Содержание

Введение 2

1. Понятие слушанья 3

2. Основные виды слушания 5

3. Этапы и правила эффективного слушания 7

Заключение 9

Литература 10

# Введение

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 в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»).

Цель данной работы состоит в исследовании основных видов и техники слушания.

# 1. Понятие слушанья

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.

Однако экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Интересно, что лучшими способностями к слушанию обладают женщины, мужчины же более склоны слушать самих себя и часто перебивают собеседника, рассматривая беседу как возможность «себя показать», как некое соревнование.

Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:

«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.

Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.

Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?

Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.

Анний: Смотри, что делает богатство!…»

Почему же мы не слушаем, хотя умение слушать может дать нам возможность узнать новую информацию, не говоря уже о том, что оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника? Причины этого довольно тривиальны:

Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.

Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.

Мы не слушаем, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме.

Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).

И, наконец, мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Да-да! Искусству слушания нужно учиться!

Так как же правильно слушать? Каковы 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 (иначе время для расставления всех точек над «и» будет потеряно и ваши деловые отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной – слух, неверно интерпретированные жесты и слова);

– ни в коем случае не перебивать собеседника;

– сконцентрировать свое внимание на сущности разговора.

Но важно не только внимательно слушать, но и показывать это. Показать, что вы слушаете собеседника, можно несколькими способами. Во-первых, нужно повернуться к собеседнику лицом (а не стоять к нему боком, ибо это признак незаинтересованности), если же вы сидите, то нельзя сидеть развалясь (это признак неуважения), лучше сесть прямо. Во-вторых, ваша поза должна быть открытой, т.е. руки и ноги не должны быть скрещены. В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, т.е. смотреть на говорящего, но, конечно, не пристально. Вообще же о человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление.

# 2. Основные виды слушания

Существует два вида слушания – нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным. Об этом говорит такой пример. Участников одного эксперимента попросили записать на магнитофон свою речь на любую тему. За это им предложили оплату, которая зависела от времени, в течение которого длится речь. Некоторые участники проговорили несколько дней подряд. Почувствовав себя лучше, так как некоторым из них впервые представилась возможность выговориться, многие отказались от оплаты и решили, что магнитофон лучше всякого собеседника.

Даже при нерефлексивном слушании можно значительно облегчить общение с собеседником, поскольку, что даже незначительный знак внимания побуждает продолжать разговор, а нейтральные фразы снимают напряжение (вспомните, как вы сами себя чувствуете, когда вы говорите, а собеседник не произносит ни слова!).

Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

– если собеседник хочет высказать свою точку зрения;

– если собеседник говорит о своих проблемах;

– в напряженных ситуациях;

– при разговоре с вышестоящим по должности (если, например, вас критикует начальник).

Таким образом, нерефлексивное слушание применяется, в основном, для недискуссионных разговоров, либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации. Особенно важно умение слушать для руководителей. Исследования показывают, что в тех фирмах, в которых руководитель способен выслушать своих подчиненных, производительность труда намного выше, чем в фирмах, руководитель которых красиво говорит, но не умеет слушать.

Однако, как правило, при деловом общении одного нерефлексивного слушания недостаточно, поэтому нужно всегда помнить, что оно представляет собой лишь первый этап овладения техникой слушания. Второй этап – это рефлексивное слушание.

Рефлексивное слушание – вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

– выяснение, уточнение:

«я не понял»,

«повторите еще раз…»,

«что вы имеете в виду?»,

«не могли бы Вы объяснить?»

– парафраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостоверится, что вы его правильно поняли:

«вы считаете, что…»,

«другими словами…»;

– отражение чувств:

«Мне кажется, Вы чувствуете…»,

«Понимаю, Вы сейчас разгневаны…»;

– побуждение:

«ну и….»,

«что дальше…»;

– продолжение, то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;

– оценки: «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;

– резюмирование:

«Итак, Вы считаете…»,

«Ваши слова означают…»,

«Другими словами…».

# 3. Этапы и правила эффективного слушания

Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название этапа | Цель этапа | Способы поддержки собеседника |
| 1. Информационный | Дать собеседнику высказать свою точку зрения | поддакивание, побуждение, невербальная поддержка |
| 2. Уяснение | Убедиться, что вы правильно его поняли | Выяснение, парафраз, отражение чувств |
| 3. Завершающий | Добиться совместного решения | Оценки, продолжение, резюмирование |

В деловой беседе старайтесь применять следующие правила эффективного слушания:

|  |
| --- |
| Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны. |
| Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто. |
| Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться. |
| Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник. |
| Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны). |
| Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не подпадайте под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть. |
| Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию. |
| Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание. |

# Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи – серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

# Литература

1. Браим М.Н. Этика делового общения. – Минск, 1996.
2. Голуб И.Б., Розенталь Д.Е. Книга о хорошей речи. – М.: 1997.
3. Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1991.
4. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996.
5. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво. – М.: Прогресс, 1995.
6. Миримский Л.Ю., Мозговой А.М., Пашкевич Е.К. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991.
7. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. – М.: 1996.
8. Честара Дж. Деловой этикет. – М., 1997.
9. Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М.: Джон Уайли энд Санз, 1995.