Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Алтайский государственный технический университет имени И. И. Ползунова»

«Социально-психологические основы общения»

Проблемы слышания и слушания

Выполнил А. Е. Просов

Группа 9ПС-41

Номер студенческого билета 13145001

Факультет вечерне-заочный

Преподаватель Наталья Александровна Шупта

Барнаул 2015

Содержание

Содержание

Введение

Проблемы слушания и слышания информации в процессе общения

Уровни слушания

Характеристика стилей слушания

Типы слушателей

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Слушают все, слышат пока немногие. Чтобы просто слушать, нужно иметь только здоровый слух и желание. Для того, чтобы овладеть интенсивным слушанием, т.е. искусством слышания, нужно учиться, учиться многому и не всегда легкому.

Традиционно веками считалось, что главными признаками образованного человека должно было быть прежде всего умение читать и считать. Похоже на то, что уже в самом начале наступающего века к этому еще добавится требование уметь слышать, причем не только других, но и самого себя, воспринимать не только то, что произнесено собеседником, но и то, что стоит за его словами, за интонацией, мимикой и жестами. Эффективно слышать других означает также уметь быстро и всесторонне анализировать услышанное, оценивать его, мгновенно создавать варианты возможных последствий и ориентироваться в своих действиях на самый вероятный из них. Конечно, такие умения всегда ценились в общении. Но только сейчас появилась настоятельная потребность обучать всех людей интенсивному слушанию.

А это очень важно для XXI столетия, века гуманизма и всеобщего взаимопонимания, века людей, умеющих друг друга слышать и понимать. Этому умению надо учить по специальной программе, целенаправленно и упорно. Человек, не научившийся слышать других, а таких большинство, теряет в общении очень много ценной информации. Возместить ее невозможно. И в результате он не может адекватно оценивать услышанное, а значит - и реагировать на его. Человек в этом случае - слышит, но не все; понимает, но не все; реагирует на услышанное, но не всегда адекватно. Неумение слышать - это не только потери в информации, но и потери благожелательности в отношениях между говорящими, потери в откровенности и доверительности. Порой это еще хуже, чем "недобор" какого-либо факта, пусть даже важного.

Проблемы слушания и слышания информации в процессе общения

Слушание, которое в методической литературе называют также аудированием, представляет собой рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи. Этот процесс складывается из двух основных этапов:

) первичный анализ речевого сигнала и его «механическая» обработка;

) интерпретация.

На первом этапе осуществляется перекодирование звукового сигнала в «мыслительные образы»; здесь важную роль играет слуховая способность человека. На втором этапе происходят лингвистический анализ поступившего сообщения и расшифровка его смысла, т. е. понимание.

В соответствии с этим в процессе слушания необходимо различать два аспекта: 1) слух как физиологическую характеристику и 2) слушание как процесс осознанного познавательного действия, ведущего к интерпретации и пониманию. Не случайно существуют два глагола, обозначающие указанные действия: слышать и слушать (hear - listen, horen - vernehmen; entendre - ecouter и т. п.). Слышать, т. е. обладать слуховой способностью, еще не означает умения слушать.

Слушание - это такой элемент речевой коммуникации, который в наибольшей степени достоин того, чтобы уделить ему внимание. Между тем для большинства людей характерны следующие основные недостатки традиционного слушания:

) бездумное восприятие, когда звучащая речь является только фоном для какой-либо деятельности (особенно часто так слушают радио, занимаясь домашними делами);

) обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;

) аналитическая узость восприятия, т. е. неумение критически проанализировать содержание сообщения и установить связь между ним и фактами действительности.

Эффективность процесса слушания зависит от целого ряда объективных и субъективных факторов.

Объективные факторы:

) шумы и помехи;

) акустические характеристики помещения;

) микроклимат в помещении (температура, влажность и т. п.). По мнению известного американского психолога И. Атватера,

под действием шума, т. е. громких, неупорядоченных и неприятных звуков, мышцы человека сокращаются, живот от нервного возбуждения напрягается, глаза начинают моргать. Шум вызывает стресс, который влияет на эффективность любой деятельности. В шумной обстановке мы думаем и принимаем решения намного медленнее, делаем больше ошибок.

Субъективные факторы:

) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди - сангвиники, флегматики - более внимательны, чем холерики и меланхолики);

) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три основные группы:

• основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);

• дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания);

• вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры). Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

) слуховая способность;

) внимательность;

) способность к интерпретации;

) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Слуховая способность человека, как уже говорилась, 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.

К типичным ошибкам слушания можно отнести:

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 выводы заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

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 собеседник пытался сказать то же самое.

Непрошенные советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

Формулирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения.

Ниже дается далеко не полный перечень того, что теряет человек, специально не обученный и как следствие не умеющий слышать:

Потери из-за неумения создавать четкие образы на основе информации, полученной на слух, из-за неумения сохранять эти образы на более или менее продолжительное время. Это крайне обедняет то, что человек слышит и анализирует.

Потери из-за малой вариативности мышления. В этом случае у человека по сути не из чего выбирать, нечего внутренне оценивать и обсуждать в поисках оптимального варианта решения. При выборе мышления оказывается зажатым между 2-3 предложенными вариантами и по сути берет первый попавшийся из них.

Потери из-за неумения предвосхищать информацию на разных уровнях, предвосхищать развитие событий и поступки людей. В итоге - заторможенность мышления и неадекватные действия.

Потери из-за неумения интуитивно воспринимать информацию, которую дают жесты, мимика и интонация. А ведь невербальные средства ведения диалога играют для понимания основной мысли не только важную, но и порой решающую роль.

Потери из-за низкого внимания при слушании, неумение переключать его на главные элементы содержания. Без натренированного внимания не может быть правильной и быстрой оценки.

