

Тема 9. Активное и пассивное слушание

*Два уха и один язык нам даны для того, чтобы
больше слушать и меньше говорить.*

Зенон из Китиона

Процесс слушания

** Скажите, что, по вашему мнению, предпочитает большинство людей — говорить или слушать?*

Вот типичный разговор двух старушек у подъезда:

— А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну «лычку»! Теперь он у меня сержант!

— А у меня, ты знаешь, в последнее время печень совсем разболелась, сил нет.

— Вот и я говорю, может, теперь ему отпуск дадут!

— Да, отпуск — это хорошо! Видимо, придется теперь в больницу идти.

Каждый говорит о своем, даже не давая себе труда вслушаться в речь другого.

Такое поведение очень характерно для многих людей: мы торопимся высказать свое, торопимся показать себя, бежим, боясь, что нас перебьют. Один американский психолог очень удачно выразился: «Разговор — это соревнование, в котором первого, кто задержит дыхание, объявляют собеседником».

Для человека очень важно, чтобы его слушали, слышали и понимали, и если вы научитесь быть хорошим слушателем, успех в общении вам обеспечен.

Слушание — это процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. Часто слушание воспринимается как пассивное поведение в разговоре,

т. е. неречевое поведение, «неговорение». В таком случае, пока один из партнеров говорит, другой лишь в лучшем случае молча ожидает перерыва в его речи и как только тот замолкает, начинает говорить о своих проблемах. В худшем случае он начинает это делать, не дожидаясь перерыва, т. е. перебивая партнера.

Вспомните случаи из своей жизни, когда общение происходило именно по этой схеме, и назовите чувства, которые возникали у вас в таких случаях. Хотелось ли вам продолжать разговор о своих проблемах, особенно если эти проблемы для вас важны и значимы? Возникло ли у вас ощущение доверительности общения, ощущение, что вас слушают внимательно и вы нужны своему партнеру? Почему же так происходило?

Вспомните другие случаи, когда кто-то слушал вас таким образом, что вам хотелось говорить с этим человеком снова и снова, когда у вас после разговора с ним возникало чувство облегчения, собственной значимости, нужности.

Успешность общения во многом зависит от умения слушать собеседника.



Задание 1. Тест «Умеете ли вы слушать»

Инструкция: Оцените степень своего согласия с высказываниями по следующей системе:

«так бывает почти всегда» — 2 балла;

«в большинстве случаев» — 4 балла;

«иногда» — 6 баллов;

«редко» — 8 баллов;

«почти никогда» — 10 баллов.

1.Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (а то и собеседник) неинтересны вам?

2.Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3.Может ли его неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?

4.Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?

5.Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6.Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7.Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8.Меняете ли тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?

9.Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильные слова, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Результат определить очень просто: чем больше сумма баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать. Если вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня».

В книге Сергея Дерябо и Витольда Ясвина «Гроссмейстер общения» сформулировано два важных правила общения:

1. *Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.*

2. *Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.*

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

А кто же должен уступить и стать сначала слушателем? Тут вспоминается положение устава французской армии: "Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее".

** Почему люди не всегда слушают?*

Задачи, решаемые в процессе слушания

При кажущейся простоте (многие думают «слушая – знай помалкивай») слушание – это сложный процесс, требующий навыков культуры общения.

Во время слушания решаются две задачи: воспринимается содержание сообщения и улавливается эмоциональное состояние собеседника. Каждый раз стоит спрашивать себя, что в данном случае важнее: *что* говорится или *как* говорится. Кроме содержания беседы, может оказаться важным знать, что испытывает ваш партнер. Это может быть: нетерпение, скрываемое раздражение, волнение, равнодушие или же стремление побыстрее удалиться.

В слушании очень важно давать обратную связь собеседнику. Обратная связь может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего. Выделяют такие *техники обратной связи* в общении, как пассивное, активное и эмпатийное слушание.

Слушать можно по-разному. И слушание требует определенных навыков, которым необходимо научиться.

