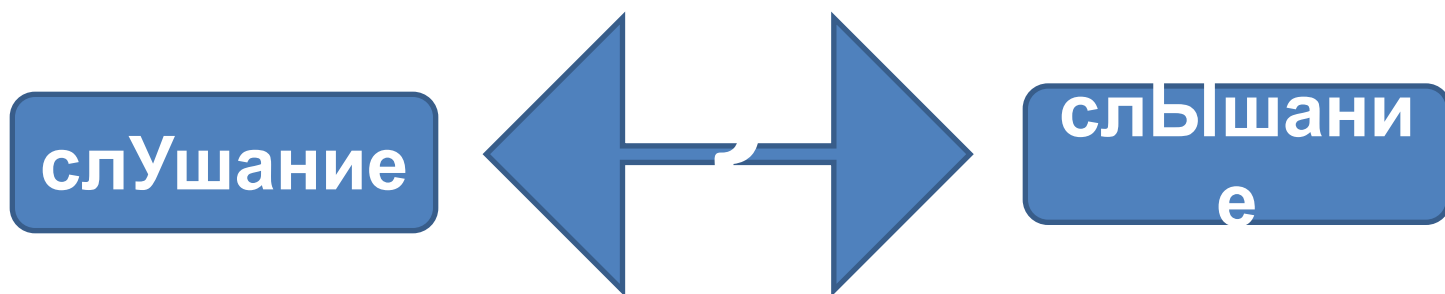




Слушание в межличностно м общении

Психология
общения

Слушание в межличностном общении



Слушание в межличностном общении

слушание

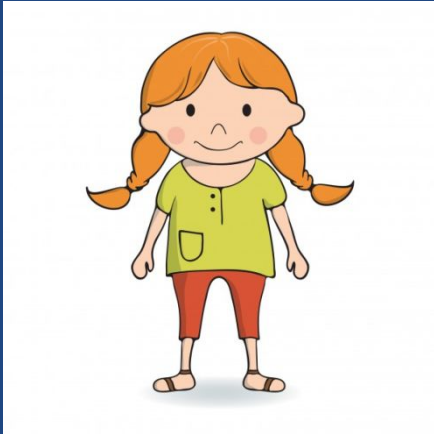
сложный процесс
восприятия, осмысления,
понимания,
структурирования и
запоминания
поступающей
информации, в котором
участвует вся личность
человека



**слышани
е**

физический процесс,
определяемый
воздействием звуковых
волн на барабанную
перепонку и про
текающий без
специальных
умственных усилий

Содержание сообщения



задумано 100 %



высказано 80 % от
задуманного



«услышано» 70 %
от высказанного



понято 60 % от
услышанного



осталось в памяти
примерно 24 % от
воспринятого



Виды слушания

Критическое слушание

При таком виде слушания участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую заранее, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т.е. определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить



Виды слушания

Эмпатическое слушание

Эмпатия (от англ. — сочувствие, сопереживание)

способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» **чувств**, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит.

Виды проявления

Эмпатическое
реагирование

Принятие
другой точки
зрения

Симпатическо
е
реагирование

Виды слушания

Виды проявления эмпатического слушания

Эмпатическое реагирование

когда человек,, переживает эмоциональные реакции, сходные с действительным и или ожидаемыми проявлениями эмоций другого.

Принятие другой точки зрения

представление себя на месте другого, в его роли

Симпатическое реагирование

отличается от двух предыдущих тем, что партнер пытается не столько сопереживать другому человеку, а понять, что испытывает на самом деле другой человек



Подумай и выполни

Опишите случай, когда вы испытывали эмпатию к другому человеку. Запишите анализ этого случая в свою тетрадь.

1. Каково было эмоциональное состояние этого человека?
2. Как вы распознали его?
3. Каковы были невербальные сигналы?
4. Вербальные?
5. Какими были ваши отношения с этим человеком?
6. Испытывали ли вы когда-либо реальные переживания, сходные с переживаниями этого человека?



Виды слушания

Нерефлексивное слушание

Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. *Умение внимательно молчать*, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами. Важным сигналом такого слушания является невербальная реакция, т.е. контакт глаз, кивок или покачивание головой и т.п.

