

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

РЕФЕРАТ

на тему:

«Умение слушать»

Выполнила:
ст. гр. ПС 08м
Малявка О.В.

Донецк 2009

ПЛАН

Введение

Стили слушания

Типы слушания

Полезные приемы правильного слушания

Вывод

Литература

ВВЕДЕНИЕ

Знание говорит, а мудрость слушает.

– Джими Хендрикс

Умение слушать - из всех человеческих умений самое трудное. Специалисты уверяют, что не умеют слушать примерно восемь человек из десяти. Типичная ошибка в оценке процесса общения формулируется примерно таким образом: "Я сказал то, что хотел сказать, он понял то, что я сказал". На самом деле от задуманного Вами до понятого ими остается примерно тридцать процентов.

Умение слушать — своего рода искусство, которым не все владеют. Нам мешают слушать собственные мысли, которые или уводят в сторону от темы разговора, или направлены на возражение собеседнику. Порой мы просто перебиваем партнера или договариваем за него конец фразы, потому что «итак уже все ясно». Еще хуже, когда говорящий читает на лице собеседника мученическое терпение, скрывающее равнодушие. Для чуткого человека этого достаточно, чтобы замкнуться. Не умея слушать, мы теряем расположение собеседника, который мог бы стать партнером, а в личном общении — другом.

Стили слушания

Обычно манера слушать не контрадируется. Она складывается у человека стихийно и зависит от его пола, психического склада, занимаемого служебного положения, профессии.

Различают мужской и женский стили слушания.

Мужской стиль характеризуется вниманием к *содержанию* разговора. Само слушание длится 10—15 секунд. Как только становится ясно, о чем идет речь, сосредоточиваются на критических замечаниях или перебивают собеседника.

Женский стиль слушания характеризуется большим вниманием к *эмоциональной стороне* сообщения, самому процессу общения, а не к содержанию разговора. Женщины лучше понимают чувства говорящего, видят его как личность, реже перебивают.

Оба стиля слушания имеют достоинства и недостатки. Мужской стиль слушания может вызвать у собеседника дискомфорт, а то и помешать ему высказаться; женский стиль в отдельных ситуациях может быть малоэффективен.

Чтобы научиться слушать, нужно прежде всего проанализировать свою манеру слушать: к какому стилю ее можно отнести, позволяет ли она получить необходимую информацию от собеседника и удовлетворить его потребность высказаться.

Тем, кто обнаружил у себя недостатки мужского стиля слушания, можно посоветовать давать собеседнику время высказаться. Не все в состоянии сразу точно выразить суть дела. Если говорящего перебить, он может смутиться и вообще не добраться до нее. Умение слушать требует доброжелательности и терпения. Отсутствие этих качеств приводит к конфликтам в общении.

Если вы склонны идти на поводу у эмоций говорящего, заражаться его настроением, нужно сосредоточиваться на информационной стороне разгово-

ра. Расположитесь немного дальше обычного от эмоционального собеседника и вслушивайтесь в смысл его слов, а не в интонацию.

Типы слушания

Процесс слушания имеет два этапа. На первом происходит собственно слушание собеседника. На втором этапе после обдумывания и, если нужно, уточнения сказанного высказывается свое отношение к услышанному.

Пассивный тип слушания уместен, когда собеседник говорит быстро, волнуясь, или, наоборот, медленно, смущаясь. Вам нужно помочь ему высказаться. Обычно статус человека, нуждающегося в пассивном слушании, ниже статуса слушающего. Например: начальник выслушивает подчиненного, старший младшего, врач пациента.

На первом этапе не следует перебивать говорящего, ограничивая свое участие в беседе короткими репликами типа: «Да, понимаю», «Это интересно». Постарайтесь не переусердствовать, демонстрируя свое внимание: пристальный взгляд в глаза или в рот могут смутить любого, а преувеличенное отражение чувств вызвать недоумение.

Когда собеседник останавливается, уместны слова: «Продолжайте, прошу вас», сочувственное молчание или одобрение высказанного.

Чаще всего в деловых контактах необходимо **активное слушание**. Его цель — получить как можно больше информации от партнера. Но почему же человека, который хочет нам что-то сообщить, мы не должны выслушать пассивно? Вот причины:

- 1) вследствие многозначности слов и выражений возможно неправильно истолковать сообщение;
- 2) собеседник не всегда умеет четко и определенно выразить свои мысли;
- 3) собеседник может избегать открытого самовыражения или намеренно скрывать информацию.

Слушать активно — значит выяснять истинное значение сообщения.

