

Тема заняття: Активне слухання в управлінні публічними організаціями

Для якісної участі у переговорах важливо володіти прийомами активного слухання, які дають змогу зрозуміти співрозмовника, налагодити емоційний зв'язок та прийти до спільної згоди.

Основні прийоми активного слухання

Техніки	Цілі	Реалізація	Приклади
Заохочення	Продемонструвати заінтересованість. Підтримати співрозмовника у бажанні розповісти	Не потрібно погоджуватись або не погоджуватись з тим, що Ви чуєте. Використовуйте доброзичливу інтонацію та ухильні слова	Я розумію..... Так..... Це цікаво.....
Повторення	Показати, що Ви слухаєте та зацікавлені. Показати, що Ви сприймаєте факти	Повторюйте основні думки співрозмовника, підкреслюйте важливі факти.	Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте..... Іншими словами.... Ви вирішили.....
Відображення	Показати, що Ви слухаєте та зацікавлені. Показати, що Ви розумієте почуття співрозмовника.	Віддзеркалюйте провідні почуття співрозмовника.	Ви відчуваєте, що... Ви були дуже цим стурбовані.....
Узагальнення	Зібрати у купу всі важливі думки та факти. Закласти основу для подальшого обговорення.	Повторюйте, узагальнюйте основні думки та почуття.	Якщо я правильно розумію, ви відчуваєте з цього приводу.....

1. Заохочення. Воно повинно бути мінімально недирективною. Ця реакція необхідна для того, щоб донести до опонента зацікавленість слухача і стимулювати продовження діалогу: «Я розумію», «Так ...», «Це цікаво ...», «Будь ласка, продовжуйте ...», «Що вам ще хотілося б розповісти?». Заохочення не повинно показувати ставлення спікера, його згоду або незгоду, а тільки зацікавленість і прихильність до співрозмовника. В очному спілкуванні для схвалення достатньо невербальних дій: посмішки, доброзичливого кивка або доброзичливого нахилу.

2. Повторення. Повторення – це відтворення того, що сказав співрозмовник, переформулювання - спроба сказати те ж саме, але іншими словами. В останньому випадку слід побоюватися, що може змінитися зміст сказаного. Тому переформулювати краще у вигляді питання, тоді співрозмовник буде позбавлений можливості виправити спікера, а він зможе зайвий раз перевірити правильність почутого. Зазвичай повторення останнього слова або фрази містить у собі згоду, схвалення співрозмовника. Яким би це не здавалося простим, банальним, але повторення без додаткової інтерпретації є одним з найкращих способів тренування здатності чути все, що було сказано, і отримувати від співрозмовника зворотний зв'язок про взаєморозуміння. Слід врахувати, що активність слухання, природно, коливається в процесі бесіди, тому краще ще раз перепитати, з тим щоб бути впевненим у правильності понятого і дати можливість співрозмовнику відчувати вас знову як зацікавленого слухача.

3. Відображення (або рефлексія). Відобразити - значить визначити провідні почуття або ставлення, про які співрозмовник може і не сказати, але які лежать в контексті його слів. Що відображає консультант стає свого роду дзеркалом і може показати абоненту то, чого той сам в собі не помічає. Для цього необхідно слухати не тільки слова, а й тон, модуляції, експресію і манеру говорити. Відображення відповідає дійсності, якщо ви можете поставити себе на місце співрозмовника. Важливо отримати від опонента по можливості повну інформацію і домогтися, щоб він повірив вам, а потім вже виходити за рамки того, що він повідомив.

4. Узагальнення. Цей прийом дозволяє підсумувати те, що було сказано. Як правило, схвильована або вражена людина може і не помітити, що в ході бесіди вже було розглянуто кілька варіантів угоди, або, більш того, ви разом з ним вже рухається в цілком певному напрямку, або ж само собою напрошується будь-який резонний висновок. Фокусуєтесь на цьому в ході узагальнення, ви допомагає опоненту зрозуміти себе і підвести до тієї точки, в якій він буде готовий прийняти власне рішення.

Література:

1. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. Москва: Смысл, 2001.
230 с.