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.

Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010