СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

Контрольная работа

по дисциплине «Деловое общение» на тему

«Виды и техника слушания»

Содержание

Введение…………………………………………..………………………..3

1. Активное слушание………………………………………………………..4
2. Пассивное слушание………………………………………………………5
3. Эмпатическое слушание…………………………………………………..6
4. Рекомендации по развитию эффективного слушания…………………..8

Заключение…………………………………..…………………………….11

Литература…………………………………………………………………12

# 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, а если и 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 [1]. 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 контрольной работы состоит в исследовании основных видов слушания (пассивное слушание, активное и эмпатическое) и дать рекомендации по развитию эффективного слушания.

# Активное слушание

Активное слушание – это способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он [слышит](http://www.psychologos.ru/%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D1%81%D0%BB%D1%8B%D1%88%D0%B0%D1%82%D1%8C) и понимает, в первую очередь, [чувства](http://www.psychologos.ru/%D0%A7%D1%83%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) говорящего. Активно слушать собеседника – это значит:

* дать понять собеседнику о том, что вы услышали то, что он вам рассказал;
* сообщать партнеру о его чувствах и [переживаниях](http://www.psychologos.ru/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5), связанных с рассказом.

Активное слушание - главная часть [умения слушать](http://www.psychologos.ru/%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D1%82%D1%8C)[9]. Помогает установить [контакт и](http://www.psychologos.ru/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BA%D1%82) [расположить к себе собеседника](http://www.psychologos.ru/%D0%9A%D0%B0%D0%BA_%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D1%82%D1%8C_%D0%BA_%D1%81%D0%B5%D0%B1%D0%B5_%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0), понять его точку зрения и при необходимости повернуть ее в нужную сторону. При активном слушании на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются:

1. Уточнение. Чтобы убедиться в точном понимании чувств и мыслей собеседника, слушатель время от времени просит дать дополнительные разъяснения.
2. Пересказ (отражение). Слушатель своими словами кратко повторяет изложенное собеседником только что, выделяя и подчеркивая главные на его взгляд идеи и акценты. Используется и как подведение итогов. Тот, чьи слова были пересказаны, услышав свои идеи со стороны, может их скорректировать.
3. Развитие мысли. Слушатель внимательно слушает, подхватывает и продвигает далее ход основной мысли собеседника.
4. Сообщение о восприятии. Слушатель сообщает своему собеседнику о том, какое впечатление тот произвел в ходе общения. Например, «Вы говорите об очень важных для Вас вещах»[3].
5. Сообщение о восприятии себя. Слушатель сообщает своему собеседнику о том, как изменилось его состояние в результате слушания. Например, «Меня заинтересовали ваши слова»[3].
6. Замечания о ходе беседы. Слушатель сообщает о том, как можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы»[3].

#### При помощи активного слушания вы сможете:

#### прояснить для себя чувства и настроение другого человека;

* структурировать эмоциональное состояние;
* определить проблему или суть разговора более точно;
* позволить собеседнику высказаться;
* повысить самооценку собеседника.

Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Активное слушание имеет смысл применять только в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам. Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одно — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться на равных. В таких случаях эффективно работает так называемое пассивное слушание.

1. **Пассивное слушание**

В случае пассивного слушания важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»[2]. Вы слушаете и просто подбадриваете человека, так как в состоянии аффекта он вряд ли способен понять и оценить действенный совет с вашей стороны. Первостепенная задача при пассивном слушании – успокоить человека, а не прийти к общему решению вопроса. Поэтому не стоит перебивать человека и возражать ему.

Дело в том, что эмоциональное состояние человека подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает «спускаться», успокаиваться, затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, снова падает и так далее. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник дополнительно, то, выговорившись, человек успокоится и, почувствовав это, вы можете уже общаться с ним нормально.

Каждый человек хочет, чтобы его поняли, разделили с ним те чувства и переживания, которые он испытывает. Поэтому главное состоит в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. А секрет хорошего слушания состоит в том, чтобы дать другому человеку облегчение, открыть ему новые пути для понимания самого себя.

Таким образом, эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его.

**3 Эмпатическое слушание**

Эмпатия – это сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого, проникновение в субъективный мир другого человека, так что эмпатическое слушание – это «сочувственное» слушание[3].

При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают. Если говорить о эмпатическом слушании, то здесь не обойтись без понимания рефлексии. Рефлексия — это не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают «рефлектирующего», его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные (связанные с познанием) представления[5].

Существуют правила эмпатического слушания:

1 Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстраниться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае вы можете понять то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.

2 В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято вами.

3 Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.

4 Необходимо помнить, что эмпатическое слушание — не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства.

5 В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что партнер говорит «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами, кивать головой или же повторять его последние слова.

6 Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями.

# 3 Рекомендации по развитию эффективного слушания

Чтобы предприятие успешно развивалось и работники стремились к успешной работе, работодателю необходимо создать для этого хорошие условия. Одним из таких важнейших условия является возможность работника высказаться. Но 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 просты:

* 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 искусству слушания нужно учиться!

Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов (Табл. 1).

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 |

Так как же правильно слушать? Каковы условия эффективного слушания? Вот некоторые рекомендации для людей, которые желают научиться слушать своего собеседника и стремятся развить эффективное слушание:

* 1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.
	2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.
	3. Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться
	4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.
	5. 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).
	6. 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.
	7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию
	8. Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание.

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 и неуважения), если же вы сидите, то нельзя сидеть развалясь (это также признак неуважения), лучше сесть прямо. Во-вторых, ваша поза должна быть открытой, то есть руки и ноги не должны быть скрещены. В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, то есть смотреть на говорящего, но, конечно, не пристально. Вообще же о человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление.

# 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. 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.

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

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, 2001.
2. Голуб И.Б., Розенталь Д.Е. Книга о хорошей речи. – М.: 1997.
3. Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1999.
4. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 2002.
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, 1996.
7. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. – М.: 2000.
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.