**Лекция : Понятие эффективного слушанья. Виды слушанья.**

**Виды слушания. Способы слушания (рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое). Культура слушания.**

**Учитесь слушать** — это важнейшее условие правильного понимания точки зрения собеседника, а в целом — залог успешной деловой коммуникации. Настоящее «искусство слушать» проявляется в том, что слушающий:

* всегда воздерживается от выражения своих эмоций во время того, как говорящий излагает информацию;
* «помогает» говорящему ободряющими жестами (кивками), улыбкой, краткими репликами, ненавязчиво, но так, чтобы он продолжал беседу.

Статистика утверждает, что 40 % рабочего времени современных администраторов посвящены слушанию, тогда как на речь тратится 35 %, на чтение — 16 %, на письмо — 9 % служебного времени. Однако действительно умеют слушать лишь 25 % менеджеров.

На умение слушать влияет все: личность человека, его [характер](https://www.google.com/url?q=http://www.grandars.ru/college/psihologiya/harakter-cheloveka.html&sa=D&ust=1513964461493000&usg=AFQjCNEdg_8-QmbgtFndkGwdl0TyuJHtfg), интересы, пол, возраст, конкретная ситуация и т.д.

***Помехи слушанию***

В беседе создаются**помехи слушанию:**

**Внутренние** помехи — неумение отключить свои мысли, которые кажутся гораздо значительнее и важнее, чем то, что прямо сейчас говорит партнер; попытка вставить свою реплику в монолог говорящего, чтобы создать диалог; мысленная подготовка ответа (обычно возражения);

**Внешние** помехи слушанию, например собеседник говорит недостаточно громко или вообще шепотом, обладает яркими манерами, которые отвлекают от сути его речи, монотонно «бубнит» или, наоборот, «глотает» слова, говорите акцентом, вертит в руках посторонние предметы, беспрерывно поглядывает на часы, суетится и т.п. К внешним механическим помехам можно отнести: шум транспорта, звуки ремонта, постоянное заглядывание в кабинет посторонних, телефонные звонки, а также некомфортные условия в помещении (жарко или холодно), плохую акустику, неприятные запахи; отвлекающую внимание окружающую обстановку или пейзаж, плохую погоду; даже цвет стен в помещении играет важную роль: красный — раздражает, темно-серый — угнетает, желтый — расслабляет и т.д.

**Виды слушания**

Американские исследователи общения выделили четыре вида слушания:

**Направленное** (критическое) — слушающий сначала критически анализирует получаемое сообщение, а потом старается его понять. Это полезно в тех случаях, когда обсуждаются различного рода решения, проекты, идеи, мнения и т.д., так как позволяет отобрать самую полезную с заданной точки зрения информацию, однако малоперспективно тогда, когда обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, потому что, настраиваясь на отторжение информации (а именно это подразумевает критика), слушающий не сможет сосредоточить свое внимание на том ценном, что в ней содержится; при таком слушании интерес к информации отсутствует; о

**Эмпатическое** — слушающий больше «считывает» чувства, а не слова. Это эффективно, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции, но малоперспективно, если говорящий вызывает своими словами отрицательные эмоции;

**Нерефлексивное** слушание предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Это полезно в ситуациях, когда партнер стремится выразить свою точку зрения, отношение к чему-нибудь, хочет обсудить наболевшие вопросы, испытывает отрицательные эмоции; когда ему трудно выразить словами то, что его волнует или он застенчив, неуверен в себе;

**Активное** (рефлексивное) слушание характеризуется установлением обратной связи с говорящим посредством: расспрашивания — прямого обращения к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов; перефразирования — высказывания той же мысли другими словами, чтобы говорящий смог оценить, правильно ли его поняли; отражения чувств, когда слушающий основное внимание уделяет не содержанию сообщения, а чувствам и эмоциям, которые выражает говорящий; резюмирования — подведение итога услышанного (резюме), что дает понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты.

**Умение слушать собеседника**

Успешность [общения](https://www.google.com/url?q=http://www.grandars.ru/college/psihologiya/obshchenie.html&sa=D&ust=1513964461496000&usg=AFQjCNFAbogvK4si4r65PP-MCNJjrlvJAQ) во многом зависит не только от умения передать информацию, но и от умения ее воспринять, т.е. слушать.

Один мудрый человек сказал, что у нас два уха и один рот и использовать их нужно именно в этой пропорции, т.е. слушать в два раза больше, чем говорить. На практике получается наоборот.

Представление о том, что слушать можно по-разному, а «слушать» и «слышать» -- это не одно и то же, зафиксировано в русском языке самим фактом наличия разных слов для обозначения эффективного и неэффективного слушания. Все обладатели здоровых и работоспособных органов слуха могут слышать, но для того, чтобы научиться слушать, нужна тренировка.

Неумение слушать — основная причина неэффективного общения, именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. При кажущейся простоте (некоторые думают, что слушать — значит, просто помалкивать) слушание — сложный процесс, требующий значительных психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

В литературе выделяется два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

**Нерефлексивное слушание -** это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т.д.

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания.**Рефлексивное слушание** представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

**Выяснение** представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т.п.

**Перефразирование** — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял Вас...», «Вы думаете, что...», «По Вашему мнению...».

При**отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.

При**резюмировании** подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...». Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

**Типичные ошибки слушания**

**Рассеянное внимание.** Существует ошибочное мнение, что можно делать два дела одновременно. Например, писать отчет и слушать своего коллегу. Время от времени можно кивать, изображая внимание смотреть в глаза собеседнику. Но внимание сосредоточено на отчете, и человек лишь смутно представляет себе, о чем говорит собеседник. Избежать ловушки рассеянного внимания можно путем расстановки приоритетов: выбрать то занятие, которое важнее.

**Отсеивание** происходит в тех случаях, когда заранее составляется мнение о том, что пытается сказать собеседник. В результате внимание обращается лишь на ту информацию, которая подтверждает первое впечатление, и отбрасывается все остальное, как не имеющее отношение к делу или незначительное. Избежать этой ловушки можно только в том случае, если подходить к любой беседе непредвзято, не делая никаких исходных предложений и выводов.

**Перебивание** собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

**Поспешные возражения** часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что же собеседник пытался сказать на самом деле.

В процессе активного слушания нужно:

* оставаться непредвзятым. Любые комментарии, особенно критического характера, усиливают нежелание собеседника говорить о глубоко затрагивающих его проблемах. Это затруднит и идентификацию его действительных чувств, мотивов и потребностей;
* изучать выражение лица собеседника, его жесты и позу, выявляя степень его правдивости;
* обращать внимание на тон сообщения. Любое несоответствие между содержанием и формой может указывать на глубоко спрятанные чувства;
* слушать не только слова. Важные части сообщения часто передаются паузами, выделением слов и колебаниями. Длинные паузы и повторения выдают тревогу;
* облегчить задачу сдержанным, застенчивым или немного косноязычным собеседникам, вставляя в их монологи подбадривающие комментарии, такие, как «понимаю», «конечно». Одновременно улыбаться, смотреть на собеседника и принимать заинтересованный вид;
* попытаться поставить себя в положение собеседника, взглянуть на ситуацию его глазами и услышать все его словами;
* проверить свое понимание услышанного при помощи вопросов: «кто?», «что?», «когда?», «где?», «почему?», «как?»;
* использовать прием, носящий название ПИН, для получения дополнительных идей, информации и комментариев. Это значит, что нужно начинать с Позитивных моментов предложения собеседника, затем находить Интересное и только потом обращаться к Негативным аспектам его идей.

Формирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения.