

ЛЕКЦИЯ ПО ТЕМЕ: Виды, правила и техники слушания.

План:

1. Понятие слушания
2. Виды слушания
3. Технология правильного слушания
4. Толерантность как средство повышения эффективности общения

1. Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение - это прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Есть разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника.

Слушать - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Лучшими способностями к слушанию обладают женщины, мужчины же более склонны слушать самих себя и часто перебивают собеседника, рассматривая беседу как возможность «себя показать», как некое соревнование.

Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:

«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.

Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.

Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?

Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.

Анний: Смотри, что делает богатство!...»

Умение слушать помогает нам узнать новую информацию, оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника.

Причины нежелания услышать:

- Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.
- Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.
- Мы не слушаем, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме.
- Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).
- Мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Искусству слушания нужно учиться!

Как правильно слушать? Каковы условия эффективного слушания?

- При беседе с другим человеком нужно убрать посторонние мысли;
- В процессе слушания необходимо производить анализ скрытой в речи собеседника информации, причин, толкнувших его на разговор;
- Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи;
- Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для расставления всех точек над «и» будет потеряно и ваши деловые отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной - слух, неверно интерпретированные жесты и слова);
- Ни в коем случае не перебивать собеседника;
- Сконцентрировать свое внимание на сущности разговора.

Важно не только внимательно слушать, но и показывать это. Показать, что вы слушаете собеседника, можно несколькими способами.

Во-первых, нужно повернуться к собеседнику лицом (а не стоять к нему боком, ибо это признак незаинтересованности), если же вы сидите, то нельзя сидеть развалившись (это признак неуважения), лучше сесть прямо.

Во-вторых, ваша поза должна быть открытой, т.е. руки и ноги не должны быть скрещены.

В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, т.е. смотреть на говорящего, но, конечно, не пристально. О человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление.

2. Виды слушания

Существует два вида слушания: нереплексивное и рефлексивное.

1. Нереплексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При неререфлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Неререфлексивное слушание единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.

Об этом говорит такой пример. Участников одного эксперимента попросили записать на магнитофон свою речь на любую тему. За это им предложили оплату, которая зависела от времени, в течение которого длится речь. Некоторые участники проговорили несколько дней подряд. Почувствовав себя лучше, так как некоторым из них впервые представилась возможность выговориться, многие отказались от оплаты и решили, что магнитофон лучше всякого собеседника.

При неререфлексивном слушании можно облегчить общение с собеседником, поскольку, что даже незначительный знак внимания побуждает продолжать разговор, а нейтральные фразы снимают напряжение (вспомните, как вы сами себя чувствуете, когда вы говорите, а собеседник не произносит ни слова).

Неререфлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- если собеседник говорит о своих проблемах;
- в напряженных ситуациях;
- при разговоре с вышестоящим по должности (если, например, вас критикует начальник).

Неререфлексивное слушание применяется, в основном, для недискуссионных разговоров, либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации. Особенно важно умение слушать для руководителей. Исследования показывают, что в тех фирмах, в которых руководитель способен выслушать своих подчиненных, производительность труда намного выше, чем в фирмах, руководитель которых красиво говорит, но не умеет слушать.

При деловом общении неререфлексивного слушания недостаточно, нужно всегда помнить, что оно представляет собой лишь первый этап овладения техникой слушания. Второй этап - это рефлексивное слушание.

2. Рефлексивное слушание - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание использует следующие приемы поддержки собеседника:

- **выяснение, уточнение:** «я не понял», «повторите еще раз...», «что вы имеете в виду?», «не могли бы Вы объяснить?»
- **парафраз**, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли: «вы считаете, что...», «другими словами...»;
- **отражение чувств:** «Мне кажется, Вы чувствуете...», «Понимаю, Вы сейчас разгневаны...»;
- **побуждение:** «ну и...», «что дальше...»;
- **продолжение**, то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;
- **оценки:** «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;
- **резюмирование:** «Итак, Вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...».

3. Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов

Название этапа	Цель этапа	Способы поддержки собеседника
1. Информационный	Дать собеседнику высказать свою точку зрения	поддакивание, побуждение, невербальная поддержка
2. Уяснение	Убедиться, что вы правильно его поняли	Выяснение, парафраз, отражение чувств
3. Завершающий	Добиться совместного решения	Оценки, продолжение, резюмирование

Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание.

В деловой беседе применяются следующие правила эффективного слушания:

1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.
2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.
3. Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.
4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.
5. Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).
6. Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не поддавайтесь под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.
7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

4. Толерантность как средство повышения эффективности общения

В научной литературе толерантность рассматривается, как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия. Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия. Толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она не предполагает и жертвенной позиции - полного отказа от собственных интересов, или альтруизма. Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, сотрудничестве.

В слове «общение» изначально заложен смысл «поиск общего», т.е. предполагается как бы цель - достижение определенного совместного результата. Этот результат должен способствовать пониманию, развитию отношений и т.д. Известно, что конфликты - явление не случайное. Они имеют корни в различных сферах - в самой природе человека, его генетических особенностях, возрастных, личностных, социальных и т.д.

Толерантность в общении - позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят.

Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью - нетерпимостью.

Проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы - представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) - национализм, шовинизм, расизм;
- насилие в поступках и в речи - преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;
- экстремизм во взглядах и поступках - терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;
- эксплуатация;
- дискриминация, изоляция в обществе - по половому признаку, мигрантофобия
- **Основные критерии толерантности:**
- позиция на равных и учет интересов другого;
- отказ от насилия;
- осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;
- подчинение правилам, законам (не по принуждению, а по доброй воле);
- позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);
- способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;
- способность личностного выбора.

Задание для отчета : Сделать конспект