

Совершенствование навыков слушания



Умение слушать

- В среднем человек тратит 29,5% времени на слушание, 21,5% на говорение, 10% на письмо.
- Администратор расходует свое рабочее время следующим образом: 16% чтение, 9% письмо, 45% слушание, 30% говорение.

Слушание ...

- ... это рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи.
- Этот процесс складывается из двух этапов: 1) первичный анализ речевого сигнала и его «механическая» обработка; 2) интерпретация.

На первом этапе ...

- ... осуществляется перекодирование звукового сигнала в «мыслительные образы».
- Здесь важную роль играет слуховая способность человека.

На втором этапе ...

- ... происходит лингвистический анализ поступившего сообщения и расшифровка его смысла, т.е. понимание.

Основные недостатки традиционного слушания

- **Бездумное восприятие**, когда звучащая речь является только фоном для какой-либо деятельности;
- **Обрывочное восприятие**, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;
- **Аналитическая узость восприятия**, т.е. неумение критически проанализировать содержание сообщения.

Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия

Объективные факторы

- 1) Шумы и помехи;
- 2) Акустические характеристики помещения;
- 3) Микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.)

Субъективные факторы

- 1) Пол слушателя;
- 2) Тип нервной системы человека, его темперамент;
- 3) Интеллектуальные способности (словарный запас, устойчивость внимания и т.п.)

Эффективное слушание ...

... предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- Слуховая способность
- Внимательность
- Способность к интерпретации
- Способность к запоминанию

Цели слушания

- Получение информации
- Развлечение
- Воодушевление
- Улучшение собственной речи

Условия эффективного слушания

- Отношение слушателя
- Интерес слушателя
- Мотивация слушателя
- Эмоциональное состояние слушателя



Отношение слушателя

- Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями.
- Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, т.к. у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора.
- Человек, который хочет слушать эффективно, сдерживает окончательное суждение, пока говорящий развивает свою мысль.

Интерес слушателя

- Первичный интерес
- Вторичный интерес
- Сююминутный интерес

Мотивация слушателя

- Самосохранение
- Собственность
- Власть
- Репутация
- Привязанность
- Сентиментальность
- Вкус

Эмоциональное состояние

- Наши эмоции действуют как фильтр.
- Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие.



Типы слушателей

- Категоричный слушатель
- Рассудительный слушатель
- Сочувствующий слушатель
- Аналитический слушатель
- Отзывчивый слушатель

Уровни умения слушать собеседника

- Пассивное слушание
- Избирательное слушание
- Внимательное слушание
- Активное слушание

Пассивное слушание

- Человек молчит и никак не реагирует на слова собеседника, поэтому говорящий часто не может понять, продолжать ли ему говорить или закончить разговор.

Избирательное слушание

- Человек слышит то, что хочет услышать.
- Когда предмет разговора его не интересует, он практически игнорирует собеседника.
- Если что-то из услышанного ему не нравится, он прерывает собеседника и становится агрессивным.



Внимательное слушание

- Человек поддерживает зрительный контакт с собеседником и с помощью вопросов пытается глубже понять смысл сказанного.

Активное слушание

- Слушатель схватывает полностью все сообщение – факты и эмоции, вербальные и невербальные компоненты.

Пять механизмов активного слушания:

- Открытость
- Уточнение
- Отражение чувств собеседника
- Перефразирование
- Отражающее перефразирование

Открытость ...

... это демонстрация готовности к доброжелательной беседе.



Невербальные средства выражения открытости:

- Повернитесь лицом к собеседнику
- Кивайте головой
- Придайте лицу выражения внимания и терпения
- Слегка наклонитесь в сторону собеседника
- Поддерживайте визуальный контакт

Уточнение ...

- ... поможет вывести собеседника на откровенный разговор.
- Вопросы формулируются таким образом, чтобы собеседнику пришлось давать развернутые ответы.

Отражение чувств собеседника

- Ваше отражение построено в форме вопроса; вы просите собеседника подтвердить или уточнить то, что услышали.
- Например: *Вас, как я понимаю, обрадовало происходящее? Похоже, вы весело провели время? Чувствую, вы начали беспокоиться. Не так ли?*

Перефразирование сообщения

- ... это пересказ основной идеи сообщения другими словами, чтобы проверить, насколько правильно оно понято.
- Часто перефразирование начинается с вводных слов: *другими словами, если я вас правильно понял, значит, вы имеете в виду ...*

Отражающее перефразирование

- Оно объединяет отражение эмоции и перефразирование, когда смысловая нагрузка сообщения передается и словами, и эмоциями.
- *Вы, я вижу, гордитесь тем, что ...
Правда?*
- *Похоже, вы разочарованы ... Я
правильно понимаю?*

Распространенные ошибки

... которые делают люди при овладении приемами активного слушания:

- Критика
- Защитная реакция
- Полемика
- Советы
- Концентрация внимания на самом себе