***Прийоми правильного слухання***

Яка б не була мета спілкування, завжди корисно знати прийоми правильного слухання:

1. З'ясуйте свої звички слухати. Які ваші сильні сторони? Які ви робите помилки? Може, ви судите про людей дуже швидко? Чи часто ви перебиваєте співрозмовника? Які перешкоди спілкування найбільш вірогідні у ваших відповідях? Які з них використовуються вами найчастіше? Знання своїх звичок слухати є першим етапом в їх корекції.

2. Не втікайте від відповідальності за спілкування. Пам'ятаєте, що в спілкуванні беруть участь дві людини: один говорить, інший слухає. Як може хто-небудь дізнатися, що ви його не розумієте, поки ви самі не скажете йому про це?

3. Будьте фізично уважні. Оберніться лицем до того, що говорить. Підтримуйте з ним візуальний контакт. Переконайтеся, що ваша поза і жести говорять про те, що ви слухаєте. Сидіть або стійте на такій відстані від співрозмовника, яка забезпечує зручне спілкування обом. Пам'ятайте, що той, що говорить хоче спілкуватися з уважним, живим співрозмовником, а не з кам'яною стіною.

4. Зосередьтеся на тому, що говорить співрозмовник. Оскільки зосередженою увага може бути недовго (менш однієї хвилини), слухання вимагає свідомої концентрації уваги. Прагніть звести до мінімуму ситуаційні перешкоди. Наприклад, телевізор або телефон, не допускайте “блукання” думок. Допомогти концентруватися на тому, про що говорить співрозмовник, найімовірніше, може ваша фізична увага і мовна активність.

5. Прагніть зрозуміти не тільки зміст слів, але і почуття співрозмовника. Пам'ятайте, що люди передають думки і почуття “закодованими” — відповідно до соціально прийнятих норм. Слухайте не тільки інформацію, але і передаванні відчуття.

6. Спостерігайте за невербальними реакціями того, що говорить. Оскільки велика частина спілкування є невербальною, будьте уважними не тільки до слів, але і до міміки і жестів того, що говорить. Стежте за виразом обличчя співрозмовника і за тим, як часто він дивиться на вас пильно або як він підтримує з вами візуальний контакт. Стежте за тоном голосу і швидкістю мови. Зверніть увагу на те, як близько або далеко від вас стоїть той, що говорить, чи сприяють невербальні моменти посиленню мови співрозмовника або вони протиріччать висловлюваному словами.

7. Дотримуйтеся схвальної установки по відношенню до співрозмовника. Це створює сприятливу атмосферу для спілкування. Чим той, що більше говорить відчуває схвалення, тим точніше він виражає те, що хоче сказати. Будь-яка негативна установка з боку слухача викликає захисну реакцію, відчуття невпевненості і настороженості в спілкуванні.

8. Прагніть виразити розуміння. Користуйтеся прийомами слухання, рефлексії, щоб зрозуміти, що насправді відчуває співрозмовник, і що він намагається зрозуміти. Емпатійне спілкування означає не тільки схвалення співрозмовника, але дозволяє точніше зрозуміти повідомлення.

9. Слухайте самого себе. Це особливо важливо для вироблення уміння слухати інших. Коли ви стурбовані або емоційно збуджені, то менше всього здатні слухати те, що говорять інші. Якщо ж чиєсь повідомлення торкнеться ваших відчуттів, виразите їх співрозмовникові: це прояснить ситуацію і допоможе вам слухати інших краще.

10. Відповідайте на прохання відповідними діями. Пам'ятайте, що часто мета співрозмовника — отримати що-небудь реальне відчутне, наприклад, інформацію, або зміну думки, або змушення зробити що-небудь. В цьому випадку адекватна дія — краща відповідь співрозмовникові.