Приемы нерефлексивного слушания

позитивные реакции:

- поддакивание («так», «да-да», «ну», кивание головой);
- «эхо-реакция» (повторение последнего слова собеседника);
- «зеркало» (повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов);
- «парафраз» (передача высказываний партнера другими словами);
- побуждение («Ну и...», «И что дальше?»);
- эмоции («ух», «ах», «здорово», «смех», «скорбная мина»);
- уточняющие вопросы («Повтори, что ты сказал?»);

Приемы нерефлексивного слушания

негативные реакции:

- продолжение или перебивание говорящего (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова);
- логические следствия из высказываний партнера, например предположение о причине события, оценки, советы;
- «хамоватая реакция» (высказывания типа: «глупости», «ерунда все это»);
- расспрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели);



Виды слушания

Активное рефлексивное слушание

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик.

Этот вид слушания в общении считается самым конструктивным. Здесь осуществляется такая организация взаимодействия, при которой партнеры лучше понимают друг друга: все более осмысленно высказываются, проверяют и уточняют свое понимание информации, степень взаимопонимания.

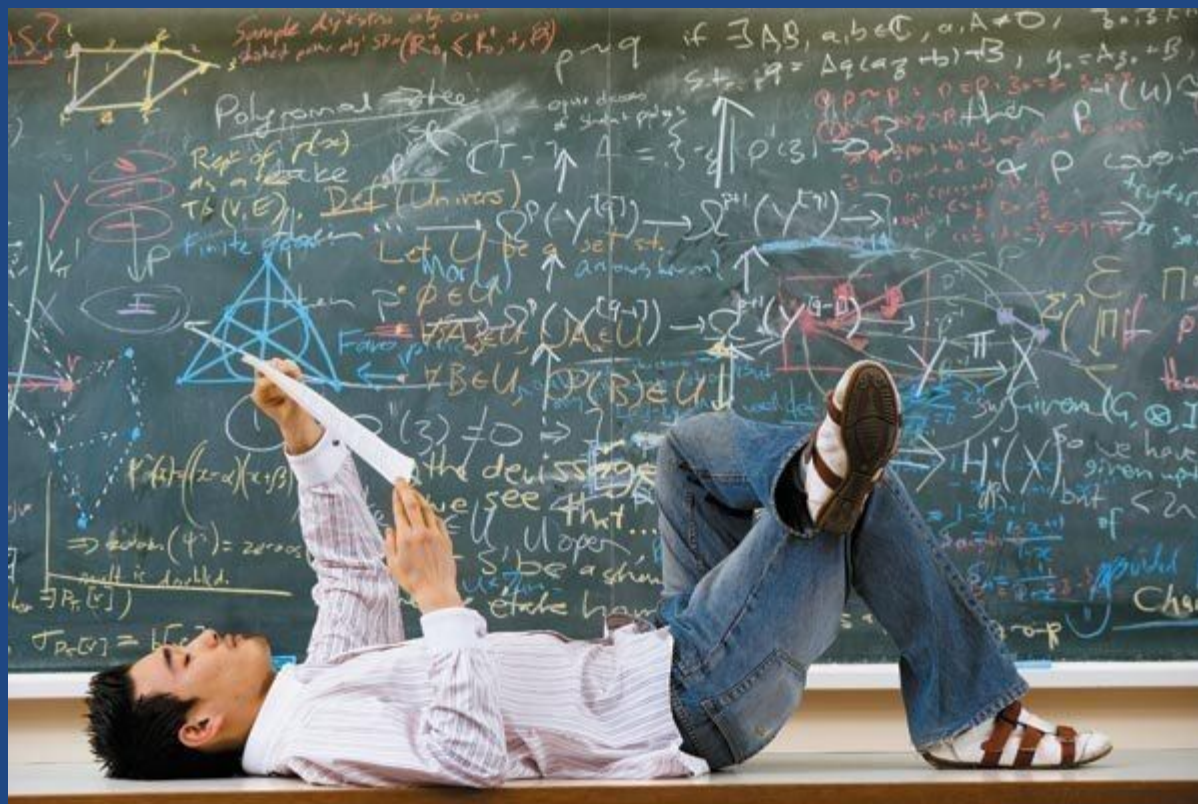
Помехи слушания

Неразвитое умение слушать, трудности концентрации внимания, зависимость от групповых норм, недостаточная психологическая и эмоциональная культура человека



Помехи слушания

Высокая скорость умственной деятельности.



Помехи слушания

Антипатия к чужим
мыслям

