

## **Занятие 10. Методы развития коммуникативных способностей.** **Виды, правила и техники слушания.**

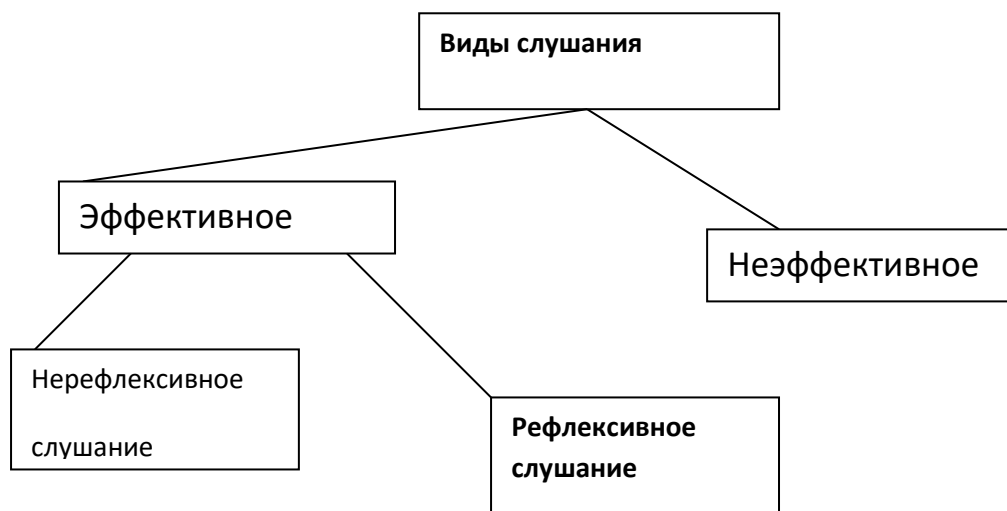
Цель занятия: Познакомить обучающихся с методами развития коммуникативных способностей; дать представление о видах, правилах и техниках слушания.

### Содержание занятия

Общение не всегда может протекать гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми, отсутствия внимания и интереса со стороны партнера по общению, а также плохой обратной связи, которая не позволяет определить, действительно ли ваше сообщение истолковано в том смысле, который вы в него вкладывали.

Успешность делового общения во многом зависит от умения *слушать собеседника*. Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. При кажущейся простоте (многие думают, что слушать означает помалкивать») слушание – это сложный процесс, который требует навыков культуры общения. От умения продавца слушать и слышать потенциального покупателя, во многом определяется успех профессиональной деятельности (приобретет ли покупатель товар, останется ли довольным и будет вашим постоянным посетителем или уйдет неудовлетворенным обслуживанием со всеми вытекающими последствиями).

Специалисты выделяют эффективное и неэффективное слушание.



*Неэффективное слушание* не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника, понимания обсуждаемой проблемы, а также оно не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

*Эффективное слушание* способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяют *два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.*

*Нерефлексивное слушание* – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта глаз. Помимо этого используются и речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

*Рефлексивное слушание* – это процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим. Оно

позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяют четыре основных приема рефлексивного слушания:

1. *Выяснение.* Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующие лучшему пониманию.
2. *Отражение чувств.* В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете ...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние.
3. *Перефразирование, т.е.* собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял ...», «Другими словами, Вы считаете ...», «По Вашему мнению ...» и т.п. Перефразирование показывает говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания, данный прием помогает вовремя исправить непонимание.
4. *Резюмирование, т.е.* подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используют фразы: «Итак, Вы считаете, что ...», «Если подвести итог сказанному, то ...» и т.п.

Однако всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания и избегать их. В процессе слушания нельзя:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды общения;

- поспешно возражать, недослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы;
- думать о своем или отвлеченном от темы разговора.

Помните, бестактный человек является главным источником конфликта!

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения. Их принято называть «техниками общения». Рассмотрим некоторые из них.

1. Прием «*имя собственное*» основан на произнесении вслух имени – отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции; снимает сопротивление с собеседника; демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

Например, при обслуживании рекомендуется спросить покупателя представиться по имени и спросить, как к нему лучше обращаться.

2. Прием «*золотые слова*» или искусство подачи комплиментов, что позволяет настраивать собеседника на сотрудничество; вызывать положительные эмоции; создавать атмосферу доверия и взаимоуважения. «У вас хороший вкус».

3. Прием «*зеркало отношений*» включает в себя улыбку, доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием «*терпеливый слушатель*» означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

5. Прием «*вес*» удовлетворяет потребность человека в значимости и смягчает возникающее напряжение во время беседы. Использование данного

приема предусматривает необходимость говорить партнеру о его значимости для вас и об уважении к нему.

б. Прием *«поиск позитивного»* показывает вашу мудрость и диалектичность, позволяет увидеть проблему системно как с позитивной, так и негативной стороны, тем самым ослабляет сопротивление партнера по общению. При использовании данного приема Вы предлагаете партнеру посмотреть на предложения, которые он отвергает с другой позиции.

Использование техник общения позволяет избежать конфликтов с покупателями и коллегами, а также сохранить благоприятный микроклимат в коллективе.

