Контрольная работа

**Смысловое восприятие речи**

**Содержание**

1. Слушание как вид деятельности

2. Эффективность слухового восприятия и его факторы

3. Слушание публичного выступления и принципы его эффективности

Список литературы

**1. Слушание как вид деятельности**

Слушание, как и говорение, относится к видам речевой деятельности, осуществляющим устное общение в любых сферах и ситуациях коммуникации. Это значит, что эффективная коммуникация возможна лишь в том случае, когда достигается полное взаимопонимание.

Если в процессе говорения не обращать внимания на реакцию слушателей, не добиваться необходимой обратной связи, выраженной вербальными или невербальными средствами, то можно заранее быть уверенным в безуспешности общения. Для создания ситуации, которую можно назвать коммуникативно-речевой, необходимо именно наличие слушателя. Пара говорящий—слушающий — необходимое условие реализации этой ситуации.

Принято считать, что в вербальном (речевом) общении главную роль играет говорящий. Он — в центре внимания, создает настроение аудитории, «ведет» разговор в нужном ему направлении.

Однако роль слушающего не менее активна и важна. Степень эффективности слушания диктуется ситуацией, целью, характером взаимодействия собеседников. Слушающий заинтересован в том, чтобы отчетливо и однозначно распознать, какие именно «кусочки» действительности, какие факты и события смоделированы в воспринимаемой речи, как соотносится воспринятое с реальностью.

*Слушание - рецептивный вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется прием и последующая переработка речевого сообщения ла основе деятельности слухового анализатора.*

Роль слушания в процессе общения реактивная. Она осуществляется путем формирования и формулирования мысли во внутренней речи. Внутренняя активность слушания выражается в решении мыслительных задач вербальными средствами. В то же время именно слушание является условием говорения (письма).

В процессе жизнедеятельности человека беспрерывно создаются ситуации, в которых слушание становится основным фактором реализации успешных контактов, в первую очередь это относится к сфере деловой коммуникации. Результаты исследований, проведенных за рубежом, показали, что инженерно-технические работники, менеджеры различных уровней, социальные работники ежедневно тратят на слушание до 40% времени, но эффективность обратной связи в этом процессе не превышает 25%. Столь низкий процент обусловлен тем, что даже среди специалистов достаточно высокого уровня отсутствует культура слушания.

Они «слышат», но не «слушают», т.е. не вслушиваются в слова говорящего с желанием понять, проанализировать, адекватно отреагировать. Недаром еще в начале 1960-х гг. курс «Слушание в официально-деловой коммуникации» был включен в программы подготовки специалистов (особенно управленцев) в США, Японии, Западной Германии.

Эффективность деловых вербальных коммуникаций связана с выполнением ряда требований: не перебивать партнера, проявлять заинтересованность и терпение, задавать уточняющие вопросы и т.д. Главной ошибкой во взаимодействии собеседников является то, что они наблюдают друг за другом, вместо того, чтобы внимательно слушать и выделить полезную информацию. Человек думает в 4 раза быстрее, чем говорит, и зачастую слушающий внимает не словам говорящего, а собственным мыслям, не желая ждать, предвосхищая содержание информации, нередко ошибочно.

Основная задача слушающего — не произвести хорошее мнение о себе у собеседника, а получить необходимую информацию, внимательно и терпеливо слушая.

Одной из главных проблем общения всегда остается достижение взаимопонимания. Барьеры коммуникации в основном связаны с неправильным слушанием партнера.

Чтобы избежать ошибок в общении, необходимо четко представлять себе его цель, задачи, прогнозируемые результаты, коммуникативную компетенцию участников общения, предмет общения и т.д.

*Цель слушания,* как правило, реализуется в предмете деятельности и заключается в раскрытии смысловых связей, осмыслении поступающего на слух речевого сообщения, произведенного говорящим, в восстановлении и понимании этой мысли.

*Предметное содержание* чужой мысли в слушании раскрывается: основе вероятностного прогнозирования, через анализ смысловых связей высказывания и их последующий синтез.

*Единицей слушания* называют смысловое решение, обычно шествующее действиям в плане обратной связи.

*Механизмами слушания* являются общефункциональные механизмы памяти, опережающего отражения и т.д.

*Продуктом слушания* становится умозаключение (ряд умозаключений), к которому приходит человек в процессе слушания и которые базируется на результатах операций внутреннего оформлен чужой мысли, отбора (выбора), сличения и установления внутрипонятийных соответствий, смысловых связей.

*Осмысление —* процесс раскрытия и установления смысловых ношений между выраженными словами понятиями. Результат мысления может быть положительным (понимание) или отрицательным (непонимание).

Слушание, как и все виды речевой деятельности, мотивирована потребностями, психологическими установками, задачами слушающего. Мотивы, потребности в получении конкретной информации связаны с условиями ситуации, сферы деятельности, в которую погружен человек.

