**Приемы активного слушания: техника и методы**

*Источник: https://fireman.club/presentations/priemy-aktivnogo-slushaniya/*

Вероятно, у каждого в жизни случались ситуации, когда вы сообщали человеку о чем-то важном, значимом для вас, и понимали, что вас не слышат, не слушают. Почему? Человек сидит напротив, смотрит на вас, а у вас складывается впечатление, что он как будто «не здесь». Вспомните ваше состояние, ваши чувства при этом. Скорее всего, у вас пропадало всякое желание не только чем-то с ним делиться, но и говорить вообще. А на душе возникало состояние подавленности и дискомфорта. Это происходит потому, что мы не всегда умеем слушать. А что же тогда на самом деле слушание и для чего вообще оно необходимо?

**Слушание** – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным. Слушание бывает пассивным и активным.

**При пассивном слушании** нам сложно понять, воспринимает ли собеседник нашу речь. При этом нет ни мимических, ни физических реакций на получаемую информацию. Создаётся впечатление, что собеседник лишь смотрит на нас, но думает о своём. Ощущение отсутствия включённости в процесс.

**Активное слушание** помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию и верной интерпретации информации, полученной от собеседника в ходе вашего общения.

Согласно одному весьма распространенному мифу, умение слушать – это навык, который, подобно навыку дыхания, человек получает при рождении, а затем использует всю жизнь. Это не так. Можно научиться активному слушанию и умение слушать оказывается более полезным навыком, чем умение красноречиво говорить и убеждать. Если вы умело задаете вопросы, но не умеете слушать ответы, то цена такому общению невелика.

Сам по себе процесс слушания бывает двух видов: пассивное и активное. **При пассивном слушании** собеседнику сложно понять, слышите ли вы его или нет, так как этот вид предполагает неяркие скудные эмоции, а значит малую включённость в процесс общения. **Метод активного слушания** появился как технология общения в результате анализа поведения людей, обладающих способностью в процессе разговора добиваться от собеседника нужных результатов. Например, для того, чтобы правильно понимать сказанную вам информацию, быстро вычленять из разговора то, что вам нужно, а также уметь быть благодарным слушателем, с которым хочется общаться.

Существует несколько приемов активного слушания, благодаря которым вы сможете демонстрировать заинтересованность и включенность в беседе с пострадавшим.

**Приемы активного слушания**

**Активное слушание** – это процесс, в ходе которого слушающий не просто воспринимает информацию от собеседника, но и активно показывает понимание этой информации. Иногда еще можно назвать это виды активного слушания.

* **Эхо-техника** — это повторение отдельных слов или слово­сочетаний клиента без каких бы то ни было изменений.
* **Уточнение** — не всегда в рассказе человек описывает все детали событий или переживаний. Попросите уточнить все, даже самые мелкие подробности.
* **Паузы** – когда человек заканчивает говорить — выдержите паузу. Она дает возможность подумать, осмыслить, осознать, добавить что-то к рассказу.
* **Сообщение о восприятии** – другими словами, это возможность сообщить собеседнику, что вы поняли, что он вам сказал, его эмоции и состояние. «Я понимаю, как тебе сейчас обидно и больно. Хочется плакать, и чтобы тебя пожалели».
* **Развитие мысли** – осуществление попытки подхвата и продвижение далее хода основной идеи или мысли собеседника.
* **Сообщение о восприятии** – слушатель сообщает своему собеседнику о том, какое впечатление тот произвел в ходе общения. Например «Вы говорите об очень важных для Вас вещах».
* **Отражение чувств** – выражение эмоциональной позиции собеседника на основе наблюдений слушателем не только за тем, что говорит коммуникатор, но и за тем, что выражает его тело «Я вижу, вас это волнует…»
* **Сообщение о восприятии себя** – слушатель сообщает своему собеседнику о том, как изменилось его состояние в результате слушания «Меня задели ваши слова».
* **Замечания о ходе беседы** – слушатель сообщает о том, как можно осмыслить бесед в целом: «Походу, мы достигли общего понимания проблемы».
* **Резюмирование** – проведение промежуточных итогов сказанного собеседником в процессе его монолога «Итак, мы с вами обсудили следующее.…».

