

У сучасній літературі з ділового спілкування виділяються такі види слухання:

активне, пасивне і емпатичне.

• Активне слухання передбачає постійне уточнення правильності розуміння за допомогою питань: "Чи правильно я вас зрозумів, що? ..", Парафразу: "Іншими словами, ви мали на увазі, що? .." І т.п. Воно застосовується в ділових переговорах при спілкуванні з рівним або авторитарним співрозмовником, при конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводиться агресивно і його потрібно налаштувати на діловий спокійний тон. Цей вид слухання недоцільно застосовувати, коли співрозмовник знаходиться в стані сильного емоційного збудження.

• Емпатичне слухання дозволяє хіба переживати тіж почуття, які відчуває співрозмовник, розуміти і розділяти його емоційний стан. При емпатичному слуханні абсолютно недоречні критика, оцінка і повчання на адресу мовця.





Першим етапом є підтримка мови співрозмовника. На даному етапі співровмовник висловлюється, висловлює свою позицію. Найбільш часто підтримка мови співрозмовника здійснюється у формі "угу-агапідтакування", періодичного повторення останнього слова фрази, сказаної співрозмовником ("відлуння"), емоційних реакцій ("Так!", "Я розумію вас", "Неймовірно!" Іт. п.). Перераховані форми підтримки співрозмовника допомагають йому відчути, що його уважно слухають, вникаючи в деталі розповіді. Проте на даному етапі важливо не перестаратися з підтримкою, в іншому випадку у співрозмовника виникне відчуття, що його передражнюють.

Другим етапом системи вислуховування
е уточнення правильності розуміння
сприйнятої інформації, необхідне для того, щоб
співрозмовники чітко усвідомлювали, що вони
говорять про одне предмет або об'єкт, причому
досить точно і конкретно уявляють собі точку зору
один одного. На даному етапі корисно задавати
співрозмовнику уточнюючі питання і
використовувати техніку резюмування (протягом
усієї розмови періодично промовляти основні
думки, висловлені співрозмовником).



- називати співрозмовника по імені;
- • дотримуватися тими мови співрозмовника;
- • говорити зі співрозмовником на його мові;
- частіше дивитися співрозмовнику в очі.

## • Помилки слухання.

 Типовими помилками слухання є розсіяна увага, відсіювання інформації, перебивання співрозмовника і поспішні заперечення йому.  Розсіяна увага. Існує помилкова думка, що можна робити дві справи одночасно, наприклад, писати звіт і слухати свого колегу. Час від часу можна кивати, зображуючи увагу, дивитися в очі співрозмовнику. Але увага зосереджена на звіті і людина лише смутно уявляє собі, про що говорить співрозмовник. Уникнути пастки розсіяної уваги можна шляхом розстановки пріоритетів: вибрати те заняття, яке важливіше.

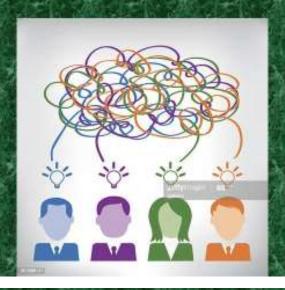
Відсіювання відбувається в тих випадках, коли заздалегідь складається думка про те, що намагається сказати співрозмовник. У результаті увага звертається лише на ту інформацію, яка підтверджує перше враження. Все інше відкидається, як що не має відношення до справи або незначне. Уникнути цієї пастки можна тільки в тому випадку, якщо підходити до будь-якій розмові неупереджено, не роблячи ніяких вихідних припущень і висновків.

 Перебивання співрозмовника під час його повідомлення. Більшість людей перебивають один одного несвідомо. Керівники частіше перебивають підлеглих, а чоловіки - жінок. При перебиванні потрібно постаратися тут же відновити хід думок співрозмовника.

• Поспішні заперечення часто виникають при незгоді слухача з висловлюваннями мовця. Найчастіше людина не слухає, а подумки формулює заперечення і чекає черги висловитися. Потім він захоплюється обгрунтуванням своєї точки зору і не помічає, що ж співрозмовник намагався сказати насправді.



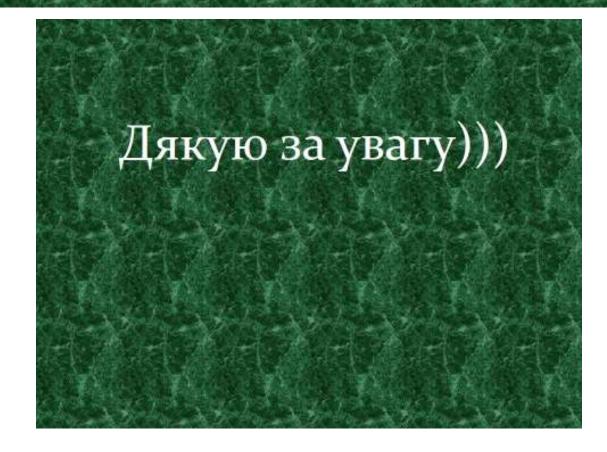
 • залишатися неупередженим. Будь-які коментарі, особливо критичного характеру, посилюють небажання співрозмовника говорити про проблеми, які тлибоко зачіпають його.



- Це ускладнює також ідентифікацію його дійсних почуттів, мотивів і потреб;
- вивчати вираз обличчя співрозмовника, його жести і позу, виявляючи ступінь його правдивості;
- звертати увагу на тон повідомлення. Будь-яка невідповідність між змістом і формою може вказувати на глибоко приховані почуття;
- слухати не тільки слова. Важливі частини повідомлення зазвичай передаються паузами, виділенням слів і коливаннями. Довгі паузи і повторення видають тривогу;



- спробувати поставити себе в становище співрозмовника, поглянути на ситуацію його очима;
- перевірити своє розуміння почутого за допомогою питань: "хто?", "Що?", "Коли?", "Де?", "Чому?", "Як?";
- використовувати прийом, що носить назву СІН, для отримання додаткових ідей, інформації та коментарів. Це означає, що потрібно починати з Позитивних моментів пропозиції співрозмовника, потім знаходити Цікаве і тільки потім звертатися до Негативним аспектам його ідей.
- Формування комунікативних навичок вимагає і часу, і терпіння.



## Виконані роботи надсилай у Human на перевірку

Або на пошту <u>cucerochka@bigmir.net</u>