

ризуется активной обратной связью с говорящим.

Виды рефлексивного слушания:

- ⇒ *выяснение* (“Что Вы имеете в виду?”, “Уточните, пожалуйста” и т.д.);
- ⇒ *перефразирование* (“Другими словами...”, “По Вашему мнению”, “Как я понимаю, Вы говорите о ...” и т.д.);
- ⇒ *отражение чувств* (“Вероятно, Вы чувствуете...”, “Вижу, что Вы этим очень расстроены” и т.п.);
- ⇒ *резюмирование* (“Если подытожить все сказанное, то...”).

Универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удается расположить к себе собеседника - это сказать хороший комплимент.

Слабость к комплиментам имеют не только женщины, но и мужчины. Объясняется это тем, что комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека - потребность в положительных эмоциях.

Разобраться в том, что такое хороший комплимент, поможет, прежде всего, точное определение этого понятия.

- **Комплиментом** называется небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе.

Комплимент отличается от лести тем, что дается *небольшое* преувеличение.

Эффективный комплимент должен быть кратким (содержать 1 - 2 мысли) и использовать фактическую основу, то есть факты известные обоим партнерам. Большое впечатление комплимент производит, когда делается при свидетелях.

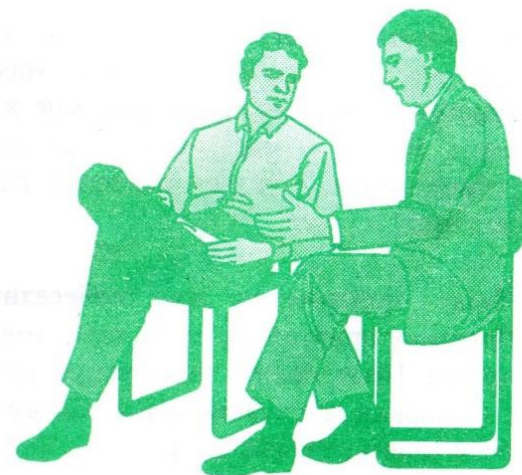
Издание подготовлено Красноярским краевым центром профессиональной ориентации и психологической поддержки населения и отпечатано в информационно-издательском отделе Департамента ФГСЗН по Красноярскому краю

ГОСУДАРСТВЕННАЯ
СЛУЖБА
ЗАНЯТОСТИ



ДЕПАРТАМЕНТ ФЕДЕРАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
ПО КРАСНОЯРСКОМУ КРАЮ

Как расположить к себе СОБЕСЕДНИКА



КРАСНОЯРСК

ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО?

Психологической основой расположения одного человека к другому является потребность каждого человека в положительных эмоциях. В благодарность за удовлетворение этой важнейшей человеческой потребности люди отвечают расположением к тому, кто вызвал положительные эмоции.

К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного с предубеждением. Поэтому одно из правил ведения деловой беседы гласит, что задача первой части беседы - создать атмосферу взаимного доверия.

ЧТО ДЛЯ ЭТОГО НУЖНО?

- ◆ **Улыбнитесь собеседнику.** Улыбка - это действие, означающее "Я к Вам хорошо отношусь, Вы мне нравитесь, мне хорошо с Вами, я рад(а) Вам". Дружеское расположение рождает ответное расположение.
- ◆ **Чаще произносите имя собеседника.** Человеку приятно слышать свое имя, отчество. Произносить имя следует не скороговоркой, а с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор.

- ◆ **Поддерживайте визуальный контакт (встречайтесь взглядами) с партнером по общению.** Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредотачивает внимание на говорящем, что способствует слушанию. Оптимальная продолжительность взгляда должна не превышать 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят, как вызов или желание смутить.
- ◆ **Создайте положительное первое впечатление о себе.** Обычно оно влияет на все последующее восприятие. Внешний вид - первая информация, которую люди получают при встрече друг с другом. Плохое впечатление производит любая неопрятность во внешнем виде.
- ◆ **Примите позу "слушающего человека"** - корпус слегка наклонен в сторону говорящего. В этом случае собеседник будет воспринимать Вас, как более внимательного слушателя. Кивание головой также, благотворно сказывается на говорящем, так как это означает согласие, одобрение.
- ◆ **Делайте паузы в разговоре.** Они позволяют собеседникам обдумать услышанное. Пауза в речи позволяет подчеркнуть значимость высказанной мысли.

- ◆ **Приходите на встречу вовремя.** Еще великий Шекспир сказал: "Лучше прийти на 2 часа раньше, чем опоздать хотя бы на 2 минуты."
- ◆ **Не перебивайте собеседника.** Внимательно слушая, мы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент).
- ◆ **Будьте хорошим слушателем.** Слушать гораздо труднее, чем говорить. Скорость "говорения" в 4 раза меньше скорости мышления. Поэтому 3/4 возможностей мозга не задействованы в слушании и ищут себе применение. И обычно находят его в посторонних мыслях.

Существуют определенные приемы эффективного слушания:

- **нерефлексивное слушание** состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это полезно в ситуациях, когда собеседник:
 - ◆ *горит желанием высказаться;*
 - ◆ *хочет обсудить то, что его больше всего беспокоит;*
 - ◆ *испытывает трудности в выражении своих проблем;*
 - ◆ *является человеком, занимающим более высокое положение.*
- **рефлексивное слушание** позволяет более точно понять собеседника и характере

