

ПРИЙОМИ

активного спілкування та слухання

Прийом	Опис
Перше враження	Складається в перші 20 с зустрічі й залежить від звучання голосу, візуальних відчуттів та вербального компонента
Правило трьох «плюсів»	За допомогою цього правила — трьох прийомів ефективного спілкування — можна під час зустрічі справити на співрозмовника хороше враження. До таких прийомів належать: • <i>компліменти</i> — – непрямий комплімент, під час якого хвалять не саму людину, а те, що є для неї цінним; – комплімент «мінус-плюс», за якого озвучують співрозмовникові спочатку маленький «мінус», а потім одразу повідомляють позитивну новину (наприклад, «Я не можу сказати, що Ви хороший працівник... Насправді Ви для нас незамінний фахівець!»); – комплімент-порівняння, коли співрозмовника порівнюють із чимось дорогим для того, хто робить комплімент; • <i>усмішка</i> — тепла, доброзичлива чи хоча б готовність до неї — це психологічний «плюс», доказ хорошого ставлення до співрозмовника; • <i>ім'я співрозмовника</i> — звучання імені сприятливо впливає на людину, бо це найважливіший для неї звук. Їй приємно, що її ім'я пам'ятають
Значимість співрозмовника	Важливо дати співрозмовнику змогу усвідомити власну значимість. Завдяки цьому він з радістю погодиться виконати прохання чи допомогти в чомусь. Головне — щиро про це попросити
Луна	Повторення останніх слів співрозмовника засвідчить увагу до нього та не дасть втратити нитку розмови
Відкриті запитання	Дають змогу розговорити співрозмовника, оскільки передбачають розгорнуту відповідь, тоді як закриті — лише згоду чи заперечення
Парефразування	Це переказуванням думки співрозмовника за допомогою меншої кількості слів. Воно допомагає переконати співрозмовника, що його думку розтлумачили правильно
Уточнення	Дають змогу уникнути неправильної інтерпретації слів співрозмовника, отримати більше інформації, підтвердити сказане
Угу-підтакування	Вигуки «ага», «угу», «так-так», кивання тощо є ознаками активного слухання
Спонування	Вигуки й інші вислови на кшталт «Ну і...», «А що далі?», «Продовжуйте...» спонукають співрозмовника продовжити перервану розмову
Емоційний супровід	Відповідний вираз обличчя, сміх, «скорботна міна», поза, вигуки «ух!», «ох!», «отакої!», «добре!», «не може бути!» тощо засвідчують небайдужість, співчуття, зацікавленість предметом розмови
Нерелевантні висловлювання	Фрази, що не стосуються справи або пов'язані з нею лише формально, допоможуть контролювати хід розмови. Наприклад, після фрази «і, до речі, про музику...» насправді йтиметься про оплату праці музичного керівника
Резюмування	Фінальне або проміжне резюмування сказаного співрозмовником у лаконічній формі дає змогу отримати зворотний зв'язок, завершити обговорення тієї чи тієї теми або перейти до нової фази обговорення
Емпатія	Показ налаштованості на почуття співрозмовника, вияв готовності співпереживати. Це потрібно, аби показати співрозмовникові, що його емоційний стан розуміють і йому готові допомогти усвідомити й оцінити свої емоції

Прийом	Опис
Візуальний контакт	Співрозмовники дивляться одне одному в очі
Люстерко	Під час розмови співрозмовники стають одне напроти одного. При цьому дивляться прямо і зберігають відкриту позицію. Це допомагає продемонструвати зацікавлення
Тон і швидкість мовлення	Під час уважного слухання тон власної мови мимоволі гармоніює з тоном співрозмовника. Голосом можна передати теплоту, зацікавленість, значимість думки співрозмовника
Незмінність предмета розмови	Визначитися із темою розмови хороший слухач зазвичай дозволяє самому співрозмовнику. За уважне слухання він отримує «відкрите серце» співрозмовника, що істотно полегшує роботу і сприяє взаєморозумінню

Примітка. Розроблено за матеріалами Олени ФЕДОРЧУК, наукового співробітника Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України