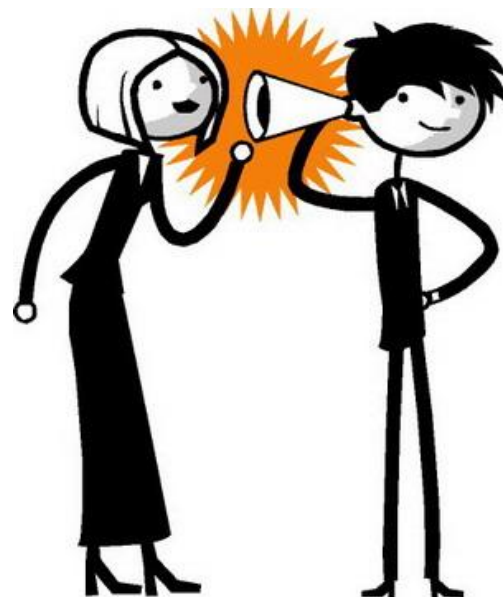
** Что такое обратная связь в общении? Для чего она необходима?*

Виды слушания: Рефлексивное (активное) слушание

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называется *активным слушанием*. По-другому его еще называют *рефлексивным слушанием*.

** Вспомните, что такое рефлексия??*

Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно предполагает активное участие в разговоре, переформулирование высказанной мысли таким образом, чтобы акцентировать главные идеи, высветить противоречия. Например: «То есть ты думаешь, что он специально это сделал, чтобы тебя обидеть?» Иногда после таких вопросов человек начинает лучше понимать ситуацию и свои собственные чувства, оказывается в состоянии проанализировать причины проблемы и увидеть выход из трудной ситуации.



Активное слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, парафраз по типу: «*Правильно ли я понял, что...?*», «*Так ли это...?*» «*То есть...?*», а также получение подтверждения в ответ на вопрос. Благодаря этому обеспечивается адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность, что передаваемая им информация правильно понята.

Активное слушание позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника. Оно

позволяет определить, насколько у вас с вашим собеседником сходны мнения, интересы, цели, расходятся ли они или частично сходятся. Помогает понять аргументы собеседника, ход его мыслей, его эмоциональное состояние. Показывает вашу заинтересованность и, с другой стороны, это помогает привлечь внимание собеседника к вашим словам, позволяет вовлечь в обсуждение своих сообщений. Человек нам благодарен, если находит в нас интерес и внимание, а значит, и к нашим проблемам и доводам он отнесется с большим участием.



Приемы активного (рефлексивного) слушания:

1) *Выяснение* - это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает "выясняющие" вопросы. Это позволяет сразу же ликвидировать непонимание.

Правила выяснения:

1. Используются такие фразы: «Извините, я не совсем понял вас», «Пожалуйста, уточните это», «Не объясните ли вы еще раз, что имеете в виду?», «Это все, что вы хотели сказать?» и т.п., способствующие лучшему пониманию. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать другие слова.

2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: "Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?" - никакого отношения к этому приему не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.

3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, "да - нет", ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: "Это что, трудно сделать?" -

полезнее спросить: "А насколько трудно это сделать?" В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны уже говорить сами, во втором - даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

2) Перефразирование – это собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. Т.е. это формулировка той же мысли, но своими словами. Главная цель приема – уточнение информации. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя заметить это и исправить непонимание.

Правила перефразирования:

1. Используются фразы: «Если я вас правильно понял...», «Другими словами, вы считаете...», «По вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают.

2. При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием - "отражение чувств"). Оно помогает отделить смысл высказывания от эмоций: возбуждения, взволнованности, подавленности.

3. Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения и необходимо сказать их своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление.

4. Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, но и поможет строить беседу дальше.

5. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», интерпретировать сказанное.

3) Резюмирование – это подытоживание основных идей, чувств говорящего. Резюме – как бы вывод из всего того, что было сказано человеком. Это воспроизведение слов партнера в сокращенном виде, краткое формулирование самого главного, подведение итога. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора, при долгом обсуждении, при расхождении мнений, в случае претензий, разногласий, когда необходимо решить какие-либо проблемы.

Резюмирование позволяет не тратить время на не относящиеся к делу разговоры и может быть действенным и небидным способом закончить разговор со слишком словоохотливым собеседником.

