

ТЕХНІКІ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Фундаментальне правило міжособистісних комунікацій говорить: сенс повідомлення, розкодований одержувачем, ніколи точно не відповідає змісту, закладеному в це повідомлення відправником. Як навчитися розуміти свого співрозмовника з першого слова, використовуючи техніки активного слухання?

Висновок дослідників такий: щоб ми точно розуміли, що має на увазі співрозмовник, необхідно **активно запитувати і перепитувати**. Саме така манера називається активним слуханням. Використовуючи активне слухання, ми можемо надавати певний вплив на відносини, які складаються у нас з співрозмовником. Все далі перераховані техніки активного слухання допомагають вирішити три основні завдання:

- Перевірити правильність свого розуміння слів і висловів мовця.
- Не керувати темою розмови, а підтримати спонтанний мовний потік співрозмовника, допомогти йому «розговоритися», говорити не про те, що є важливим і цікавим нам, а про те, що вважає важливим він.
- Не тільки бути зацікавленим слухачем, але дати співрозмовнику відчуття цієї зацікавленості.

ОСНОВНІ ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Нерозуміння

Ця техніка виглядає на перший погляд парадоксально. Її основний ключ — демонстрація нерозуміння. Буває корисно просто заявити: «Я не розумію, що ви маєте на увазі». При цьому важливо, щоб ніхто не висловлював роздратування чи невдоволення. Коли, вислуховуючи співрозмовника, ми його погано розуміємо, ми можемо чесно і прямо йому про це сказати. Багато людей соромляться говорити про те, що вони чогось не зрозуміли.

Повторення

Дослівне повторення співрозмовником основних висловлень мовця. У цьому можуть допомогти такі фрази: Наскільки я вас зрозумів...Ви вважаєте, що...

Підтвердження

Підтвердити — значить сформулювати ту саму думку інакше або в стислому вигляді. Основна мета — перевірка слухачем точності власного розуміння повідомлення. Виконання цієї техніки можна почати словами:

Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся, але...

Іншими словами, ви вважаєте...Правильно я розумію?...

Логічний наслідок

Ця техніка, за допомогою якої підводять підсумок не окремої фрази, а значної частини розповіді або всього розмови в цілому. Основне правило формулювання логічного слідства полягає в тому, що воно повинно бути простим і зрозумілим. Ця техніка цілком застосовна в тривалих бесідах, де вона допомагає вибудувати фрагменти розмови в смислову єдність. Вступними фразами можуть бути такі:

Якщо виходити з того, що ви сказали...

Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...

З вашої розповіді я зробив наступні висновки...

Логічний наслідок може виявитися ефективним і у випадках, коли співрозмовник «ходить навкруги», повертається до вже сказаного по кілька разів.

Уточнення

Якщо попередні техніки активного слухання не призвели слухача до ясного розуміння, він може прямо попросити мовця роз'яснити незрозуміле місце в його оповіданні або зупинитися на чомусь докладніше. Для цього можна використовувати такі фрази:

Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити... Що ви маєте на увазі?...

Якщо ж ви потребуєте додаткових деталей для прояснення ситуації, ви можете звернутися до промовця з прямим проханням розширити відповідь:

Може бути, ви що-небудь додати?... Не могли б ви розвинути вашу думку?...

З часом ви заробите досвід, і ці техніки стануть для вас простими і природними. Оволодіння техніками активного слухання дасть вам можливість правильно розуміти співрозмовника. Перевага завжди буде на вашій стороні, так ви точно будете знати, чого хоче ваш співрозмовник.