, вы считаете, что...»
- «Вы могли бы уточнить, что для вас означает... (быстро, дорого, качественно...))»
- «Если не секрет, на основании чего вы пришли к такому выводу?»
- «Будьте, пожалуйста, со мной откровенны, что вас не устраивает в полной мере? (Вы в чем-то сомневаетесь? Вас что-то беспокоит?)».

**Перефразирование** можно использовать, чтобы убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для получения развернутой информации по отдельным вопросам, показать заинтересованность, внимание, уважение к словам собеседника. Для этого кратко передайте смысл сказанного собеседником своими словами, но не слово в слово, чтобы он продолжил объяснение:

- «То есть, другими словами...»
- «Итак, вы считаете важным...»
- «То есть, вы имеете в виду... Все правильно?»

**Логическое следствие** – выведение логического следствия из высказываний собеседника, дальнейшее развитие высказанного им смысла (при повторении важно говорить с положительным эмоциональным настроем):

- «Если исходить из того, что вы сказали, для вас важны гарантии на товар...»
- «Если я вас правильно поняла, вам важно, чтобы мы осуществили доставку товара на ваш склад...»

**Ссопереживание (эмпатия)** — это присоединение к собеседнику на его эмоциональном (эмпатийном) уровне для создания с ним доверительных отношений посредством максимально точного отражения его чувств, эмоций и переживаний, проявление сочувствия, признание значимости собеседника и выражение уважения к его мнению. Признайте значимость важность для вас чувств собеседника, выразите признательность за его усилия и действия, задавайте вопросы, которые усиливают или гасят эмоцию:

- «В ваших словах я почувствовал сомнение (тревогу, недоверие, беспокойство...»
- «Мне показалось (мне кажется), что вы чем-то взволнованы»
- «Я ценю вашу готовность решить эту проблему»
- «Я вижу, что вас что-то беспокоит (Вам что-то мешает принять решение? Может быть, вам необходима дополнительная информация?)»

**Отзеркаливание** позволяет продемонстрировать внимание и уважение к словам собеседника, обратить его внимание на то, что было важно для вас, дать возможность услышать себя со стороны и помочь увидеть другие аспекты разговора. Повторите самые значимые для вас слова собеседника или повторите несколько его последних слов (обязательно говорите на языке собеседника):

- «Вы только что сказали, что...»
- «Давайте вернемся к вашим словам...»
- «Пять предприятий, более 20 000 рабочих мест...»

**«Эхо» (цитирование)** — дословное повторение продавцом основных мыслей, которые высказал собеседник. Этот прием вынуждает собеседника четко формулировать свои мысли, помогает уточнить суть проблемы и создает ощущение повышенного внимания со стороны собеседника.

*Пример диалога:*

*Клиент (в магазине игрушек): «У вас есть что-нибудь подходящее для девочки?»*

*Продавец: «Для девочки?»*

*Клиент: «Да, моей дочери 6 лет».*

*Продавец (задумывается): «Шесть лет...»*

*Клиент: «Она мечтает иметь большой кукольный дом».*

*Продавец: «Кукольный дом! Ну конечно, именно сейчас у нас есть великолепный кукольный дом с мебелью именно для вашей дочери. Она будет в восторге!»*

**Суммирование** поможет акцентировать внимание на основных моментах и подвести разговор к логическому завершению. Для этого необходимо кратко перечислить важные факты, которые были озвучены в ходе разговора, структурировать достигнутые договоренности.

- «Итак, мы с вами определились – один..., два..., три... И теперь нам остается решить последний вопрос: когда вы приобретете эту вещь и будете наслаждаться ее качеством. Ведь я вижу, она вам понравилась».

**Подведение итогов (резюмирование)** — повторение всех важных идей в сжатом, обобщенном виде. Покажите собеседнику, что вместе вы достигли прогресса в переговорах, создали основу для дальнейшего сотрудничества. Заново сформулируйте и озвучьте основные идеи и достигнутые в ходе переговоров договоренности, подведите итоги и сделайте выводы. При этом вы можете использовать следующие вводные формы:

- «Таким образом, мы выяснили, что важными критериями для вас при выборе являются ...»
- «Обобщая то, что вы сказали, можно прийти к выводу, что вы бы хотели...»

Используйте эти простые приемы активного слушания, и ваша работа станет более эффективной.