Правила резюмирования:

1. Используются фразы: «Итак, вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...», «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Итак, вы предлагаете...» и т.п.

2. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Родитель: Я давно хотел поговорить с Вами о моем сыне Викторе. Он раньше хорошо успевал по всем предметам, учился только на четверки и пятерки. Но потом заболел, целых четыре месяца не ходил в школу, у него было воспаление

легких. А когда вернулся - все ушли вперед, уже стали изучать другой материал, но ведь ему же трудно успевать со всеми. Он старался, учился дома по несколько часов, но все равно не мог получить больше тройки. И теперь учителя считают его лентяем, который ничего не хочет делать. А он очень переживает, старается, но не получается...

Учитель: Таким образом, Вы хотите сказать, что трудности Виктора в учебе связаны с его прошлогодней болезнью, а не ленью, да?

Родитель: Именно так!

Если после такой тирады не сделать резюмирования, мы просто потонем в потоке речи собеседника.

4) *Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства.* В этом приеме особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что мы слышим его и понимаем его состояние. В то же время этот прием помогает говорящему полнее осознать свое эмоциональное состояние, это снижает эмоциональную напряженность, в более спокойном состоянии, человек может более объективно оценить ситуацию. Данный прием предполагает использование механизма восприятия – эмпатии.

** Вспомните, что в психологии называют эмпатией?*

Правила отражения чувств

1. При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника.

2. Используются фразы: «Вы немного расстроены», «Очевидно, вы чувствуете...», «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Ты, наверное, очень переживаешь...», «Конечно, это очень неприятно...» и т.п.

При этом желательно избегать категоричных формулировок типа: "Я уверен, что Вы огорчены", - ведь чужая душа - потемки, и в чувствах человека особенно легко ошибиться.

3. Понять чувства собеседника можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: "неприятный", "коварный", "убийственный", "неожиданный" и т.п.:

- многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника. Например, если он подсознательно сделал "стирающее" движение ладонью по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли.

- необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Восточная мудрость гласит: «Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют».

Приемы активного слушания не универсальны. Они работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, эмоциональное состояние собеседника. Активное



слушание в первую очередь имеет смысл применять в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам.

Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является чисто формальное следование правилам. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что...», но, не услышав ответа, продолжает развивать аргументы в пользу своей собственной точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что техника активного слушания не работает.

Задание 2. Приемы активного слушания.

Вспомните последние свои беседы с друзьями, знакомыми. Опишите, как вы были слушателем? Использовали ли вы приемы активного слушания?

Попробуйте при следующих разговорах применять приемы рефлексивного слушания. Проанализируйте успешность или неуспешность их применения? Выработайте для себя наиболее оптимальные способы использования приемов пассивного и активного слушания.

Виды слушания: Нереплексивное (пассивное) слушание

Нереплексивное (пассивное) слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Это умение дать понять собеседнику, что он не один, что его слушают, понимают и готовы поддержать. Это умение *внимательно молчать*, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями.

Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии аффекта, сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не срабатывают. Вашего партнера, собственно, и нельзя назвать собеседником — он всего лишь человек, который не контролирует собственные эмоции, не способен улавливать содержание разговора, да ему и не нужно это. В такой момент он ничего не замечает, не контролирует себя. А надо ему только одно — успокоиться, овладеть собой, и только после этого с ним можно будет общаться «на равных», только тогда он сможет действительно *услышать* то, что вы ему говорите.

В таких случаях эффективно работает пассивное слушание. Техника эта требует от вас одного: чтобы разговор не прерывался, пока собеседник полностью не выговорится или не «остынет». Надо просто его выслушать, не перебивая.



** Можно ли назвать ситуации, когда вы не проявляете интереса к разговору, не демонстрируете никаких знаков внимания, отделяетесь редким «угу» или «хм», по которому трудно определить ваше отношение к происходящему, пассивным слушанием? Так происходит, когда тема разговора или общение с данным человеком вам неинтересны, вы хотели бы отделаться от него или прекратить обсуждение вопроса. Обоснуйте свой ответ.*

Правила нерефлексивного слушания:

1. Главный принцип – минимум ответов (невмешательство). Любая наша фраза 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.

