Изучить новую тему, выделенное законспектировать.

**Психология слушания**

Мы живем в мире звуков и при нормальном развитии челове­ка. их восприятие происходит с рождения. С первых дней жизни слуховой аппарат младенца настраивается на улавливание звуко­вых колебаний. Ребенок обращает внимание на говорящего, учится различать интонацию голоса, воспринимать содержание разговора и т.д. С раннего детства формируются навыки слуша­ния. Один ребенок может длительное время слушать, когда ему рассказывают или читают сказки, а другому трудно высидеть и пять минут. Конечно, это зависит от типа нервной системы ре­бенка, степени его активности и т.д. Однако к умению слушать надо приучать ребенка с младенчества: рассказывая об окру­жающем пространстве, комментируя совершаемые действия, чи­тая сказки, стихи и т.д.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс ак­тивного слушания предполагает сосредоточение, понимание, за­поминание. оценку и реагирование (схема 20).

Схема 20. Процесс активного слушания

Слушание

реагирование

Сосредоточение (внимание)

Анализ информации

Понимание информации

Запоминание, сохранение информации

Сосредоточение — это перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах из всего мно­жества достигающих наших органов чувств. Иначе говоря, выде­ление «фигуры из фона», то есть того главного, что нас интересу­ет в данный момент. Мы можем повысить эффективность внима­ния: приготовившись слушать; полностью переключаясь с роли говорящего на роль слушателя; дослушивая до конца, прежде чем ответить; приспосабливая наше внимание к целям слушания в конкретной ситуации.

Понимание — это точная расшифровка поступающей ин­формации путем присвоения ей правильного значения, то есть осмысления се в одних понятийных категориях. Понимание требует эмпатии, распознавания или переживания чувств, мыслей и установок другого человека. Каждый слышит то, что понимает. Например, взрослый не всегда понимает ребенка, и это связано с тем, что у ребенка еще не сформировано поня­тийное мышление.

Запоминание — это способность сохранять информацию и воспроизводить се, когда необходимо. Запоминание играет важ­ную роль для сохранения содержания услышанного. С вами, вероятно, не раз случалось, что вы не могли вспомнить имя че­ловека, который был представлен вам несколько минут назад. Для лучшего запоминания можно использовать такие приемы как повторение, записи, ассоциации и др.

Анализ или критическое слушание — это процесс опреде­ления, насколько правдивой и достоверной является услышанная информация. Если вы не сумеете критически выслушать сказан­ное, можете неосмотрительно согласиться с определенными идеями или планами, которые не соответствуют вашим ценно­стям и помешают достижению ваших целей или введут других в заблуждение. Вы слушаете критически, когда: задаетесь вопро­сом, подкреплено ли умозаключение весомыми фактами; обосно­ванна ли связь между умозаключением и доказательствами; нет ли какой-нибудь известной вам информации, которая снижала бы логичность умозаключения.

Реагирование предполагает адекватную реакцию слушаю­щего на вербальном и невербальном уровнях. Эмпатическое реа­гирование дает людям информацию о них самих, их поведении, поддерживает, одобряет, успокаивает.

Умение слушать важно в повседневной жизни. Оно является одним из критериев коммуникабельности человека. В ходе спе­циальных исследований было установлено, что в среднем человек тратит 29.5 % времени на слушание, 21,5 % — на говорение, 10 % — на письмо. Ученые также обнаружили существенный разрыв ме­жду диктором (оратором, лектором) и аудиторией. Эксперимен­тально установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает только 25%-ного уровня эффективности за десять минут. Даже в неофициальных беседах слушатель усваи­вает в среднем не более 60-70% того, что говорит собеседник. Что же является причиной такого разрыва?

Отчасти это объясняется тем, что большинство людей харак­теризуется следующими основными недостатками традиционно­го слушания:

* бездумное восприятие, когда речь является фоном дея­тельности;
* обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;
* неумение проанализировать содержание сообщения, ус­тановить связь между ним и фактами действительности.

**Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.**

**Объективные факторы:**

* шумы и помехи;
* акустические характеристики помещения;

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

**Субъективные факторы:**

* 1. пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);
	2. темперамент человека (эмоционально-устойчивые люди — сангвиники, флегматики — более внимательны, чем холерики и меланхолики);
	3. интеллектуальные способности.

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 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.

**Виды слушания**

В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую полу чаем от него, мы применяем различные виды слу­шания. К ним относятся: активное, пассивное и эмпатическое слушание.

Активное слушание предполагает: заинтересованное отно­шение к собеседнику, уточняющие вопросы по типу : «Правильно ли я вас понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы), адек­ватную обратную связь. Активное слушание применяется при обмене информацией, ведении деловых переговоров, получении инструкций и т.п.

Если вы имеете дело с человеком, находящимся в состоянии аффекта, сильного эмоционального возбуждения, то лучше ис­пользовать пассивное слушание. Пассивное слушание предпола­гает: эмоциональную невключенность в общение, уточняющие вопросы (чтобы были отреагированы негативные эмоции), «угу-реакции» (минимальные словесные реакции), осознание своих собственных «Я-слушаний» (своих мыслей, переживаний).

Для разделения эмоциональных переживаний собеседника используйте эмпатическое слушание, которое предполагает: настрой на слушание (освободить душу от собственных пере­живаний); создание доверительной атмосферы; отражение пе­реживаний, чувств, стоящих за высказываниями собеседника; выдерживание паузы, необходимой человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях. Когда мы проявляем эмпатию, мы пытаемся понять или испытать то, что понимает или испытывает другой человек. Чтобы добиться этого, необходимо отстраниться от своих чувств, мыслей и установок и «включить­ся» в чувства, мысли и установки другого, реагировать в соот­ветствии с ними.

Существуют три варианта проявления эмпатии: эмпатическое реагирование, принятие перспективы и симпатическое реагирова­ние. Эмпатическое реагирование — это переживание эмоциональ­ной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми прояв­лениями эмоций другого человека. Принятие перспективы — пред­ставление себя на месте другого — наиболее частая форма эмпатии. Симпатическое реагирование — чувство заботы, соучастия, состра­дания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

Чтобы эффективно проявлять эмпатию к собеседнику, необ­ходимо:

* Проникнуться уважением к человеку, сосредоточившись на том, что он говорит.
* Сконцентрировать внимание на понимании вербальных и невербальных сигналов.
* Использовать для выяснения эмоционального состояния человека поведенческие сигналы.
* Попытаться испытывать тс же чувства вместе с человеком или представить себе, что бы вы чувствовали в сходных обстоя­тельствах. или испытать чувства заботы, сострадания по отноше­нию к этом> человеку.
* Отреагировать согласно вашим чувствам.

Умение слушать является важнейшим условием не только продуктивного общения, но и процесса обучения. Для овладения знаниями необходимо обладать навыками слушания публичных выступлений.