

Активное слушание.

Активное слушание, которое заключается в умении слушать собеседника с правильной внешней и внутренней реакцией. Этот прием позволяет не только расположить собеседника к себе и суметь понять его точку зрения, но и влиять на нее.

Виды активного слушания

Существуют различные принципы активного слушания, которые соответствуют трем разным вариантам этого явления:

1. **Активное слушание.** В этом случае вы концентрируетесь на информации, уточняя и переспрашивая ее так, чтобы собеседник понял, что вы хотите уяснить для себя все, что он говорит.
2. **Пассивное слушание.** Иногда человеку нужно выговориться, и в этом случае его стоит не перебивать, а молча слушать, изредка поддакивая и давая увидеть, что вы его понимаете.
3. **Эмпатическое слушание.** Этот вид заставляет вас мысленно встать на место говорящего и постараться представить, испытать его чувства, выразив это словами так, чтобы он понял, что вы способны сопереживать на самом глубоком уровне.

Приемы активного слушания

Для многих оказывается не по силам даже такой простейший прием, как умение слушать собеседника, не перебивая его. А ведь это – основа активного слушания и признак элементарной вежливости. Рассмотрим самые простые проявления из области метода активного слушания:

- легкий наклон тела к собеседнику;
- регулярные кивки головой во время речи собеседника;
- мимика, соответствующая предмету разговора;
- поддакивание в знак согласия;
- пояснения по ходу речи;
- переспрашивание в конце высказывания («то есть, как я понимаю...»);
- подведение итогов («в общем, ты решил...»);
- выражение сопереживания;
- эмпатия («это расстроило тебя?») и т.д.

Техника активного слушания позволяет расположить собеседника к себе, убедить его в том, что для вас действительно важны его слова и даже позволяет вам влиять на его точку зрения, подводя его к новым выводам, используя только ту информацию, которую он вам выдал.