Автор: admin
14.03.2011 18:58 - Обновлено 01.11.2014 09:43

Что такое активное слушание и как им распорядиться?

Активное слушание, согласно одному из определений, – это искусство понимания собеседника. Чем оно отличается от обычного слушания? Тем, что мы реально пытаемся понять, о чем хочет поведать собеседник. Для этого нам нужно:

– стимулировать его высказываться, чтобы получить достаточно информации;
– в ходе беседы проверять, верно ли мы поняли сказанное;
– дать собеседнику знать, что он понят, и понят правильно.

Прежде всего, нужно проявить **заинтересованность**. Собеседник должен вести не монолог (когда он говорит, а вы как бы слушаете – а возможно, думаете о своем), а диалог. Поддержите разговор. Только помните о вашей цели: понять собеседника, а не выразить свое отношение к сказанному им. Это можно сделать после, когда вы максимально точно поймете позицию другого.

Проще всего участвовать в беседе с помощью поддакиваний, «агаканий», «угуканий», а также невербальных сигналов: кивков, жестов. Не забывайте о взгляде, ведь это мощнейший невербальный фактор! Периодический контакт глаз продемонстрирует собеседнику вашу включенность в процесс общения. Только делать это нужно не механически. Выскажу банальную, но не всем очевидную мысль, что если собеседник и обсуждаемая тема вам неинтересны, полезнее научиться незаметно менять тему или тактично избавляться от необходимости общаться с неинтересным вам человеком.

Конечно, невербальные проявления собеседника нужно отслеживать столь же тщательно, как и его слова. Из интонации, мимики, жестов можно извлечь полезнейшую информацию об отношении говорящего к тому, что он говорит. Когда вы станете прояснять понятое, вы сможете использовать эту информацию.

Вот мы и подошли к следующему приему: **прояснению, уточнению**. Обратная связь служит не только для демонстрации вашей включенности в разговор, стимула говорить дальше, но и помогает собственно пониманию. Самое простое – задавать уточняющие вопросы: «Вы хотите сказать…», «Правильно ли я понял, что…». При этом вы отзеркаливаете, возвращаете говорящему данную им же информацию, перефразируя ее

своими словами. Переформулируя, вы сами лучше понимаете смысл и то, как вы поняли, представляете собеседнику, типа: «Правильно ли я понял…»

Формулируя своими словами, тем не менее, старайтесь говорить на языке собеседника. Отзеркаливая сказанное им, старайтесь вложить в слова именно тот смысл, что ваш собеседник. Разумеется, для этого вам придется постараться действительно понять истинный смысл его речи. Иначе может оказаться, что вы одними и теми же словами говорите о разных вещах. И главное: никаких оценочных суждений! Сейчас ваша задача – слушать, а не выражать свое отношение ни к позиции собеседника, ни к его личности, и неважно, положительное это отношение или отрицательное. Цель активного слушания – не осудить и не одобрить, не поддержать и не оспорить. Цель – понять.

В принципе, можно прояснять, уточнять и эмоциональное состояние, эмоциональные реакции собеседника и давать понять, что вы их замечаете. Например: «Кажется, вам не по душе происходящее…», «Я понимаю ваше состояние»… Но необходимость и допустимость этого зависит от конкретной ситуации, в частности, от ваших взаимоотношений.

Иногда обоснованно продолжать фразы собеседника, заканчивать его предложения – особенно если он замялся. Но эта рекомендация далеко не универсальна! В случае заминки можно помочь собеседнику не продолжением за него, а наводящим вопросом. А можно промолчать, но продемонстрировать заинтересованность невербально: переведя взгляд на собеседника, чуть подавшись к нему. Помните, что наводящие вопросы должны способствовать пониманию, а не мешать. Слишком частые вопросы могут раздражать собеседника, сбивать его с мысли – особенно если вопросы не столько уточняют уже сказанное, сколько уводят разговор в сторону.

С другой стороны, важно задать уточняющий вопрос вовремя, особенно если ваше непонимание затруднит дальнейшее восприятие информации. Ведь смысл активного слушания – не в том, чтобы проявить вежливость и создать иллюзию участия в разговоре, а в том, чтобы действительно понять друг друга. И помните, что правильно поставленный вопрос уже содержит половину ответа. Вопросы могут быть закрытыми (когда возможен только ответ «да» или «нет»), открытыми (начинающиеся словами *поче му, кто, где, как*
и задающие направление для развернутого ответа, если нужно получить подробную информацию, поддержать и развить беседу, стимулировать собеседника высказываться), альтернативными (предлагающими сделать выбор из нескольких предложенных вами вариантов).

В ходе беседы можно периодически резюмировать услышанное, подводить итог некоей части разговора, кратко уточнять основные мысли. Это позволяет:

– сверять воспринятое вами с тем, что хотел донести собеседник;
– разбивать информацию на логические «блоки».

Резюмировать можно и всю полученную информацию, кратко изложив ее смысл своими словами и обязательно получив обратную связь от собеседника. Ведь кто, как не он, подтвердит, что понят правильно?

И еще одно пожелание: не переусердствуйте. Обратная связь – штука хорошая, но только если она органична и незаметна. Иначе наши «агакания» и «поддакивания» вызовут раздражение, и хорошо, если собеседник прямо укажет на это и попросит «прекратить активно слушать». По опыту скажу, что такое случается.

И в завершение – анекдот о технике отзеркаливания. Чтобы не воспринимать все вышесказанное слишком серьезно и помнить, что это – лишь техника, значение которой не нужно переоценивать.

Клиент:

– Мне все время грустно, ничто меня не радует.

Психотерапевт:

– Вам все время грустно, ничто вас не радует.

Клиент:

– Мне кажется, что вся моя жизнь абсолютно бессмысленна.

Психотерапевт:

– Вам кажется, что вся ваша жизнь абсолютно бессмысленна.

Клиент:

– Мне остается только покончить с собой.

Психотерапевт:

– Вам остается только покончить с собой.

Клиент подходит к окну, раскрывает его и выпрыгивает.

Психотерапевт:

– Бац.

Автор - **Александр Смирнов**

Источник