**ЗАДАНИЕ С 1.06.-6.06**

**Просмотреть видеоуроки на сайте:**

**[Видео уроки по психологии общения для... — 4 тыс. видео](https://yandex.ru/video/%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81/%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB/%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8/?text=%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BE%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%BF%D0%BE&path=wizard&parent-reqid=1590934620801565-1594405582198599788000121-production-app-host-vla-web-yp-264" \t "_blank)**

[**Яндекс.Видео**](https://yandex.ru/video?path=wizard)**›**[**видео уроки по психологии общения**](https://yandex.ru/video/%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81/%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB/%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8/?text=%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BE%20%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%BA%D0%B8%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%BF%D0%BE&path=wizard&parent-reqid=1590934620801565-1594405582198599788000121-production-app-host-vla-web-yp-264)

**И ВЫПОЛНИТЬ ЗАДАНИЯ**

**Практическое №1**

**Развитие навыков установления контакта**

Цель: освоение технологии оценки собеседника, практическая отработка навыков установления контакта в ситуации межличностного взаимодействия в процессе выполнения профессиональной деятельности.

*«Каждый раз, когда я вижу, к каким серьезным последствиям приводят мелочи… я думаю о том, что мелочей не бывает».*

*Брюс Бартон.*

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Преимущества построения общения на основе психологического типа собеседника.

- Невербальные и вербальные средства общения.

- Установление контакта (раппорт): управление коммуникацией через бессознательные ключи доступа; приёмы установления контакта (подстройка) к собеседнику с учётом психологического типа собеседника, подстройка к собеседнику.

- Способы поддержания и прерывания вербального и невербального контакта с собеседником.

- Приёмы управления вниманием собеседника.

- Эффективное завершение коммуникации.

Ход занятия:

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме:

1) позы и жесты собеседника;

2) контакт глазами (визуальный);

3) общее выражение лица:

1. складки на лбу;
2. область носа;
3. рот и губы;

4) мимические проявления эмоциональных реакций человека;

5) выбор дистанции при общении:

1. прикосновения;
2. рукопожатия;
3. походка;

6) манера говорить:

1. скорость речи;
2. громкость речи;
3. отчетливость;
4. высота голоса;
5. окраска звучания;
6. дыхание собеседника;
7. Заполнение таблицы.

|  |  |
| --- | --- |
| Состояние партнера в процессе общения | Внешние проявления данного состояния |
|  |  |

1. Отработка практических навыков оценки психотипа собеседника и установления контакта.

**Разминка: упражнение «Молекулы».**

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Инструкция: «Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый. Молекулы выглядят так (показать)».

Возможная модификация: скорость движения атомов и собранных молекул зависит от температуры окружающей среды. Если ведущий называет отрицательную температуру, движение замедляется или даже останавливается, при повышение – ускоряется.

По завершению упражнения можно задать вопросы:

- Как вы себя чувствуете?

- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

**Упражнение «Автобус»**

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения

Участники разбиваются на парочки. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга. Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

**Упражнение «Испорченный телефон»**

Цель упражнения: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвёртому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная c самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятия и передачи информации?

**Упражнение «Побег из тюрьмы»**

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)». После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

**Упражнение «Зеркало»**

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее сымитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них — исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убраться в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат…действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

Обсуждение. Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

**Упражнение «Интервью»**

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?

- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?

- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

**Упражнение «Аплодисменты»**

Цель: эмоциональная разрядка участников в конце занятия.

Инструкция: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.».

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

В конце занятия попросить участников высказать обратную связь по прошедшему занятию. Высказаться должны все, можно предложить вариант по кругу или с перекидыванием игрушки следующему участнику.

**Список литературы**

1. Арджайт М. Язык взгляда // Наука и жизнь.-1984.,п 1.- 20 с.

2. Ниренберг Д., Калеро Г. Как читать человека, словно книгу.-М, 2010.-176 с.