2. При нерефлексивном слушании мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не справочником, дающим ответы на любые вопросы, не врачом, ставящим диагноз, а губкой, только впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки.

3. Обязательно должна быть обратная связь, человек должен четко видеть, что вы его слушаете, а не витаєте в облаках. Нерефлексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) подразумевает использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта взглядов. Помимо этого используются речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Эти слова нейтральны и помогают собеседнику говорить, как бы "открывают" его, приглашая продолжать, способствуя общению.

Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда ваш собеседник охвачен эмоциональным состоянием, возбужден, находится под впечатлением чего-то настолько, что желает «выговориться», «выплеснуть переживания», хочет обсудить волнующий его вопрос, наболевшую проблему или горит желанием высказать свою точку зрения, свое отношение к чему-либо.

Когда эмоции «выльются», собеседник «остынет», выговориться, выскажет волнующую проблему, можно включать активное слушание.

Виды слушания: Эмпатическое слушание

Высший уровень развития умения слушать - эмпатическое слушание. **Эмпатическое слушание состоит в понимании чувств собеседника и сопереживании ему.** Именно в этом часто и состоит секрет хорошего слушания. Такое слушание позволяет переживать те чувства, которые переживает собеседник, отражать их, понимать и разделять. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают.

Эмпатическое слушание близко к приему отражения чувств, но это более глубокий уровень общения.



Правила эмпатического слушания:

1. Настройтесь на собеседника. На время забудьте о себе, своих переживаниях, проблемах. Проверьте себя: нет ли у вас предубеждения к собеседнику, нежелания его слушать, критического или негативного отношения к нему, настроены ли вы на понимание и одобрение. Только в этом случае вы сможете понять то, что чувствует ваш собеседник, и «присоединиться» к его эмоциональному состоянию.

2. Обращайте внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию собеседника, т.к. они часто говорят намного больше об эмоциональном состоянии человека, чем слова.

3.Своей реакцией на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувства, эмоции, стоящие за его высказыванием, и сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику: его чувства не только правильно поняты, но и приняты вами.

4.Не торопитесь, держите паузу. Дайте человеку время выговориться, не перебивайте его, не забрасывайте ненужными уточнениями и разъяснениями. Иногда собеседнику бывает трудно оформить свои чувства в слова, он сам не понимает, что с ним происходит. Рассказывая, человек постепенно разбирается в нахлынувших эмоциях, и затем уже яснее представляет, что с ним произошло.

Следует помнить, что эмпатическое слушание — это не поиск и интерпретация скрытых, тайных мотивов поведения собеседника. Вы должны только *отразить* чувство партнера, а не пытаться объяснить ему причину возникновения этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу» — не могут вызвать ничего, кроме отторжения и защиты, особенно если они произносятся в начале беседы, когда доверительная атмосфера не возникла.

Прием эмпатического слушания применим только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В целом эмпатически понимать собеседника желательно всегда, но не всегда полезно произносить все вслух. Иногда понять и промолчать ценнее, чем лезть к собеседнику в душу со своим "пониманием". В том и состоит тактичность в общении.

Цель активного, рефлексивного слушания – осознать как можно точнее сообщение говорящего, значение его идей или понять переживаемые чувства. Цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, понять, что означает высказанное сообщение и какие чувства при этом испытывает собеседник.

Задание 3. Упражнение «Отражение чувств».

Выберите партнера по общению (друг, родственник). Первый участник искренне произносит какую-то эмоционально окрашенную фразу. Второй последовательно выполняет два задания: сначала повторяет своими словами содержание того, что он услышал (отражение содержания — нерефлексивное активное слушание), а затем пытается определить чувство, которое, по его мнению, испытывает его партнер в момент говорения (отражение чувств). Партнер оценивает точность обоих отражений. Затем участники меняются ролями.

Упражнение развивает способность к эмпатическому слушанию, помогает на собственном опыте сравнить эффект отражения чувств и отражения содержания.

После выполнения упражнения обсудите его: Какие трудности возникли? Какие чувства вы испытывали? Что затрудняет или облегчает отражение чувств?

