



Что предполагает умение слушать

- 1.** Контакт глазами (не отвлекайтесь на компьютер, звонки или других сотрудников в момент общения)
- 2.** Легкое кивание головой
- 3.** Открытая поза, заинтересованное выражение лица
- 4.** Вербальные реакции (например: понимаю, ясно, ок, ага (внутренний звук), я тебя понял, я тебя услышал, и т.п.)
- 5.** Отсутствие домысливания
- 6.** Дождаться, когда собеседник закончит говорить (не перебивать, не проявлять признаков нетерпения)
- 7.** Открытые и уточняющие вопросы (например: Почему ты ему так ответил? А он что? Это было в четверг? И что потом? Чего ты ожидаешь от меня?)
- 8.** Проверка понимания (например: Если я правильно понял..., Другими словами..., Ты хочешь сказать..., Ты ожидаешь от меня... и т.п.)