

Метод активного слушания

Это то, что по словам собеседников мне не хватает. Попытаюсь разобраться в этом, хотя все эти "новомодные штучки" периодически кажутся мне избыточными и не к месту. Но все же, может быть это действительно то, что нужно. Итак ...

Активное слушание подразумевает под собой взаимодействие всех участников беседы, то есть не только говорящего, но и слушающего. Данная методика позволяет не только полноценно усваивать получаемую информацию, но также предотвращает неверную интерпретацию сказанного и ошибки во время беседы. С помощью активного слушания можно направлять беседу в необходимое русло и развивать ее.

Вот как это делается ...

Основной целью активного слушания всегда является возможность получить как можно больше исчерпывающей информации. Это позволяет собеседникам разрешить конфликт или предотвратить его преждевременно, навести порядок во взаимоотношениях. Активное слушание способствует налаживанию более глубоких контактов между членами семьи или коллектива. Действительно продуктивная беседа требует не только умения выражать свои мысли, но также и навыков слушания. Если человека действительно интересует процесс беседы и ее результативность, то он старается слушать максимально внимательно, чтобы получить всю необходимую информацию. При этом, как правило, устанавливается зрительный контакт. Это называется умением слушать «всем телом». Оно представляет собой выражение заинтересованности собеседника в разговоре, так как при этом он старается наблюдать исключительно за говорящим, поворачивается всем телом к нему, фокусирует внимание на его лице.

Техника активного слушания выражаются как раз в умении достичь состояния безусловного принятия, что становится возможным путем некоторых психологических маневров. Например, необходимо задавать субъекту уточняющие или интересующие вас вопросы, что подчеркнет ваш интерес к его личному мнению. Помимо прочего, это позволит скорректировать беседу, так как говорящий будет понимать, что именно вас интересует и почему. Тем не менее, важным является не только уточняющий вопрос или его интонация, но также реакция слушателя на ответ. В психологии, например, достаточно распространенным является метод «эхо». Он заключается в том, что, выслушав речь говорящего или его ответ на вопрос, слушающий повторяет несколько слов собеседника, которые отображают суть сказанного им. Этот метод не только подчеркивает внимание к говорящему, но также позволяет уточнить, верно ли вы уловили основной смысл предоставленной информации.

Говоря иными словами, суть методики заключается в уточнении информации, путем перефразирования сказанного. При этом не стоит пытаться закончить фразу вместо вашего собеседника, даже если вы совершенно уверены в том, что полностью понимаете ход его мыслей. Помимо этого, применение метода активного слушания требует умения проявлять участие к собеседнику, сопереживание. Также немаловажна способность задавать уточняющие вопросы, напрямую относящиеся к теме беседы, так как попытка уточнить что-то непонятное в разговоре не только позволит вам чувствовать себя комфортнее и уверенней в беседе, но и даст собеседнику уверенность в том, что его внимательно слушают.

Обязательные принципы активного слушания

- **Безоценочное отношение.** Вы сохраняете нейтрально-позитивную позицию и признаете право другого человека отличаться от вас и иметь свое мнение. Вы не стремитесь соглашаться с ним или переубедить его. Вы уважаете его личность и взгляды.
- **Доброжелательность и учтивость.** Вы сохраняете спокойствие и избегаете категоричных высказываний. Устанавливаете контакт и смотрите в глаза собеседнику с вниманием и участием, а не испытывающе. Поощряете его говорить, но не задаете слишком много вопросов и не перебиваете, даже если он говорит очень эмоционально и долго. А также не торопите его и не

стремитесь заполнить паузы, если он замолкает.

- **Искренность.** Вы должны по-настоящему хотеть слушать и понимать своего собеседника. Если вам неинтересно и вы прибегаете к технике активного слушания просто так, вам лучше вообще не пользоваться ею. Она не принесет никаких результатов, вы не попадете в точку, пытаться разгадать причины поведения или настроения своего партнера, а он, скорее всего, окажется разочарован, и беседа будет испорчена. Если вы устали, плохо себя чувствуете или не настроены на серьезный разговор – отложите беседу или просто позвольте человеку выговориться, но не подменяйте формальной вежливостью настоящее активное слушание. Так же поступайте, если ваш партнер не готов к общению и избегает разговора о своих проблемах или чувствах.

Вот некоторые конкретные приемы активного слушания:

Прием № 1. Открытые вопросы

Задавая открытые вопросы, вы можете получить от клиента максимально подробную информацию и прояснить его потребности. Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п. Это побуждает клиента давать развернутые ответы (в отличие от закрытых вопросов, на которые можно получить лишь однозначный ответ: «да», «нет»).

Примеры:

- Какие характеристики продукта важны для вас?
- Что вы имеете в виду, когда говорите о..?
- Почему для вас это важно?

Прием № 2. Уточнение

Название говорит само за себя – этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса. Вы просто просите клиента прояснить моменты, которые для вас важны:

Примеры:

- Расскажите, пожалуйста, поподробнее о...
- Вы могли бы уточнить, что означает для вас...
- Я правильно вас понимаю, вы говорите о...

Прием № 3. Эмпатия

Эмпатия, или отражение эмоций – это установление контакта с клиентом на эмоциональном уровне. Прием позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника.

Если во время беседы с клиентом вы уловили его эмоции, вы подстраиваетесь к его эмоциональному состоянию и либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы.

Примеры:

- Я понимаю ваши чувства и могу помочь вам решить эту задачу.
- Я вижу, что вы сомневаетесь.
- Похоже, для вас это важное событие.

Прием № 4. Перефразирование

Перефразирование позволяет лучше понять мысль собеседника, прояснить информацию по отдельным вопросам, перевести разговор в нужное русло. Прием заключается в краткой передаче той информации, которую вы услышали от клиента.

Примеры:

- Другими словами, вы считаете, что...
- Вы имеете в виду...
- То есть, вы говорите о...

Прием № 5. Эхо

Этот прием заключается в дословном повторении фраз, которые произнес собеседник. Он помогает прояснить информацию от собеседника и акцентировать внимание на отдельных деталях разговора. Таким образом, клиент начинает яснее формулировать свои мысли, облегчая задачу прояснения потребностей.

Пример:

- У вас есть ежедневники желтого цвета?
- Ежедневники желтого цвета? А вам нужны датированные или нет?
- Датированные.
- Датированные есть!

Прием № 6. Логическое следствие

Суть приема в выведении логического следствия из высказываний клиента. Будет лучше, если при построении фразы вы будете пользоваться формулировками клиента. Назначение его такое же, как и у предыдущего – прояснить информацию и выделить детали. Также прием можно использовать как связку перед переходом к презентации.

Примеры:

- Если исходить из ваших слов, то...
- Я правильно вас понимаю, вам нужно...

Прием № 7. Резюме

В завершение беседы, вы подводите итоги и резюмируете договоренности. Прием позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу переговоров – заключению сделки.

Примеры:

- Подводя итоги нашей встречи, можем договориться о...
- Итак, мы с вами выяснили, что для вас важны следующие критерии...
- Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...

Источник: <https://masterok.livejournal.com/3129225.html>