Преимущества «понимающего» слушателя

1. Вы избегаете неприятностей.

У людей редко возникают причины для ссор с теми, кто уделяет им внимание.

2. Вы понимаете, что происходит.

Чем больше вы впитываете информацию и понимаете происходящее, тем больше профессиональных и личных знаний вы извлекаете для себя.

3. Становитесь более компетентными.

Внимательно слушая и обдумывая услышанное, — вы самым эффективным образом расширяете знания.

4. Вас будут уважать.

Разве вы не испытываете уважения к человеку, который действительно выслушал вас?

5. Вы получите то, что вам нужно.

Существует способ получения от других того, что необходимо для вас. Единственная возможность научиться этому способу, — слушать, слушать, слушать.

6. Вы можете справиться с гневом человека.

Когда мы слушаем разгневанного человека, стараясь понять причину этого гнева, мы демонстрируем ему свое сочувствие или понимание, и позволяем выговориться до конца.

Научившись слышать других – вы в корне меняете свою жизнь к лучшему!

Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать и перестать говорить, когда нечего больше сказать.

И. Лафатер

Примечание: Дополнительные правила по эффективному слушанию можете почитать в разделе «Это интересно знать».

Новые понятия: слушание, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное) слушание, эмпатическое слушание, выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Проверочные вопросы.

1. В чем различия умения слышать и умения слушать? Что из них важнее?
2. Назовите минимум 5 причин, почему люди не слушают? Чем грозит неумение слушать собеседника?
3. Выполните задание 1 «Тест «Умеете ли вы слушать»». Сделайте выводы.
4. Заполните таблицу «Виды слушания»:

Виды слушания	Описание	Ситуации, когда оно эффективно	В чем достоинства
1. Рефлексивное (активное)			
2. Нерефлексивное (пассивное)			
3. Эмпатическое			

5. Заполните таблицу «Приемы активного слушания»:

Ситуация	Прием	Для чего используется прием	Свой пример (не из текста занятия)
Не объясните ли вы суть своего высказывания еще			

раз?			
Похоже, ты сильно раздражена тем, что я поздно вернулась домой.			
Таким образом, ты хочешь сказать, что твои родители передумали, и ты не едешь со мной.			
Если я правильно понял, чтобы получить «5» на экзамене, я должен сдать еще 2 работы.			

6. Замените высказывания дочери (матери или их обоих), используя приемы эмпатического слушания.

Диалог обычный	Диалог с использованием эмпатического слушания
<i>Дочь:</i> В чем-то я опять виновата? Не успела еще домой войти, а уже кричишь на меня!	Мама, похоже, ты чем-то расстроена? Что случилось?
<i>Мать:</i> Конечно! Уже два часа я пытаюсь дозвониться домой. Сколько раз я тебе говорила так долго не болтать по телефону!	
<i>Дочь:</i> Мне что нельзя с подругой поговорить. А у тебя есть сотовый, с него могла бы и позвонить!	
<i>Мать:</i> Умная стала. Не смей говорить со мной таким тоном!	
<i>Дочь:</i> Почему ты не можешь говорить со мной нормально? Ты всегда кричишь на меня из-за любой мелочи!	
<i>Мать:</i> Ты должна слушать мать. Иди вытащи курицу из холодильника. И чтобы я тебя сегодня больше у телефона не видела!	
<i>Дочь:</i> Тебе надо, ты и вытаскивай. (Хлопает дверью своей комнаты)	

7. Какой прием активного слушания использовал врач в следующей ситуации:

- Доктор! Я не знаю, что мне делать! Мой муж алкоголик, но он снова начал пить!
 - Простите, как это снова?
 - Его лечили, но потом он все-таки продолжал пить. А вот недавно опять сорвался - третий день в запое!
 - Не могли бы Вы объяснить подробнее?
 - Он лечился в больнице. Вышел, но скоро вернулся к старому. Мы с ним очень серьезно поговорили, и он не пил полгода. А недавно сорвался - третий день в запое.
- а) выяснение; б) перефразирование; в) резюмирование; г) отражение чувств.

8. Сравните два разговора. В каком из них разговор будет эффективнее и приятнее для собеседников? Почему? В каком из разговоров использовались приемы слушания и какой вид слушания?

