МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»

Факультет повышения квалификации и профессиональной переподготовки

*Эссе*

 *на тему: «Умение слушать и вести беседу»*

Группа: ППФ -1-13

Выполнила: Губернаторова О.А.

Преподаватель:

Одарущенко О.И.

Коломна 2013

«Не следует завладевать разговором, как своей вотчиной, из которой имеешь право выжить другого. Напротив, нужно стараться, чтобы каждый имел в разговоре свою очередь.»
Цицерон

 Говоря об умении людей общаться, об умении слушать и вести беседу, всё больше и больше приходишь к выводу, что это сложная наука и необходимо овладеть многими знаниями и умениями, чтобы хотя бы немного преуспеть в этом не простом искусстве, искусстве человеческого общения.

Многие люди убеждены в том, что они хорошие собеседники, уже потому, что много говорят. Но они ошибаются.

 В действительности хороший собеседник столько слушает, сколько и говорит, может быть, даже больше слушает. Преимущество такого человека в том, что он способен вовлечь в беседу других. Все это и есть устное общение между людьми – одно из ваших великих профессиональных орудий труда.

* 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, за поминание, оценку и реагирован*ие .

***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 ее 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 ее, 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 улучшения процесса запоминания важно использовать та­кие техники, как повторение, мнемонические приемы, заметки.

***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?*

В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую получаем 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.

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

***Беседа****— способ межличностной коммуникации. Это направ­ляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодей­ствие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.*

* Если люди удовлетворены разговором, они с удовольствием будут продолжать общение и в следующий раз. Если результат беседы был неудовлетворительным, то люди склонны избегать друг друга и не тратить время и силы на последующие попытки развить отношения.

*Выделяют два типа бесед:*

* *непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно;*
* *деловое обсуждение проблем, характеризующееся согла­сием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.*

Искусство деловой беседы предполагает знание того, как сказать и когда сказать. Оно также предполагает способность понять, когда надо слушать собеседника. Каждый может выработать у себя эти основные навыки делового общения.

Все мы знаем, что люди делятся на халериков и сангвеников, меланхоликов и флигматиков, но все ли знают, что и по восприятию мира , информации мы делимся на разные типы.

 Научитесь различать людей по типам. Одни лучше всего воспринимают информацию на слух (аудиалы), другие с помощью зрения (визуалы), третьи – чувствами (кинэстетики). Общайтесь с ними на их “языке”. Представитель слухового типа, например, любит, когда играет музыка. Он будет постоянно пользоваться такими словами, как “звучать”, “говорить”, “рассказывать”, “слушать” и “гармонировать”. Человек зрительного типа обычно лучше всего реагирует на диаграммы, карты и другие наглядные пособия и использует такие слова, как “воспринимать”, “смотреть”, “вообразить”, “наблюдать”, “рассмотреть” и “видеть”. Человек чувства, который часто любит заниматься сразу несколькими делами, тянется к словам “подчеркивать”, “чувствовать”, “понимать”, “ощущать” и им подобным. Настройтесь на эти сигналы и научитесь, говорить на их “языке”.

 Безусловно, очень важно задать тон беседы.

**Как задавать тон в беседе?**

Будьте открыты и дружелюбны.
Рискуйте.
Первым скажите “привет”.
По-настоящему проявите интерес к людям. Они будут польщены и с интересом будут относиться к вам.
Будьте открыты для новых идей.
Воспринимайте людей такими, какие они есть.

Все эти микродетали могут дать преимущество в беседах и в жизни. Необходимо работать над тем, чтобы развить у себя эти свойства. Здесь нам нечего терять, но приобрести мы можем самое ценное – ценность человеческого общения.