Важливим компонентом техніки професійного спілкування є вміння слухати. Слухання - не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передує бажання почути, інтерес до співрозмовника. Розпізнання істинного змісту повідомлення або поведінки означає перший крок до правильного вибору засобів впливу на співрозмовника.

Часто заважає слухати зосередженість на власних думках, проблемах або бажаннях, іноді буває так, що формально ми чуємо партнера, а насправді - ні, тобто виникає "псевдослухання", імітація уваги до співрозмовника.

Поширеним є "агресивне" слухання - прагнення якомога швидше висловити власні погляди і судження, не беручи до уваги позицію партнера. *"Вибіркове" слухання* дає можливість зосередитися лише на деяких деталях повідомлення, найбільш важливих або цікавих для реципієнта, за цих умов не вимальовується загальна картина, вона залишається мозаїчною.

Розглядаючи слухання як елемент техніки професійного спілкування, виділяють два його типи: пасивне й *активне. Пасивне* - це таке слухання, за якого відсутні дії реципієнта, що інформували б про те, чи сприйняли й зрозуміли його повідомлення.

З метою кращого порозуміння співрозмовників рекомендують використовувати техніку активного слухання: з'ясування, дослівного повторювання, перефразовування і резюмування.

*З'ясування* полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та у постановці перед ним відкритих запитань.

*Дослівне повторювання* - відтворення частини висловлення партнера або усієї його фрази. Воно допомагає зосередитися на його словах й постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають.

*Перефразовування* - коротке відтворення основного змісту повідомлення співрозмовника, сутності його висловлення.

*Резюмування* використовується, якщо під час виступу увага переключається на інше, нерідко другорядне питання.

Під час сприймання публічного виступу слухачів зазвичай дратують:

o розповіді про особисті справи;

o банальність (розмова про відомі всім речі, повторення жартів та афоризмів);

o пасивність (підтакування співрозмовникові та небажання висловлювати умотивовану думку);

o самозаглиблення (зосередженість лише на своїх успіхах і проблемах);

o надмірна серйозність;

o відсутність такту, схильність до спішних висновків;

o гордовитість і зневага до співрозмовника;

o брутальність, надмірна балакучість.

Логічності виступу сприяють питальні конструкції, оскільки розвиток суджень відбувається шляхом переходу від раніше відомого до нового, більш точного твердження. Ставлячи питання, формують відповідь на нього. Функції питальних висловлювань визначаються їх місцем в структурі тексту виступу і комунікативним завданням. За їх допомоги окреслюють проблему, викладають нову інформацію.

**Розрізняють такі види запитань, якими послуговуються під час виголошення і сприймання публічного виступу.**

*Закрите запитання* - це запитання, на яке можна відповісти однозначно, наприклад: "так/ні", назвати точну дату, ім'я тощо, їх використовують, щоб отримати конкретну інформацію, уточнити твердження, сфокусувати розмову.

*Відкриті запитання* - це запитання, на які важко відповісти одним словом. Вони починаються словами чому, навіщо, у який спосіб, яка ваша думка з цього приводу, що ви могли б нам запропонувати тощо - це вимагає розгорнутої відповіді. Ними послуговуються на початку дискусії.

*Альтернативні запитання* - це щось середнє: ставлять їх у формі відкритого запитання, але при цьому пропонують варіанти відповіді.

*Риторичні запитання* не потребують відповіді на відміну від звичайних. До них вдаються у двох випадках: 1) відповідь і так усім слухачам відома, треба тільки актуалізувати її для сприймання слухачем; 2) таке запитання, на яке ніхто не знає відповіді або її й зовсім не існує, на взірець: Хто винен? Що робити? Куди йдемо? Однак промовець, не чекаючи відповіді, вважає за потрібне поставити запитання, щоб підкреслити незвичайність ситуації45.

*Підтверджувальні запитання* (техніка Сократа): одержати від співрозмовника низку відповідей "так", щоб або створити атмосферу згоди, або додати розмові інерції та змусити вимовити "так" на головне запитання. Це можна зробити за допомоги зв'язок, тобто фраз, складених за схемою: спочатку твердження, потім запитання, що потребує твердження. Стандартні зв'язки: Правда? Ви згодні? Справді? Правильно? Дійсно? Чи не так? Чи не правда?

*Спрямовувальні запитання* використовують тоді, коли потрібно скерувати розмову у потрібному напрямку.

*Запитання-кристалізатори* допомагають шліфувати думку.

*Інформаційні запитання* забезпечать отримання інформації.

*Однополюсні запитання* віддзеркалюють запитання співрозмовника.

*Проблемні запитання* формулюють мету виступу, мікротему, визначають завдання.

*Провокаційні запитання* підбурюють на певні дії, спонукають до бажаних.

*Навідні запитання* стимулюють мислення, спрямовують хід думок у потрібному напрямку (Що б трапилося, якщо... ? Чи віддаєте ви перевагу...?), на отримання відповіді, яка зміцнить позицію промовця (Так, Ви думаєте, що було б доцільно... ?).

*Прикінцеві запитання* використовують на етапі завершення розмови, виступу, їм мають передувати одне-два підтверджу вальні запитання. Наприклад: Чи переконалися ви, наскільки ця думка є слушною? Чи зміг я вас переконати, у чому перевага саме цієї пропозиції? Потім без додаткового переходу можна ставити прикінцеве запитання.