**Характеристики**

**«Угу» – поддакивание.** Это самый простой прием активного слушания. Любой человек им пользуется почти интуитивно. Во время разговора рекомендуется периодически кивать головой, говорить «да», «угу», «ага» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нём. Например, когда вы о чём-то рассказываете по телефону, то использование таких приёмов собеседником дают вам понять, что вас слушают. Молчание же, на протяжении всего рассказа, вызвали бы у вас сомнения в заинтересованности партнера вашей информацией.

**Пауза.** Она необходима в разговоре для того, чтобы помочь собеседнику выговориться до конца. Во-первых, человеку часто необходимо время для того, чтобы сформулировать свои мысли и чувства, а во-вторых, паузы освобождают разговор от лишней и не нужной информации. Например, рассказывая историю, человек, скорее всего, представляет себе её. И, для того, чтобы образное представление переложить в словесную историю, необходимо подобрать нужные слова. И паузы здесь являются необходимым средством «перевоплощения» образа в слово.

**Особенности постановки вопросов.** Существуют два типа вопросов: закрытые и открытые.

* **Закрытые вопросы** уместны не тогда, когда вы хотите получить от собеседника как можно больше информации, а тогда когда нужно ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности, подтвердить или опровергнуть свои предположения. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет». К примеру, можно привести такие вопросы: «Ты ел сегодня?», «Ты здоров?», «Ты здесь давно?» «Ты был один?» и т.п.
* **Открытые вопросы** характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. Обычно начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение». С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. К такому типу вопросов могут относиться следующие: «Что ты ел сегодня?», «Как ты себя чувствуешь?», «Как давно ты здесь?».

**Перефразирование.** Это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.Перефразирование можно начать следующими фразами:«Если я вас правильно понял, то…»; «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы говорите, что…»;«Другими словами вы считаете, что…». Данный прием уместен тогда, когда говорящий логически завершил один из фрагментов рассказа и собирается с мыслями чтобы продолжить. Не стоит его перебивать, пока фрагмент рассказа не закончен.

**Резюмирование.** Этот приём подытоживает основные идеи и чувства. Это, как бы, вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой речь собеседника в «свернутом» виде. Данный прием активного слушания принципиально отличается от перефразирования, суть которого, как вы помните, в повторении мысли оппонента, но своими словами (что показывает собеседнику наше внимание и понимание). При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль, для чего полезны такие фразы, как: «Ваша основная идея, как я понял, в том, что…»;«Если подытожить сказанное, то…».

**Раппорт** включает в себя «присоединение» к человеку по определенным «каналам»: по интонации, по темпу речи и по дыханию.

* ***Присоединение по интонации.*** Одни и те же слова, произносимые с разной интонацией, способны передать различные смыслы, вплоть до противоположных. Даже самое простое слово «да» при разном интонировании может нести в себе отрицание. Интонация способна передать глубокие эмоции (грусть, жалость, нежные чувства и т.д.) и различные состояния (равнодушие, любопытство, умиротворенность, гнев, тревогу и т.п). Поэтому, для того, чтобы нас правильно поняли, очень важно отслеживать собственную интонацию. Например, фраза «Я рад тебя видеть» при разном интонировании может носить разный смысл. В одном случае мы понимаем, что человек искренне рад нас видеть, а в другом – что эта фраза сказана только из норм вежливости.
* ***Присоединение по темпу речи.*** Темп включает в себя быстроту речи в целом, длительность звучания отдельных слов и пауз. Слишком быстрая речь может свидетельствовать о волнении и высоком внутреннем напряжении, даже какой-то нервозности. Слишком медленная и вялая речь может свидетельствовать о депрессивном, апатичном состоянии человека. Но для того, чтобы определить, какое в действительности состояние преобладает у нашего собеседника в данный момент, одного этого фактора не достаточно, так как для некоторых людей, в силу особенностей темперамента, быстрый или медленный темп речи является повседневным.
* ***Присоединение по дыханию.*** «Присоединившись» к дыханию собеседника, с одной стороны, значительно проще разговаривать в одном темпе с собеседником (так как темп речи зависит от дыхания), а с другой, – появляется возможность изменить его эмоциональное состояние, изменив как темп, так и его дыхание. Например, к вам врывается разъярённый друг, который чем-то возмущён. Его речь быстрая, дыхание учащённое. И в данной ситуации, чтобы возникло ощущение, что вы слышите человека и понимаете его чувства, необходимо, присоединившись к нему и эмоционально, и по частоте дыхания, вести с ним диалог. После того, как вы понимаете, что взаимодействие произошло, необходимо уменьшить частоту своего дыхания и снизить эмоциональный фон речи. Через некоторое время вы увидите, что ваш собеседник разговаривает с вами в таком же режиме.