4. Пиз А. Язык телодвижений, Как читать мысли других по их жестам. -Нижний Новгород.,1995.-257с.

5. Хорст Рюлле. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение. - М.,2009.-227с.

6. Неверкович С.Д. Игровые методы подготовки кадров. / Под ред. В.В. Давыдова. - М.,1995.-205 с.

7. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении.-М.,1990. – 176 с.

Приложение 1

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д. Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни. Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,

- мимика (выражение лица),

- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,

- его диапазон,

- тональность,

- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,

- паузы,

- смех и т.д.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные, интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения. Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Невербальные действия, как правило, идут параллельно или чередуются с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный мир, под которым понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

**Практическое №2-3**

**Отработка приемов эффективного слушания**

Цель: расширение представлений о способах эффективного общения, практическая отработка навыков эффективного слушания.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу.
2. Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов:
   * Понятие и виды слушания.
   * Основные способы эффективного слушания.

Ход занятия:

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков.

**Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».**

Цель: создание настроя на работу, развитие способности к эмпатии.

Кто это на ощупь? Эта игра проводятся с завязанными глазами.

Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаясь угадать имя.

**Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»**

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

какие эмоции они испытывают чаще всего;

с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно;

как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;

насколько это им удается;

какие навыки они бы хотел приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нерефлексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания интервью останется 2—3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слышащего помогало, а что затрудняло рассказ?

- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?

- Что было трудным при выполнении данного задания?

- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

**Упражнение 3. «Беседа с клиентом».**

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, раздраженного клиента, другой – менеджера по продажам. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение (см. вопросы выше).

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Список литературы

1. Браим М.Н. Этика делового общения. - М.: Просвещение, 2006. - 163 с.
2. Дебольский М. Психология делового общения. - М.: Просвещение, 2012. - 142 с.
3. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009. - 384с.
4. Честара Дж. Деловой этикет. - М.: ВЛАДОС, 2008. - 156 с.
5. Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 218 с.

Приложение 1

1. Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение - это, прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Причем есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника. Слушать же - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Однако экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:

«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.

Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.

Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?

Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.

Анний: Смотри, что делает богатство!…»

Почему же мы не слушаем, хотя умение слушать может дать нам возможность узнать новую информацию, не говоря уже о том, что оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника? Причины этого довольно тривиальны:

Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.

Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.

Мы не слушаем, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме.

Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).

И, наконец, мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Искусству слушания нужно учиться.

Можно выделить следующие **виды слушания:**

рефлексивное (активное),

нерефлексивное (пассивное),

эмпатическое.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Нерефлексивное (пассивное) слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д. Такое слушание предполагает временную сдачу себя собеседнику, своего рода капитуляцию. Зато вы сможете узнать иную точку зрения, а затем - действовать.

Активное слушание - это искусство понимания. Процесс расшифровки смысла сообщений, выяснения реального значения сообщения. Активный слушатель должен уверить говорящего, что все произносимое будет верно понято им. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей и чувства (по отношению к себе и другим).

**Активное слушание**

Когда пассивного слушания недостаточно, следует перейти к активному слушанию.

Бизнесмен, который говорит только о себе и своей фирме, не проявляя интереса к деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Самая распространенная ошибка начинающих коммерсантов, когда они стараются склонить собеседника к своей точке зрения, -- это стремление слишком много говорить самим. И им это очень дорого обходится. Особенно часто эту ошибку совершают торговые агенты.

Следует давать возможность выговориться собеседнику. Он лучше вас осведомлен о своих проблемах и нуждах. Задавайте ему вопросы. Пусть он кое-что сообщит вам.

Цель - это поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

Условия, при которых активное слушание полезно:

когда вам необходимо проверить, верно ли вы воспринимаете эмоциональное состояние другого человека;

когда вы имеете дело с сильными эмоциями;

когда проблема другого человека эмоциональна по своей сути;

когда клиент пытается вынудить вас принять то же решение, что и он/она сам/сама;

когда идет исследование и взаимодействие с "открытым концом".

