**Содержание**

Введение 2

1. Понятие слушания 5

2. Основные виды слушания 8

3. Эффективное слушание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_11

3.1 Трудности и помехи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_11

3.2 Этапы и правила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_12

Заключение 4

Литература 5

Приложение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16

**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.

Современное образование вступает в полосу нового типа прогресса, когда гуманистические ориентиры становятся исходными в определении стратегии научного поиска иных смыслов и форм образовательной деятельности, путей их реализации в образовательном процессе

Одним из направлений гуманизации образования определяют коммуникативную направленность процесса обучения, предполагающего овладение совокупностью знаний, умений и навыков в области вербальных и невербальных средств адекватного восприятия и отражения действительности в различных ситуациях общения. Набор коммуникативных умений обеспечивает, поддерживает и формирует коммуникативную компетентность. Очевидно, что развитие, совершенствование таких умений должно являться целью образования .

Актуальность данной работы определяется тем, что коммуникативная компетенция и свободная речевая деятельность предполагают овладение речевыми навыками и умениями во всех видах речевой деятельности: чтении, письме, говорении, слушании. Традиционные методы преподавания ограничиваются формированием речевых способностей в письме, чтении, реализующих письменную коммуникацию, частично в говорении, осуществляющем устную коммуникацию. Другой вид устного общения — слушание, неотъемлемая, значимая часть речевой деятельности человека, был и до сих пор остается без должного внимания: обучение слушанию пока еще относится к числу мало разработанных проблем методики и не находит полного воплощения в содержании обучения русскому языку. При отсутствии учебной стратегии слушание «размывается» по многим аспектам, задачи не достигают общей . Слушание не рассматривается как цель обучения, поэтому умение слушать приходит к учащимся в основном стихийно, бессистемно и порой не к каждому. Отсутствие серьезного подхода к обучению данному виду речевой деятельности обусловлено недостаточной объективной оценкой его значимости в учебной деятельности и незавершенностью теоретической разработанности проблемы обучения слушанию.

Между тем, слушание (восприятие речи, понимание речи) дает возможность реализовать воспитательные, образовательные и развивающие цели. Это не только важное и востребованное речевое умение, но еще и способ приобретения знаний по всем предметам школьного цикла, канал социализации, средство формирования духовного мира человека, приобщения его к ценностям культуры.

Таким образом, налицо противоречие между заказом общества на коммуникативно компетентную личность, умеющую слушать и слышать прежде всего, и недостаточным вниманием к формированию ее в образовательном процессе; между разработанностью теории речевой деятельности в целом и незавершенностью разработки теории, связанной со слушанием как видом этой деятельности; между потребностью школы в обучении слушанию и отсутствием этой методики.

Это противоречие позволило определить проблему работы, которая заключается в обосновании и разработке методики обучения слушанию учащихся.

Проблема предопределила выбор темы исследования: «Слушание как виду речевой деятельности».

Цель данной работы состоит в исследовании основных видов и техники слушания, в развитии навыков эффективного слушания.

Задачи данной работы:

Определить понятие «слушание»;

Классифицировать виды слушания;

Обозначить и классифицировать трудности и помехи эффективного слушания;

Сформулировать рекомендации по улучшению качества слушания.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования содержащихся в работе материалов в системе общего и среднего профессионального образования учителем при обучении активному, критическому слушанию учебной информации, при формировании коммуникативных умений учащихся, активизации их учебной деятельности, оптимизации управления образовательным процессом; в системе повышения квалификации учителей русского языка, риторики, других общественно-гуманитарных дисциплин.

**1. Понятие слушания**

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.

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.

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 причиной разлада могут быть 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. это 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. Эффективное слушание**

3.1 Трудности и помехи эффективного слушания.

Процесс слушания требует значительного умственного напряжения: надо понять, о чём говорит человек, проанализировать и запомнить какие-то положения его речи, преодолеть определённые трудности восприятия.

Основные трудности в восприятии:

- *отключение внимания:* высокая скорость умственной деятельности: мы думаем в 4 раза быстрее, чем говорим, поэтому отвлекаемся от речи говорящего;

- *избирательность внимания*: мы с детства приучены слушать то, что представляет для нас наибольший интерес, и это затрудняет фиксирование внимания на чём-то одном;

- *потребность реплики*: необходимость ответить занимает наши мысли формулированием собственных аргументов, и мы уже не слушаем то, что нам говорят.

ПОМЕХИ эффективного слушания:

1) *Физические помехи*: шум, неожиданное воздействие, высокая или низкая температура, усталость.

2) *Психические помехи:* безразличие, предубеждение против темы разговора или говорящего. Озабоченность, реакция на слова с эмоциональной окраской, напряжение.

3.2 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.

Слушать в нашей жизни не менее важно, чем говорить: через слух человек получает примерно 25 % всей информации об окружающем мире.

Практика делового взаимодействия показывает, что умение целенаправленно, активно слушать других имеет большое значение для взаимопонимания. Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

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

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

**Литература**

Браим М.Н. Этика делового общения. – Минск, 1996.

Голуб И.Б., Розенталь Д.Е. Книга о хорошей речи. – М.: 1997.

Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1991.

Миримский Л.Ю., Мозговой А.М., Пашкевич Е.К. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991.

Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М.: Джон Уайли энд Санз, 1995.

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. *Познакомьтесь с основными "правилами" слушания собеседника. Они изложены Иствудом Атватером в книге " Я вас слушаю..." (М., 1989г.)*

Не принимайте молчание за внимание.

Если собеседник молчит, то это не значит, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли.

Будьте физически внимательны.

Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт, убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.

Не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно: как бы вы не притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица и жестах.

Дайте собеседнику время высказаться.

Сосредоточьтесь на том, что он говорит. Старайтесь понять не только смысл слов, но и выводы собеседника.

Не перебивайте без надобности. Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, старшие — младших, чем наоборот. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Если вам необходимо перебить кого-нибудь в честной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.

Не делайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздерживайтесь от оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

Не будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл общения.

Убедитесь, что нет неясностей и недопонимания. Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду. не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.

2. *Пройдите тестирование на Ваше умение слушать.*

Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Заранее благодарим Вас!

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?

2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?

3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?

4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?

5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?

6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?

9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?

10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?

11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собесед­ником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

За каждый ответ «Да» - 1 балл, ответ «Нет» оценивается в 0 баллов.

**Интерпретация**

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуа­тивно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации.

Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).