Что такое активное слушание?

Активное слушание помогает вашему собеседнику снизить свой эмоциональный накал, осознать и пережить свои чувства, получить помощь в принятии собственного состояния.

Обычное слушание:

- внимательно слушаю
- высказываю свое мнение: нравоучаю, приказываю, советую, допрашиваю, отвлекаю

Активное слушание:

- внимательно слушаю
- уточняю, правильно ли я понял слова и чувства собеседника

Как научиться активному слушанию?



1. Молчание

Внимательно слушать, не перебивая и не высказывая своё мнение. Повернуться к собеседнику, поддерживать зрительный контакт, убрать гаджеты и не отвлекаться на другие дела.

2. Реакции «ага», «угу»

Показать, что вы внимательны и включены в разговор. Кивать в такт речи, использовать короткие реакции в паузах: «угу», «да-да», «ага».

3. Слова-«ключи»

Показать заинтересованность и побудить собеседника продолжить рассказ. Говорить в паузах: «Мне интересно то, что ты рассказываешь», «Продолжай, я слушаю».

4. Активное отражение

Понять чувства собеседника и показать, что вы принимаете их.

- Перефразировать услышанное своими словами.
- Предположить, что чувствует собеседник: «Похоже, тебя это обидело».
- Уточнить: «Я правильно тебя понял?»

Важно!

Не спешите давать советы, успокаивать или пытаться решить проблему за человека. Следуйте алгоритму:

Отразить → сделать паузу → выслушать реакцию.

По реакции собеседника поймите, верно ли вы его поняли. Если нет — уточните и повторите отражение.

Почему у меня активное слушание не работает?

Активное слушание будет работать, только если вы разделяете следующие внутренние установки:

1. Желание выслушать собеседника и помочь ему в решении конкретной проблемы, а не высказаться, показать себя, свое Я.
2. Способность принять чувства собеседника такими, какие они есть в данный момент, без желания его изменить.
3. Вера в то, что ваш собеседник в состоянии самостоятельно справится со своими чувствами и решить свою проблему.