|  |  |
| --- | --- |
| **Правила активного слушания** | **Приемы активного слушания** |
| - Доброжелательный настрой.  - Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.  - Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.  - Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.  - Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.  - Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.  - Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое | 1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика).  2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.  3. Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).  4. Использование вопроса – «эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».  5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его собственные слова и фразы, но обязательно перефразируйте их, чтобы не быть похожим на попугая. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал(а)», «тебе кажется». |

***ПАМЯТКА: ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ:***

**Приемы:**

- Короткие реплики («Да-да», «ага», «угу», «Очень интересно», «Я тебя слушаю» и т.п.).

- Уточнение («Что ты имеешь в виду, говоря о...?», «Что значит...?» и т.п.).

- Дословное или почти дословное повторение слов собеседника, выражения.

- Сопереживание, понимание чувств собеседника («Похоже, ты расстроен(а)», «Ты на него обиделся»).

- Перефразирование (повторение сказанного собеседником в более сжатой форме или своими словами).

***ПАМЯТКА: ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Правила активного слушания** | **Приемы активного слушания** |
| - Доброжелательный настрой.  - Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.  - Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.  - Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.  - Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.  - Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.  - Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое | 1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика).  2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.  3. Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).  4. Использование вопроса – «эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».  5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его собственные слова и фразы, но обязательно перефразируйте их, чтобы не быть похожим на попугая. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал(а)», «тебе кажется». |

**Приемы:**

- Короткие реплики («Да-да», «ага», «угу», «Очень интересно», «Я тебя слушаю» и т.п.).

- Уточнение («Что ты имеешь в виду, говоря о...?», «Что значит...?» и т.п.).

- Дословное или почти дословное повторение слов собеседника, выражения.

- Сопереживание, понимание чувств собеседника («Похоже, ты расстроен(а)», «Ты на него обиделся»).

- Перефразирование (повторение сказанного собеседником в более сжатой форме или своими словами).