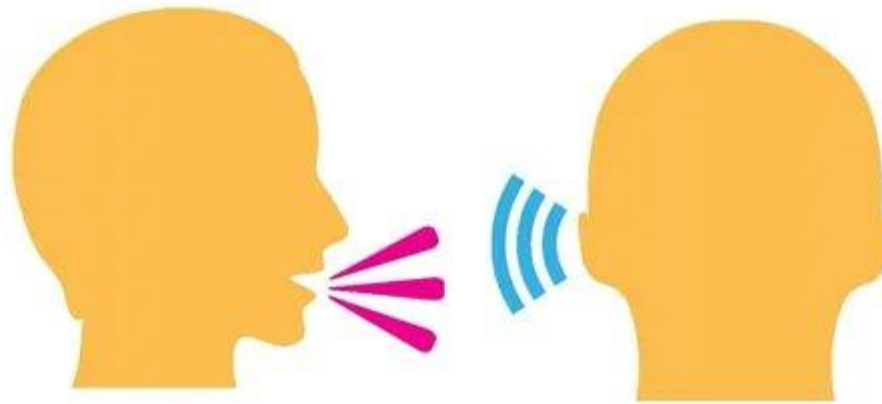


Активное слушание - это такое слушание, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают, и даже разделяют его чувства.



В результате говорящий чувствует, что **его слышат** и **понимают**, чувствует **доверие** и **поддержку** и гораздо больше **идет контакт**, раскрывая **свои чувства**, **переживания**.

Правила активного слушания

- слушайте с первых же слов разговора и не ослабляйте внимание;
- отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно;
- гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике;
- осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, не забегайте вперед;
- не перебивайте;
- постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
- оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
- избегайте поспешных выводов, сохраняйте объективность.

Открытые вопросы

(Фраза - «паровоз» + открытый вопрос):

Пример фраз - «паровозов»:

- *«Расскажи, пожалуйста, подробнее о...»*
- *«Любопытно узнать твое мнение о...»*
- *«Интересно узнать, что ты думаешь по поводу...»*
- *«Разреши спросить...»*

Пауза

- 1) Она даёт собеседнику возможность подумать над чем-то большим;
- 2) Пауза также даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств) и сосредоточиться на собеседнике.

Уточнение — это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного.

В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга.

- «Правильно ли я тебя понял(а), что..?»,
- «Правильно ли я услышал(а), что ты..?»,
- «Уточни, пожалуйста, по каким причинам ты это сделал ...?»

Распаковка

(выяснение, что конкретно имеет ввиду собеседник)

- *«Поясни, пожалуйста, что означает твоя фраза ...?»*
- *«Что ты имеешь ввиду, когда говоришь, что он(а) все время придирается к тебе?»*
- *«А что с твоей точки зрения считается предательством?»*

Перефразирование \ парафраз
*(короткий пересказ мысли собеседника
своими словами -*

- *«Я поняла эту ситуацию так...»*
- *«То есть другими словами ты хочешь сказать, что ...»*
- *«Если я тебя правильно понял(а), то ...»*
- *«Поправь меня, пожалуйста, если я понял(а) тебя неправильно», мне кажется, что ты имел ввиду...»*

Повтор (эхо) — дословное повторение того,
что произнес собеседник.

Человек 1: «Он меня ненавидит».

Человек 2: «Ты думаешь, он тебя ненавидит».

Отражение чувств собеседника

- *«Ты чувствуешь обиду, так как...»*
- *«Сейчас тебя раздражают подобные ситуации, потому что...»*
- *«Ты очень переживаешь из-за того, что ...»*
- *«Я понимаю, что ты испытываешь сейчас сложные чувства...»*

Резюмирование

- «Если обобщить все вышесказанное тобой, то ...»
- «Итак, ситуация заключается в том, что ...»
- «Давайте подведем итог всему сказанному...»