С помощью активного слушания вы сможете:

прояснить для себя чувства другого человека,

структурировать сложные эмоциональные состояния,

определить проблему более точно,

позволить клиенту решить проблему или понять, в каком направлении ее нужно решать,

повысить самооценку клиента.

большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента,

верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель:

1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.

2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.

3. Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.

4. Искренний интерес к человеку и желание помочь.

5. Большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента.

6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

При соблюдении этих условий хороший слушатель поддерживает:

1) Визуальный контакт

- если вы собираетесь говорить с кем-то, то смотрите на него; глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого человека.

2) Язык тела

- собеседники должны находиться друг против друга, при этом надо смотреть прямо и сохранять открытую позицию, показывая интерес к собеседнику.

3) Тон и скорость речи

- когда мы внимательно слушаем партнера, то тон нашей речи невольно гармонирует с его тоном; голосом мы можем передать теплоту, заинтересованность, значимость для нас мнения собеседника.

4) неизменность предмета разговора.

- хороший слушатель обычно позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Очень часто в награду за внимательное выслушивание вы получаете «открытое сердце» вашего партнера, что существенно облегчает работу и способствует взаимопониманию.

Сложности при использовании активного слушания:

Ответ клиента "да" с последующей паузой. Задайте информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить клиента говорить дальше.

Ответ клиента "нет". Если клиент не дает пояснений, задайте информационный вопрос. Если вы получили ряд ответов "нет", то, видимо, клиент не желает говорить о своей проблеме или же не старается тщательно разобраться в ней.

Вы шагнули слишком далеко вперед, выразив свой анализ, а не чувства клиента. Вернитесь в ситуацию общения и проследите за состоянием клиента.

Клиент говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, слушайте его не прерывая, даже ради выражения своих мыслей, чувств.

Слушание заканчивается, когда проблема определена или достигнуто решение, клиент на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится цикличным и повторяется.

Ошибки, наиболее часто встречаемые у тех, кто слушает партнера:

1. Удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

2. Заострение внимания на «голых» фактах. Они, конечно, важны, однако психологи утверждают, что даже самые внимательные люди могут сразу точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается в голове. Поэтому при любом перечислении следует обращать внимание только на наиболее существенные моменты.

3. «Уязвимые места». Для многих людей это такие «критические слова», которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. Например, слова «рост цен», «инфляция», «увольнение», «ограничение заработной платы» вызывают у некоторых людей «психический ураган», т.е. неосознанное желание протестовать. И такие собеседники уже не следят за тем, что говорят в этот момент другие.

**3. Приемы активного слушания**

Довольно часто, особенно когда собеседник волнуется, возникает необходимость добиться точного понимания того, что он говорит. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

**Прием выяснения** состоит в обращении к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания или двусмысленности задает «выясняющие» вопросы, которые показывают говорящему, что его внимательно слушают, и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Для выяснения чаще всего используются следующие фразы: «Что вы имеете в виду?», «Извините, но я не совсем понял это», «Простите, но как это...», «Не могли ли вы объяснить это подробнее?» Такие нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказать свою мысль более конкретно, подбирая при этом другие слова. Реплики должны касаться только того, что собеседник говорит, и не содержать оценки его поведения или умения изложить свои мысли. Выражения типа «Говорите понятнее!» никакого отношения к этому приему не имеют. Они только отталкивают собеседника, затрагивая его самолюбие.

Пользуясь приемом выяснения, надо стараться не задавать вопросов, требующих односложного (типа «да», «нет») ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» полезно спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны говорить уже сами, во втором даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

Другой полезный прием, когда нужно добиться точного понимания собеседника, - это **перефразирование** - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, и при необходимости своевременно внести необходимые уточнения.