Например, мотивом внимательного слушания лекции может быть и желание получить знания по данному предмету, и желание продемонстрировать преподавателю свою заинтересованности, *в* некоторых случаях желание «поймать» говорящего на неточность воспроизведении фактов, цифр, других данных. Мотивом сложения в профессиональном или деловом общении становится удвоение, потребность получения исчерпывающей информации по конкретному вопросу или ряду вопросов. Во время деловых переговоров слушающий имеет возможность, как говорят американцы, слышать, что говорит собеседник, что он хочет сказать, чего он может сказать и чего он не хочет сказать. Здесь имеется ввиду деловое восприятие информации, вероятностное прогнозирование в процессе слушания.

Умения активного, результативного слушания, как и умения разительной устной речи (говорения), грамотного письма или скорочтения, следует формировать и развивать.

**2. Эффективность слухового восприятия и его факторы**

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

**I.** **Объективные факторы:**

1) шумы и помехи;

2) акустические характеристики помещения;

3) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

**II.** **Субъективные факторы:**

1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди — сангвиники, флегматики — более внимательны, чем холерики и меланхолики);

3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:

*основные* (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию); (78:)

*дополнительные* (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов);

*вспомогательные* (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

1) слуховая способность;

2) внимательность;

3) способность к пониманию;

4) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Слуховая способность человека, как уже говорилось, является физиологической характеристикой. У молодых людей, как правило, слух лучше, чем у пожилых. Вообще с возрастом слуховая способность ухудшается. Часто тугоухие люди пытаются компенсировать недостаток слуховой информации с помощью зрительной: во время слушания они стремятся видеть говорящего, чтобы зрительно уловить его артикуляцию, мимику, жесты. Ученые доказали, что в этом случае эффективность слухового восприятия действительно повышается. Многие люди с нормальным слухом также предпочитают садиться так, чтобы им было хорошо видно говорящего.

**3. Слушание публичного выступления** **и принципы его эффективности**

Всех слушателей можно разделить на четыре группы:

1. Те, кто не слушает. Они «выключают» оратора и думают о посторонних вещах, мало получая от речи.

2. Те, кто слушает наполовину. Их манера слушать заключается то в пристальном внимании, то в его полном отсутствии. Они понимают фрагменты речи, но не воспринимают идею в целом.

3. Те, кто слушает с пассивным восприятием. Они без возражений принимают то, о чем говорит оратор. Из-за отсутствия критического отношения к речи они практически не соотносят ее со своим собственным опытом.

4. Те, кто слушает вдумчиво. Такой тип слушателя, называемый критическим слушателем, получает максимум пользы из речи.

Очевидно, что навыками рационального слушания владеют только члены четвертой группы. Для того чтобы развить в себе эти навыки, необходимо уметь ответить для себя на следующие вопросы:

1) Для чего необходимо слушать?

2) Каковы принципы эффективного слушания?

3) Как слушать?

Чтобы научиться слушать эффективно, необходимо оценить то полезное, что можно извлечь для себя при прослушивании устного выступления, то есть определить ***цели,*** в соответствии с которыми рекомендуется его слушать.

**1. Получение информации.** Среднестатистический гражданин узнает новости, главным образом слушая радио, телевизор, (80:) беседуя с близкими. Особую роль играет слушание в работе ученых (например, опросы населения), деловых людей, журналистов (различного рода интервью).

**2.** **Развлечение.** Развлечение, получение удовольствия — это одно из основных желаний человека, помогающее ему отвлечься от забот повседневной жизни. Эта потребность и составляет один из мотивов слушания.

**3.** **Воодушевление.** Часто мы слушаем не для того, чтобы узнать факты, а для воодушевления. Это одна из потребностей человека. Именно поэтому хорошо продуманные речи начинаются с высказываний, поднимающих настроение и воодушевляющих слушателей.

**4.** **Анализ фактов и идей.** Средняя скорость речи составляет 120—150 слов в минуту, в то время как слушающий способен воспринимать 300—500 слов в минуту. Хороший слушатель должен использовать эту разницу, чтобы анализировать факты и идеи говорящего.

**5.** **Улучшение собственной речи.** Наблюдение при слушании за речью хорошего диктора помогает улучшить навыки собственной речи. Чтобы слушать эффективно, надо иметь план анализа речи выступающего: в какой степени его речь соответствует стандартам, как он адаптирует свою речь к аудитории, как компонует свой материал и аргументирует свои идеи, как он координирует вербальные и невербальные средства для достижения желаемого эффекта.

При слушании выступления необходимо более четко определить для себя ту цель, с которой вы будете слушать. Далее необходимо организовать свою работу в процессе слушания в соответствии с принципами эффективного слушания.

Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от готовности и желания аудитории слушать. Это в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

1) отношение слушателей;

2) интерес слушателей;

3) мотивации слушателей;

4) эмоциональное состояние слушателей.

**Список литературы**

# 1. Голуб И.Б., Розенталь Д.Е. Книга о хорошей речи. - М.: 1997.

# 2. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. - М.: 2006.

# 3. Миримский Л.Ю., Мозговой А.М., Пашкевич Е.К. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. - Воронеж, 2001.