Успех в деловом общении, по мнению специалистов, во многом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми сталкиваемся в повседневной жизни, и, прежде всего, коллег по учебе, работе, а также учитывать интересы покупателей. Мы приходим на службу или учебу и нас окружают люди, у которых масса проблем. Кто-то озабочен своим здоровьем или здоровьем близкого человека; другого волнует ссора с девушкой (женой, подругой, другом); кого-то разволновал результат хоккейного (футбольного) матча; автолюбителя раздосадовала ситуация невозможности приобрести запчасти по низкой цене. Иными словами, у каждого человека своя неформальная, личностная тема. Надо ее только нащупать и человек откликнется теплотой отношения к вам. Д.Карнеги отмечал, что необходимо говорить о том, что интересует вашего собеседника. Однако мало просто говорить о том, что интересует партнера по общению. По мнению того же Д. Карнеги существует важнейший закон человеческого поведения, суть которого в следующем: всегда внушайте собеседнику сознание его значимости. При этом, показывая собеседнику свое отношение к нему как к уважаемому человеку, не следует льстить, тем более за счет унижения собственного достоинства. Вековой опыт психологии и педагогики говорит о том, что нужно опираться на положительное в человеке, тогда в ответ ты получишь человеческое отношение.

Иллюстрацией этого может служить психологический закон «Эффект Пигмалиона», который говорит о том, что люди ведут себя в соответствии с тем, чего от них ожидают другие. Вспомним мифы Древней Греции - миф о художнике Пигмалионе, который жил уединенно, избегая брака, так как презирал женщин из-за несовершенства, но однажды он сделал статую девушки необычайной красоты и полюбил ее. В глубине души он хотел, чтобы она была живая, могла разговаривать с ним, поэтому богиня любви Афродита оживила статую и подарила Пигмалиону красавицу-жену. «Эффект Пигмалиона» подтвержден многими экспериментами в психологии. Например, русская поговорка гласит: «Говорите человеку каждый день, что он – свинья, он и захрюкает».

Иными словами, реакция людей адекватна нашим ожиданиям. Нередко мы уверены в изначально плохих намерениях нашего собеседника. Лучше, если мы будем видеть добрые намерения, а не подозревать партнеров в злых умыслах. Это поможет смягчить критику полученных нежелательных результатов.

Также в процессе общения не следует монополизировать разговор, т.е. превращать беседу в монолог. Ж.де Лабрюйер отмечал, что талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие и если после беседы с вами человек доволен собой, значит, он вполне доволен и вами.

На эффективность общения влияет выбор языковых средств общения. При этом необходимо ориентироваться на собеседника, на ситуацию, на официальность или неофициальность обстановки. Говорите с партнером на его языке – тогда вы поймете друг друга.

Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть общее, – это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными. Общими у вас могут быть интересы, позиции, даже общие проблемы и трудности помогают расположить к себе партнера по общению. Подчеркивание

общности является древним правилом общения. Английский писатель Джозеф Редьярд Киплинг в романе «Маугли» сформулировал правило общности: «Мы с тобой одной крови, ты и я». При общении в центре внимания не должно стоять ваше «Я».

Специалисты рекомендуют быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику в категоричной форме свою позицию. Необходимо учиться вставать на точку зрения партнера.

Таким образом, в деловом общении важно все: что мы говорим и как. От того, как мы формулируем свое «видение» зависит эффективность общения. Например, вместо формулировки: «Мне представляется данная модель костюма интересной», используйте: «Вас могла бы заинтересовать современная тенденция данной модели, которую вы предпочитаете». Вместо: «Сейчас я вам докажу, что продукт отличного качества» – «Сейчас вы можете убедиться, что...»

Поскольку общение является основным средством установления доверительных отношений с покупателем, то культуре ведения деловой беседы необходимо учиться. Ознакомимся с некоторыми *правилами и рекомендациями*, которые разработали специалисты сферы обслуживания.

1. С плохим настроением не начинайте рабочий день. Плохое настроение оставляйте за дверью магазина.

2. Помните, что успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Повторение и перефразирование позволит покупателю почувствовать, что вы понимаете, что он говорит и что ему нужно. Во время беседы смотрите покупателю в глаза (но не пристально и не вызывающе), чтобы показать вашу заинтересованность.

1. Не перебивайте покупателя. Используйте приемы нерефлексивного слушания: кивайте головой, давая понять, что Вы его слушаете и понимаете.

2. При приветствии улыбайтесь – это снимает напряжение и настраивает на доверие. Дружелюбие и искренность с Вашей стороны позволят покупателю почувствовать, что он желанный гость.

3. Не делайте покупателю отрицательных, критических замечаний.

4. Не навязывайте товар

5. Будьте спокойны и неторопливы, пока покупатель выбирает товар.

6. Не рассматривайте пристально покупателя, т.к. это может спровоцировать агрессию или закрытость.

Но всегда помните, что никакие советы и правила не помогут, если вы не будете проявлять искренность и доброжелательность в общении; ни один совет не поможет, если Вы не любите дело, которым занимаетесь и не любите людей!

#### *Вопросы для самопроверки.*

1. Русская поэтесса Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать. А другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием применительно к своей профессиональной деятельности.

2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.

3. Как часто в разговоре с друзьями Вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

4. Для чего нужны «техники общения»?

5. Ответьте на вопросы теста «*Умеете ли вы слушать?*»

*Инструкция:* Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «Почти всегда» – 2 балла; «В большинстве случаев» – 4 балла; «Иногда» – 6 баллов; «Редко» – 8 баллов; «Почти никогда» – 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?



3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

*Обработка результатов.*

Подсчитайте сумму баллов. Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать – выше «среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Используемая литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Москва, Издательский центр «Академия» 2015г. Стр. 93-107