

НАВЫКИ СЛУШАНИЯ И ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Под активным слушанием понимается способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без речевых реакций. Особенно без таких, которые дают оценку сказанного. Это могут быть простейшие фразы:

- Да?
- Это интересно...
- Понимаю...
- Можно ли поподробнее?

Невербальными средствами могут быть кивок или наклон головы, приближения к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.

Важны:

- высота тона, тембр голоса (низкий, спокойный, неторопливый)
- поворот тела к говорящему, открытая поза¹, контакт глаз.
- громкость речи
- длительность, частота пауз
- скорость говорения
- наличие и характер жестов
- интонация
- внешний вид
- наличие повторений и пр.

Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.

Большинство людей гораздо более склонно говорить, чем слушать, что зачастую приводит к неудовлетворенности общением, к ложным выводам, к высказыванию не того, что интересует партнера, к ответам не на те вопросы, которые задавали, к игнорированию действительно важных моментов. Нереплексивное слушание открывает путь к взаимопониманию, устраняя ненужные вмешательства в разговор и субъективные замечания.

Активное слушание позволяет решить важнейшую из проблем — проблему доверия, ибо доверие возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку.

Оно способно дать собеседнику ощущение вашего сопереживания, уловить эмоциональную окраску и почувствовать значение его проблем.

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ (ЭХО-ТЕХНИКА)

Это повторение высказанных партнером мыслей и чувств

- Если я вас правильно понял, вы говорите, что...
- Так вы сказали, что...

Главная цель перефразирования — уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника.

Эта техника обычно применяется тогда, когда речь собеседника нам кажется понятной. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит. Перефразирование снимает эту проблему. (Если человек говорит «Вы поняли правильно, НО...», значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос типа: «А как тогда было?»)

¹ Руки и ноги не перекрещены, открытые ладони, чуть наклонены к говорящему и т.д. См., например, «Язык телодвижений А. Пиза.

Кроме того, эхо техника обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Воспроизведение ряда высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них:

- *Как понял, вашими основными проблемами является...*
- *Итак, вы бы хотели бы...*

Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик. Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их как бы подводя итоги.

СООБЩЕНИЕ О ВОСПРИЯТИИ ЧУВСТВ

Мы сообщаем партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент.

- *Мне кажется, вас это очень огорчает*
- *Вас что-то смущает в моем предложении*
- *У вас счастливый вид.*

Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания:

- *Вас что-нибудь беспокоит?*
- *Вы чем-то встревожены?*

Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях.

При этом важно избегать оценочных суждений: «Плохо, неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными. Тем более, когда человек раскрыл их перед вами. У человека такие чувства, какие есть и нельзя их опровергать.

Нельзя говорить:	Можно говорить:
Я понимаю, что вы чувствуете...	Мне жаль, что так случилось...
Вам повезло, что вы легко отделались...	Я рад, что вы со мной говорите...
Не беспокойтесь. Все будет в порядке...	Это не ваша вина...

Разговор о чувствах помогает избежать «расследования» всех тонкостей произошедшего и поиска виноватого. В абсолютном большинстве случаев каждая сторона будет описывать событие по-своему и разобраться в этом будет крайне затруднительно.

Но если мы переводим разговор в плоскость чувств и последствий, то предмет разногласий исчезает. Ведь если человек говорит, что он чувствует боль и обиду, то с этим нечего спорить. Зато появляется предмет конфликта, с которым можно начинать работу. Раз у жертвы есть некая боль и нарушитель признает ее существование, то теперь он может сделать некие действия, чтобы сгладить или совсем убрать ее.