

Приложение 2

Памятка «Техники активного слушания» позволяют воспринимать информацию точно, без вкладывания своего смысла.

Все техники рефлексивного слушания направлены на одновременное решение трёх основных задач:

- 1) Проверять правильность своего понимания слов и высказываний говорящего.
- 2) Не управлять темой разговора, а поддержать спонтанный речевой поток говорящего, помочь ему разговориться, говорить не о том, что представляется важным и интересным нам, а о том, что считает важным он.
- 3) Не только быть заинтересованным слушателем, но и дать собеседнику почувствовать эту заинтересованность.

	эхо-техника (отражение)	перефразирование (парафраз)	резюмирование	прояснение
Сущность техники	это дословное повторение слов или фраз собеседника.	формулирование той же мысли другими словами.	переформулирование, с помощью которой подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом.	это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы слушающий точнее понял, о чем идет речь.
Цель техники	даёт возможность говорящему почувствовать, что он услышан, что его понимают.	проверка слушателем точности собственного понимания сообщения.	дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.	разъяснить непонятное место в рассказе говорящего, привести примеры или остановиться на чем-то подробнее.
Выражения техники	То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе значимости этого содержания для говорящего.	«Как я понял вас, вы считаете, что...» «Как я понимаю, вы говорите о том, что...» «По вашему мнению...» «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...» «Другими словами, вы считаете...» «Правильно ли я понимаю?»	«Я внимательно вас слушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял...» (или, «Вот, как я понял, что с вами произошло...») «Если теперь подытожить сказанное вами, то» «Из вашего рассказа я сделал следующие выводы...»	«Не повторите ли вы ещё раз?» «Что вы имеете в виду?» «Приведите примеры...» «Не объясните ли вы поподробнее?» «Может быть, вы что-нибудь добавите?» «Не могли бы вы развить вашу мысль?» «Что случилось потом?»
Применение техники	Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний собеседника оказался не вполне ясным или где его высказывания несут эмоциональную нагрузку. Иногда отражение последних слов фразы партнера используется во	Перефразирование полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной. Используя технику парафразы в процессе общения, слушатель главным образом сосредотачивается не на чувствах и установках	Применима в продолжительных беседах, где она помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмирование уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий или в таких ситуациях, где	Если предыдущие техники рефлексивного слушания не привели слушателя к ясному пониманию, он может прямо попросить говорящего разъяснить непонятное место в его рассказе, привести примеры или остановиться на чем-то подробнее.

	время продолжительных пауз в качестве предложения продолжить рассказ.	собеседника, а на смысле и идеях.	необходимо решать какие-либо проблемы.	
--	---	-----------------------------------	--	--