

Тема: Основные понятия и виды слушания.

Виды, правила и техники слушания.

Цель: формирование навыка активного, эмпатийного слушания; развитие коммуникативных способностей.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Уважаемый студент, делаем краткий конспект в тетрадях!

Конспекты лекций мне присылать не нужно, они будут проверены, когда мы встретимся в колледже на очных занятиях.

Теория (кратко конспект)

Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Когда мы невнимательно слушаем собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» — не одно и то же. Как говорил Лабрюйер: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие». Поэтому очень часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. В этом случае общение принимает характер, соответствующий выражению «в одно ухо влетело, в другое вылетело». Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам, потребностям. Собеседники же часто говорят о том, что интересно или важно для них. Поэтому умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника. Добиться этого можно тремя методами:

1. *Физически и психологически готовиться к слушанию.* Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.
2. *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего.* Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику.

При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3. *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем

предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание: 1) выяснение, 2) перефразирование, 3) отражение эмоций и чувств и 4) резюмирование.

Слушая, надо:

- Забыть личные предубеждения против собеседника.
- Не спешить с ответами и заключениями.
- Разграничивать факты и мнения.
- Следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной.
- Быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника.
- Действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли.
- Вступая в беседу, не считать, что уже имеешь непоколебимую позицию.
- Настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме беседы или спора.
- Выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно понять их.
- Быстро сопоставлять полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращаться к основному содержанию беседы.
- Даже оставаясь всего лишь внимательным слушателем, не высказывающим собственного мнения, тем не менее быть активным, а не пассивным участником беседы, обсуждения, спора.
- За время беседы постараться в паузах два-три раза мысленно обобщить услышанное

Важно уметь не только слушать, но и *слышать* то, что собеседник сообщает, т. е. правильно понимать и интерпретировать полученную информацию. Этому, однако, может помешать ожидание получения от собеседника информации определенного содержания. Это может значительно исказить понимание того, что сказал собеседник.

Этот феномен, когда человек слышит не то, что говорят, а что он хочет услышать, получил название «ошибки интервьюирования».

Эффективность общения зависит от имеющихся у людей психологических установок, их возрастных и половых характеристик, морально-политического облика (убеждения, мировоззрения, идеалы, отношение к природе, к труду, учению, культуре, к другим людям и к самому себе), уровня интеллектуального развития, интересов, склонностей, степени внушаемости, коммуникабельности, т. е. легкости установления контактов с другими людьми.

Задание 1

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите известные вам факторы, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Задание 2

Ответить на вопросы:

- Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
- Что дает людям умение слушать?
- Каковы трудности эффективного слушания?
- Какие ошибки допускают те, кто слушают?

Задание 3. Посмотрите краткий отрывок из мультфильма для демонстрации того, как работает техника активного слушания.

<https://www.youtube.com/watch?v=tRk0JLjILDI>

Задание 4. Отрывок из произведения В.В. Набокова «Защита Лужина»
Прочитайте внимательно текст, письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Охарактеризуйте эту ситуацию (общение между Лужином и Господином в пенсне) с точки зрения основ конструктивного общения.
2. Что в поведении собеседников могло показать им необходимость изменить ход взаимодействия?
3. Как вы поступили бы на месте каждого собеседника, оказавшись в подобной ситуации?

В эту минуту белые двери распахнулись, и быстро вошел, уже протягивая на ходу руку, господин в пенсне, очень прямой, остриженный бобриком.

«Милости просим,- сказал он. Рад познакомиться». (Тут же он, как фокусник, открыл кустарный портсигар с александровским орлом на крышке).

«С мундштучками,- сказал Лужин, покосившись на папиросы. Этих не курю. А вот...» Он стал рыться в карманах, извлекая толстые папиросы, высыпавшиеся из бумажного мешочка; несколько штук он уронил, и господин ловко их поднял.

«Душенька,- сказал он,- дай нам пепельницу. Садитесь, пожалуйста. Виноват... ваше имя-отчество?» Хрустальная пепельница опустилась между ними, и, одновременно макнув в нее папиросы, они сшиблись кончиками.

«Жадуб»,- добродушно сказал Лужин, выправляя согнувшуюся папиросу.

«Ничего, ничего, быстро сказал господин и выпустил две тонких струи дыма из ноздрей вдруг сузившегося носа.- Ну вот, вы в нашем богоспасаемом Берлине. Моя дочь мне рассказала, что вы приехали на состязание». Он высвободил крахмальную манжету, подбоченился и продолжал: «Я, между

прочим, всегда интересовался, нет ли в шахматной игре такого хода, благодаря которому всегда выиграешь. Я не знаю, понимаете ли вы меня, но я хочу сказать... простите, ваше имя-отчество?».

«Нет, я понимаю,- сказал Лужин, прилежно пораздумав. Мы имеем ходы тихие и ходы сильные. Сильный ход...»

«Так, так, вот оно что», закивал господин.

«Сильный ход, это который, громко и радостно продолжал Лужин, который сразу дает нам несомненное преимущество. Двойной шах, примерно, со взятием фигуры тяжелого веса или пешка возводится в степень ферзя. И так далее. И так далее. А тихий ход...».

«Так, так, сказал господин. Сколько же дней приблизительно будет продолжаться состязание?».

«Тихий ход это значит подвох, подкоп, complication, стараясь быть любезным и сам входя во вкус, говорил Лужин. Возьмем какое-нибудь положение. Белые...» (Он задумался, глядя на пепельницу).

«К сожалению,- нервно сказал господин,- я в шахматах ничего не смыслю. Я только вас спрашивал... Но это пустяк, пустяк. Мы сейчас пройдем в столовую. Что, душенька, чай готов?»

«Да!- воскликнул Лужин.- Мы просто возьмем положение, на котором сегодня был прерван эндшпиль. Белые: король сэ-три, ладья а-один, конь дэ-пять, пешки бэ-три, сэ-четыре. Черные же...»

«Сложная штука шахматы»,- проворно вставил господин и пружинисто вскочил на ноги, стараясь пресечь поток букв и цифр, которые имели какое-то отношение к черным.

«Предположим теперь,- веско сказал Лужин,- что черные сделают лучший в этом положении ход,- э-шесть жэ-пять. На это я и отвечаю следующим тихим ходом...»

Уважаемый студент, если Вы выполнили задания, Вы Молодец!!!

Выполненную работу отправляете старосте. Староста формирует папку,

подписывает тему, ставит дату и присылает в личное сообщение на

электронную почту mmi-luiza@mail.ru до 16.00ч. 09.10.2020 г.

Благодарю!!!