



ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. Выявить свои привычки слушания, слабые и сильные стороны, характер допускаемых ошибок.

- Не слишком ли быстро вы судите о людях?

- Часто ли вы перебиваете собеседника?

- Какие помехи общения характерны для ваших ответов? Какие повторяются?

! Знание своих привычек - это первый шаг к их совершенствованию.

2. Не уходите от ответственности за общение. Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем в роли слушающего они выступают попеременно. Умейте указать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Как может собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами не скажете ему об этом?

! Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями.

3. Будьте внимательны. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или взгляда (что подчас принимается за враждебность). Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника.

! Помните, что партнер хочет обращаться с внимательным, живым собеседником.

4. Умейте сосредотачиваться на том, что говорит собеседник. Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты).

! Старайтесь до минимума свести ситуационные помехи (телевизор, телефон).

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.

! Помните, что люди передают свои мысли и чувства "закодированными", в соответствии с принятыми социальными нормами.

6. Умейте быть наблюдательным. Следите за выражением лица собеседника, как он смотрит на вас, как поддерживает контакт, как сидит или стоит, как ведет себя во время разговора. Соответствуют ли неречевые сигналы собеседника его речи или противоречат ей?

! Следите за неречевыми сигналами говорящего, поскольку на эмоциональное общение приходится большая часть общения.

7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить свои мысли. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженность.

8. Прислушивайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их, это прояснит ситуацию. Вам станет легче слушать собеседника.

9. Помните, цель собеседника - получить от вас что-либо реальное или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-либо.

! В этом случае действие - лучший ответ собеседнику.