Перефразирование - универсальный прием. Его можно использовать при любом виде делового разговора. Но особенно эффективен этот прием в таких случаях:

при коммерческих переговорах, когда необходимо полное и точное понимание желания и предложений партнера. Поленившись повторить своими словами сказанное им, мы рискуем понести громадные убытки;

в конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль оппонента своими словами, то можем быть уверенными, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим возражениям: ведь он видит, что его слушают и стараются понять. Кроме того, у него просто не будет повода и оснований внутренне считать, что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова;

когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего крайне благоприятное впечатление (ведь наши ответы -- это выраженные нашими словами его собственные мысли).

При перефразировании следует соблюдать определенные правила. Прежде всего, его надо начинать фразами типа: «Другими словами, вы считаете...». «Если я вас правильно понял, то...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...».

При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Перефразирование помогает отделить смысл от эмоций (возбуждения, взволнованности, подавленности).

Следует выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем уподобляться попугаю, что вряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление.

Не следует, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование действенно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями. Повторение его слов в такой момент не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, на который он сможет опереться, чтобы двигаться дальше.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

Наиболее эффективно помогает добиться точного понимания сказанного собеседником прием **резюмирования.**

Резюмирование -- это подведение итогов. Суть его в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза -- это его речь в «свернутом» виде, ее главная идея.

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника своими словами. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль. Обычно она предваряется фразами типа: «Таким образом, вы считаете...», «Итак, вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...», «Ваша основная идея, как я понял, состоит в том, что...».

Наиболее часто резюмирование используется в следующих ситуациях:

на деловых совещаниях. Искусство руководителя здесь состоит в том, чтобы в высказываниях выступающих выделить главное. Иначе совещание может «потонуть» в потоке их речей;

в разговоре, когда участвующие в нем люди обсуждают одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени резюмировать сказанное, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие детали и забыв о сути дела;

в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать;

при желании высказать несогласие с чьей-либо точкой зрения. Прежде чем это сделать, следует вначале выделить в суждении оппонента главное, подытожить сказанное, тогда не придется распыляться, приводя его контрдоводы, и удастся ответить на суть возражения. А еще лучше попросить сделать резюме его самого: он должен будет избавить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчит нам задачу;

когда нужно помочь собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и туманных фраз, сохранив при этом у него ощущение, что к этой мысли он пришел сам.

Таким образом, обобщая все вышеизложенное, можно утверждать, что обеспечить психологически правильное выслушивание собеседника и партнера можно при выполнении **следующих условий.**

Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая или пытаясь комментировать услышанное.

Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у него ощущение свободы.

Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо выглядеть и действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для раздражений.

Слушая, чаще улыбайтесь, кивайте головой, смотрите собеседнику в глаза и все время поддакивайте.

Задавайте вопросы и постоянно уточняйте. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.

Слушая, старайтесь понять, а не выискивать неточности или ошибки говорящего. Никогда не давайте оценок услышанному. Пусть собеседник выговорится до конца.

Старайтесь сопереживать собеседнику. Для этого посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место. Только так можно лучше понять говорящего и точнее выявить смысл его речи. Недаром говорится: чтобы слушать, нужны оба уха: одно -- воспринимать смысл, другое -- улавливать чувства говорящего.

В процессе слушания будьте внимательны и не теряйте тему беседы. Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего. Думайте только о том, что он говорит.

Если собеседник вам неприятен, старайтесь сдерживать свои эмоции. Поддавшись чувству раздражения или гнева, вы не все поймете или придадите словам неверный смысл.

Будьте терпеливы. Не прерывайте собеседника, не смотрите на часы, не делайте нетерпеливых жестов, не просматривайте свои бумаги, т. е. не делайте того, что свидетельствует о вашем неуважении или безразличии к собеседнику.

Всегда выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, -- это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость в сфере бизнеса.

Итак, еще раз в качестве заключения подчеркнем: умейте слушать собеседника. Часто это бывает более ценным, чем умение говорить. Дайте возможность сначала высказаться другому. А потом говорите с учетом услышанного.