- 1) - Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду я оттуда!
- И правильно! Зачем тебе эта нервотрепка? Переходи ты в другое место!
- 2) - Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду я оттуда!

- Да... Мне кажется, ты просто устал постоянно бороться за свои предложения и, видимо, хочешь отдохнуть от всего этого - хотя бы на время.

9. Что в приемах активного, пассивного и эмпатийного слушания вам кажется наиболее сложным для выполнения?

10. Задание дополнительное на отдельную оценку. Подберите несколько афоризмов, цитат про эффективное и неэффективное слушание. Объясните их.

Литература и источники.

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009
2. Алмаева В.В. Психология общения. – Томск.
3. Панфилова А.П. Теория и практика общения – М.: Академия, 2007.
4. Словарь психолога-практика/Сост. С.Ю.Головин. – Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001
5. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М.: Смысл; Издательский Дом Мещерякова, 2008.
6. Вемъ А. 101 секрет успешного общения. – СПб.: Питер, 2008.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2006.
8. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. - Ростов-н/Д., 1997.
9. <http://psylist.net/pedagogika/kulpedob.htm>
10. <http://bibl.tikva.ru/base/B588/B588Part2-6.php>
11. <http://bibl.tikva.ru/base/B588/B588Part3-12.php>
12. http://www.psychologov.net/view_post.php?id=1947
13. http://www.dtkrupskoy.ru/groups/shkola_menedjmenta/test/materialy_test_slushanie.html
14. http://www.psychologos.ru/%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
15. <http://www.psycho.ru/library/1451>
16. <http://www.bibliotekar.ru/russkiy-yazyk/11.htm>
17. <http://strana-sovetov.com/psychology/5048-active-listening.html>

Это интересно знать

Несколько советов для эффективного слушания

Один из самых быстрых способов заставить людей думать о вас хорошо - выслушать их.

А. Шопенгауэр, немецкий философ

Так как одним из важнейших умений, проявляемых в общении, является умение слушать, Иствуд Атвэтер приводит следующие правила, которые собеседники должны учитывать.

10 правил того, как не надо слушать

1. Не принимайте молчание за внимание.
2. Не притворяйтесь, что слушаете.
3. Не перебивайте без надобности.

4. Не делайте поспешных выводов.
5. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
6. Не задавайте слишком много вопросов.
7. Не говорить: «Я хорошо понимаю ваши чувства», лучше - «Вы чем-то разочарованы?»
8. Не будьте слишком чувствительны к эмоциональным словам.
9. Не давайте совета, пока не просят.
10. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем.

Правила эффективного слушания

1. Перестаньте говорить.
2. Помогите говорящему раскрепоститься.
3. Покажите ему, что вы готовы слушать.
4. Устраните раздражающие моменты.
5. Сопереживайте партнеру по общению.
6. Наберитесь терпения.
7. Сдерживайте свои эмоции.
8. Не допускайте споров и критики.
9. Задавайте вопросы.

Этапы активного слушания

Этапы активного слушания	Действия слушающего
1. Несловесная поддержка говорящего	Контакт глаз, «поза слушания», кивки, выражение согласия: «Угу», «Да-да» и т. п.
2. Фразы перенесения ответственности за высказывание на партнера (парафраз не работает, если в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль)	«Вы считаете, что...», «Итак, вы говорите, что...», «Значит, вы утверждаете...», «Итак, ваша мысль сводится к следующему...», «Вы выразились таким образом, что...», «Ваши слова таковы...» и т. п.
3. Формулирование содержания высказывания	На этом этапе надо избавиться от собственных эмоций, оценок
4. Получение согласия собеседника после интерпретации его мысли	«Я правильно понял?», «Это так?», «Я ничего не перепутал?». Возможно, потребуются перефразировать сказанное прежде еще раз, до полного понимания
5. Демонстрация своего отношения к услышанному	Подчеркнуть, что это ваше мнение по поводу услышанного. Высказывать отношение только к словам, но не к личности говорящего
6. Высказывание своего собственного суждения по существу дела	«Мое мнение...», «Я считаю...», «Я думаю...» и т. п.