Активное слушание отличается от пассивного тем, что на первом этапе' допускается перебить говорящего *уточняющим вопросом*: «Что вы имеете в виду?», «Простите, я не понял...» и т.п., чтобы выяснить смысл выражения или слова.

Когда собеседник умолкает, уместно задать *наводящий вопрос*, который заставит его рассказать о каких-то не затронутых им сторонах дела. Стимулировать беседу можно и *побуждением* прямой просьбой остановиться на таком-то моменте.

К приемам активного слушания относится и *перефразирование* — новая формулировка сообщения для проверки его точности. Применяется, если собеседник выражается неясно. Начать перефразирование можно так: «Вы хотите сказать, что...» или «Вы имеете в виду, что...». В том случае, когда партнер специально затемняет суть дела, такой прием позволяет выявить его истинные соображения.

Весьма эффективен прием *резюмирование* — подытоживание основных идей и чувств собеседника, например: «Итак, если я вас правильно понял...»

Когда значение сообщения выяснено, можно высказать свое мнение или совет.

Чтобы поддержать расстроенного собеседника, применяют *эмпатическое* слушание, состоящее в передаче говорящему чувства сопереживания, что выражается в позе, жестах, мимике, взгляде, репликах одобрения или сочувствия: «Конечно...», «Еще бы...», «Я понимаю...» и т.д. Эмпатическое слушание целесообразно лишь тогда, когда удастся точно понять эмоциональное состояние собеседника.

Необходимость *ритуального* слушания может появиться в официальной обстановке. Встретив старого знакомого в ситуации, не располагающей к обстоятельной беседе, следует ограничиться ритуальным приветствием и, задав формальный вопрос: «Как дела?», не добиваться подробного ответа. Вам нужно лишь вежливо выслушать, а затем сказать нечто вроде: «Рад за тебя» или «Надеюсь, скоро все наладится».

Полезные приемы правильного слушания

Какова бы ни была цель общения, всегда полезно знать приемы правильного слушания.

1. Выясните свои привычки слушать. Каковы Ваши сильные стороны? Какие Вы делаете ошибки? Может, Вы судите о людях поспешно? Часто ли Вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения наиболее вероятны в Ваших ответах? Какие из них используются Вами чаще всего? Лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении.

2. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют два человека: один — говорит, другой — слушает, причем в роли слушающего каждый должен выступать попеременно.

3. Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт.

4. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго (менее одной минуты), слушание требует сознательной концентрации внимания.

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» — в соответствии с социально принятыми нормами. Слушайте не только информацию, но и передаваемые чувства.

6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего. Поскольку большая часть общения является невербальной, будьте внимательными не только к словам, но и к невербальным выражениям.

7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность в общении.

8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать. Эмпатическое общение означает не только одобрение говорящего, но позволяет точнее понять сообщение.

9. Слушайте самого себя. Слушать самого себя особенно важно для выработки умения слушать других.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника — получить что-либо реально ощутимое, например, информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо. В этом случае адекватное действие — лучший ответ собеседнику.

Основное внимание в процессе совершенствования своих привычек слушать следует уделить положительным рекомендациям, однако полезно помнить и о типичных ошибках.

Слушая собеседника, никогда:

1) не принимайте молчание за внимание. Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает.

2) не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно: как бы Вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или в жестах.

3) не перебивайте без надобности. Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно.

4) не делайте поспешных выводов. Как мы уже выяснили, каждый неосознанно склонен судить, оценивать, одобрять или не одобрять то, о чем говорится.

5) не дайте «поймать» сами себя в споре. Когда Вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться.

6) не задавайте слишком много вопросов. Полезно задать вопрос для уточнения сказанного.

7) никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства». Такое заявление служит больше для оправдания собственных (и безуспешных) попыток убедить собеседника в том, что Вы слушаете.

8) не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения.

9) не давайте совета, пока не просят. Непрошенный дает, как правило, тот, кто никогда не поможет.

10) не прикрывайтесь слушанием как убежищем. Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют слушание как возможность избежать общения и самовыражения.

ВЫВОД

Полноценное, продуктивное слушание требует определенных сознательных усилий, которые со временем становятся навыками. По сути, умение слушать означает умение общаться.

Можно сделать вывод, что умение говорить и умение слушать это одно целое. И умению слушать тоже можно научиться, как и умению говорить.

После того как овладеешь этим навыком можно заставить слушать не только одного человека, но и целую аудиторию.

Литература

1. Иствуд Атватер. *Я вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника.* — М., Экономика. 1988.
2. http://www.cecsi.ru/coach/people_listening.html
3. <http://newtests.kulichki.net/cgi-bin/test1.cgi?cat=persona&num=2>