

# Виды и техники слушания

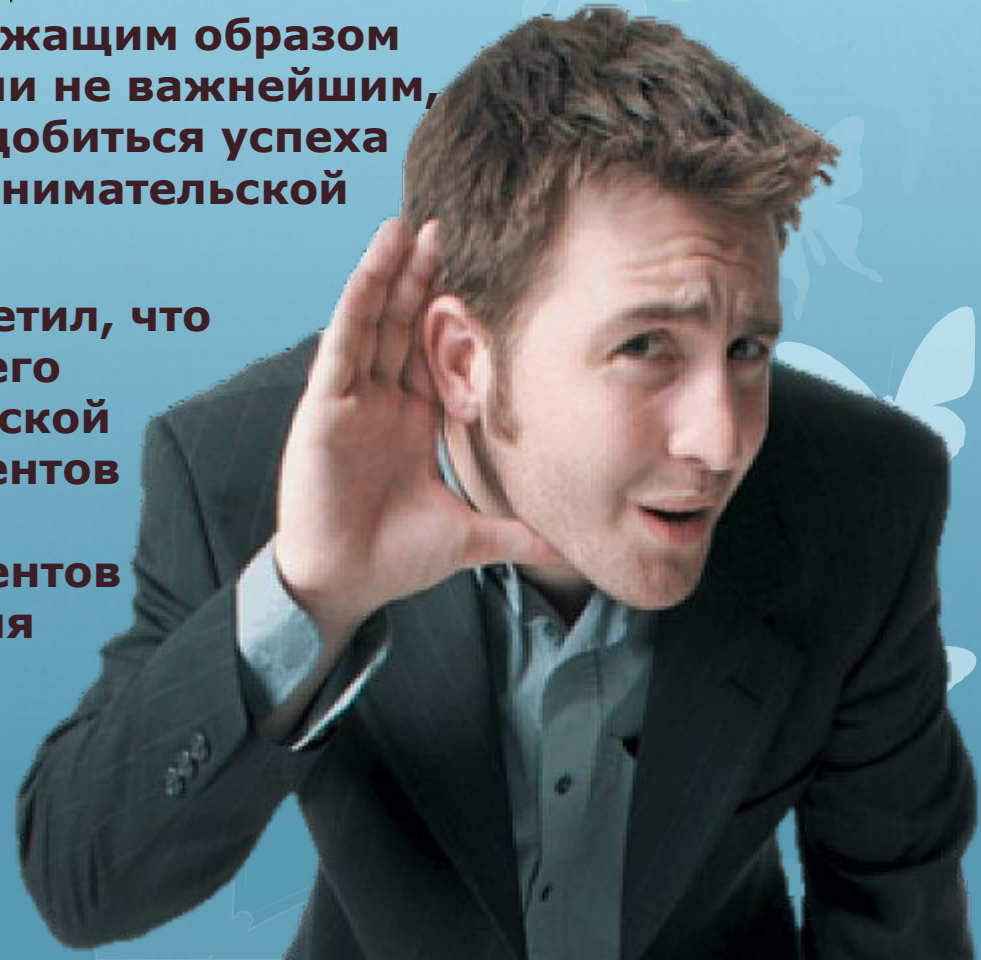
«Никто так ярко не признает свое невежество, как тот, кто, слушая рассказ другого, прерывает его и сам начинает говорить».

Саади

**Взаимоотношения людей в процессе совместной деятельности, которой каждый человек посвящает значительную часть своей жизни, всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов, а также специалистов-практиков, стремившихся обобщить свой опыт делового общения в той или иной сфере, соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности и сформулировать основные принципы и правила поведения человека в деловой (служебной) обстановке.**

**Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.**

**Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми.**



# 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.

Причем есть огромная 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 же – 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.

# 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 ни в коем случае не перебивать собеседника
- сконцентрировать свое внимание на сущности разговора



# Основные виды слушания

**Нерефлексивное слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями**

**Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений через рефлексивные ответы**

Выяснение

Перефразирование

Резюмирование

Отражение чувств

**Эмпатическое слушание - слушание от сердца к сердцу, ориентировано на чувства и ощущения**

# Основы эффективного слушания

Факторы, определяющие эффективность процесса слушания


**Объективные факторы:** шумы и помехи; акустические характеристики помещения; микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

**Субъективные факторы:** пол слушателя ;тип нервной системы человека, его темперамент; интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:

- основные;
- дополнительные;
- вспомогательные.



# Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:



**слуховая  
способность**

**внимательнос  
ть**

**способность  
к  
пониманию**

**способность  
к  
запоминани  
ю**

# Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность.

- 1) отношение слушателей;
- 2) интерес слушателей;
- 3) мотивации слушателей;
- 4) эмоциональное состояние слушателей





# Манипуляция

**Манипуляция в психологии – это воздействие на психику человека с целью заставить его изменить позицию. Иными словами, это ловкая игра, которая позволяет обыграть конкурента или партнера.**

**Манипуляция, по большому счету, проявляется во время любого общения. Все, что один человек говорит, должно вызывать реакцию у другого человека. Но для получения этой реакции человек использует манипуляцию, говоря одно, а подразумевая другое. Там, где заканчивается здравый смысл и логика начинается манипуляция. Везде и всегда манипуляция направлена на чувства.**



# На основе этого критерия существует классификация манипуляций:

**Манипуляция любовью** одна из самых жестоких манипуляций, когда для получения любви нужно выполнить данные условия или совершить обмен на деньги или услуги.

**Манипуляция страхом** всегда была одной из самых действенных. Даже недостаточная информированность человека позволяет манипулировать им, играя на людском страхе.

**Манипуляция неуверенностью** действует только в том случае, если человек себя недооценивает и переживает по поводу своего недостатка. А манипулятор, не имея реальной власти и авторитета, пользуется этим, подтверждая свою состоятельность на фоне чужих недостатков.

**Манипуляция чувством вины** дает манипулятору право на достижение своей цели за счет чужих погрешностей.

Манипуляция чувством гордости позволяет манипулятору настроить человека на стремление кого-то догнать, тем самым сбывая его с намеченного пути.

**Манипуляция чувством жалости** используется для того, что бы вызвать сострадание со стороны другого человека ради достижения цели.

# Формы манипуляций:

## Положительные формы:

- заступничество
- успокаивание
- комплимент
- невербальные заигрывания (обнимание, подмигивание)
- сообщение хороших новостей
- общие интересы

## Отрицательные формы:

- деструктивная критика
- деструктивная констатация
- деструктивные советы

**MANIPULATION**

# Интернет ресурсы:

1. [http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00009909\\_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00009909_0.html)
2. <http://xreferat.ru/77/4773-1-vidy-i-tehnika-slushaniya.html>
3. [http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00143077\\_0.html](http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00143077_0.html)
4. [http://revolution.allbest.ru/psychology/00279056\\_0.html](http://revolution.allbest.ru/psychology/00279056_0.html)
5. <http://rl54.ru/?menu=413>
6. <http://www.yourfreedom.ru/manipulyaciya-v-psixologii/>

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**