**Отражение чувств, эмпатия.** Понятие «эмпатия» означает способность человека к переживанию тех эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним. Это способность представить себя на месте другого и понять его чувства, желания, идеи и поступки.

Для установления эффективного взаимодействия, необходимо использовать ***прием «отражения чувств*»**, и тогда беседа становится более искренней, создается ощущение понимания и сопереживания, а у собеседника появляется желание продолжить контакт. Прием «отражения чувств» включает в себя два направления:

– *отражение чувств собеседника.* Когда вы называете чувства, которые испытывает человек, понимаете его и «попадаете» в его ощущения, ваш собеседник ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам и общение переходит на качественно новый уровень.

– *отражение своих чувств.* Говоря о своих чувствах, можно решить сразу несколько проблем. Во-первых, можно существенно снизить негативные чувства и переживания самим фактом того, что эти чувства озвучены. Во-вторых, сама беседа становится более искренней. И, в-третьих, побуждает собеседника открыто выражать и свои чувства.

В процессе слушания важно не забывать и о голосовых характеристиках человека, испытывающего при беседе состояние тревоги или нервное напряжение.

Такими характеристиками могут быть:

*неожиданные спазмы голоса* – что может говорить о внутреннем напряжении;

*частое покашливание* – может сообщить нам о лживости, неуверенности в себе, обеспокоенности. Но не надо забывать, что покашливание может быть результатом дыхательных заболеваний, например, бронхита;

*несоответствующий моменту внезапный хохот* – может характеризовать напряжение, отсутствие контроля над происходящим.

Все эти особенности, безусловно, необходимо учитывать в разговоре, но не стоит забывать о том, что каждый человек и его реакция индивидуальна и не всегда означает одно и то же.

**Распространённые ошибки** **активного слушания**

* стремление дать совет;
* желание задавать уточняющие вопросы.

Первое может быть опасно тем, что у человека, выслушав ваш совет, могут «сработать» механизмы психологической защиты. В результате чего: во-первых, человек, скорее всего, отвергнет предложенный вами совет (независимо от того, насколько он хорош), либо ответственность за решение переляжет на вас; во-вторых, возможно разрушение уже раннее установленного контакта.

Задавать много уточняющих вопросов также не рекомендуется по причинам: во-первых, есть большая опасность увести разговор достаточно далеко от волнующей человека темы; во-вторых, задавая вопросы, вы берете ответственность за беседу на себя, много говорите сами, вместо того, чтобы дать возможность говорить вашему собеседнику (пострадавшему).

Существуют некоторые показатели, которые являются определяющими в успешности использования этого метода в беседе:

* Продвижение в решении проблемы собеседника.
* Человек, выговариваясь, начинает видеть возможные пути выхода из проблемной ситуации.
* Видимое снижение интенсивности негативных переживаний. Здесь действует правило о том, что горе, разделенное с кем-то, становится в два раза легче, а радость становится в два раза больше. Если человек начинает рассказывать о себе или об интересующей его проблеме больше, это является еще одним показателем эффективности активного слушания.