

ПСИХОЛОГИЯ СЛУШАНИЯ



УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

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

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

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, говорит акцентом, вертит в руках посторонние предметы, непрерывно 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

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, настроившись 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;

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 наиболее волнующие вопросы, испытывает отрицательные эмоции; когда ему трудно выразить словами то, что его волнует или он застенчив, не уверен 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 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.**

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.

Спасибо за внимание!