Потери из-за неумения быстро и точно определять главную мысль в услышанном. Неправильный выбор объекта главного внимания и оценки приводит к ошибкам в последующей реакции на услышанное.

Потери из-за неумения распознавать и видеть подтекст. Подтекст в высказывании присутствует почти всегда. Он, как правило, отражает внутренние невидимые связи того, что произнесено, с тем, что хотя и не отражено в вербальном тексте, но незримо стоит за ним. Непонимание подтекста приводит к искажению услышанного.

Потери из-за того, что услышанное не анализируется слушающим по ходу общения. В лучшем случае при этом пассивно накапливаются необработанные факты, не выделяются мысли, имеющие решающее значение, не устанавливаются причинно-следственные отношения в ряду фактов.

Потери из-за неумения воспринимать речь на разных скоростях, от самых низких, до предельно больших. Динамизация говорения (и соответственно, слушания) делает речь более мелодичной и помогает интонационно выделять в речи основные ее мысли на фоне общего потока информации.

Потери из-за неумения внутренне вести с самим собой диалог, активно оценивая варианты возможных последствий услышанного. Здесь важна самокритичность человека, его умение отказаться от одного варианта последствий в пользу другого, пусть даже и нетрадиционного.

Потери из-за пассивного участия в диалоге, из-за неумения активно извлекать из него ту информацию, которую он может дать. В диалоге всегда выигрывает активный, ведущий.

Потери из-за того, что слушающий не знает говорящего, не понимает мотивы его слов и действий, а значит не может правильно оценивать его высказывания. Многое узнать о своем незнакомом собеседнике за короткое время общения - умение сложное и важное для результативности разговора.

Потери из-за неумения адекватно вести себя в самых различных ситуациях общения.

Уровни слушания

Выделяют три уровня слушания:

Уровень 1. Слушание-сопереживание. На этом уровне слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего, ставя себя как бы на его место. Этот уровень характеризуется:

 ощущением присутствия в данном месте в данное время;

 чувством уважения к говорящему, ощущением контакта с ним;

 сосредоточенностью на поступающей информации;

 концентрацией внимания па говорящем, его манере общения, сопереживанием его мыслям и чувствам;

 игнорированием своих собственных интересов, мыслей и чувств - внимание направлено исключительно на процесс "слушания".

Уровень 2. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем. На этом уровне собеседники не воспринимают всю глубину сказанного, они не пытаются понять поступившую информацию. Слушатели опираются на логику, сосредотачиваясь больше на содержании информации, чем на чувствах, остаются при этом эмоционально отчужденными от акта общения. У говорящего при этом может сложиться обманчивое впечатление о том, что его слушают и понимают.

Уровень 3. Слушание с временным отключением. В процессе взаимодействия слушатель как бы слушает и не слушает, понимая, что происходит, но сосредотачивается только на себе. На этом уровне процесс слушания пассивен, реакции на высказывания снижены.

На третьем и втором уровнях слушание обращено главным образом к словам. На третьем уровне улавливается все остальное, включая все сенсорные данные, а также настроение, ритм, энергию.

Только первый уровень слушания дает возможность действительно понять человека, осознать, что он пытается сказать вам. Самые счастливые дети вырастают у родителей, которые способны быть на первом уровне слушания своих детей. Часто за обидными словами скрываются боль и страх (многие люди не могут иначе "обнажать" свои душевную боль и страхи, кроме как словесной атакой), и если мы не распознаем чувства за этими словами, то можем обидеться, порвать связь с человеком, а увидев боль или страх, мы способны испытать эмпатию.

Характеристика стилей слушания

слушание общение диалог визуальный

Язык поз, визуальный контакт и устойчивое внимание помогают слушать эффективно, но каждый из нас пользуется этими средствами по-разному. У каждого своя характерная походка, свои манеры говорить и смотреть, своя, индивидуальная, манера слушать.

В стиле слушания отражаются наша личность, характер, интересы и устремления, положение, пол и возраст. Многое, конечно, зависит от ситуации, например, общение на работе иное, чем в домашней обстановке, когда мы не торопимся и отдыхаем, и т. д. По существу, умение слушать требует гибкости при выборе стиля с учетом особенностей собеседника и обстановки, в которой происходит общение.

О чем же думают те, кто нас слушает? Что они слышат, когда слушают нас? Категоричный собеседник судит о явлениях примерно так: «Это - хорошо» или «Это - плохо». Рассудительный слушатель подумает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали». Сочувствующий собеседник очень быстро соглашается (или выражает свое сочувствие говорящему), делая, к примеру, такие замечания: «Вы абсолютно правы» или «Я вам сочувствую». Аналитический слушатель, наоборот, склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример». Однако эти реакции называют «помехами» общения. Именно отзывчивый слушатель сумеет активно использовать молчание, рефлексивные и эмпатические реакции.

Стиль слушания определяется также служебным положением говорящего и слушающего. Обычно внимательно слушают тех, кто занимает более высокий пост, особенно в случаях, если хотят извлечь из этого для себя какую-нибудь пользу. С другой стороны, люди, занимающие более высокий пост, не всегда внимательны. В разговоре работников разного статуса или ранга человек, занимающий более высокое положение, может скорее остановить собеседника, чем наоборот.

Стиль слушания определяется и тем, кто наш собеседник - мужчина или женщина. Анализ записей разговоров позволил установить существенные различия в поведении мужчин и женщин. Когда разговаривают двое мужчин или две женщины, то они перебивают друг друга примерно одинаково часто. Но когда разговаривают мужчина и женщина, то мужчина перебивает женщину почти в 2 раза чаще. Примерно одну треть времени разговора женщина собирается с мыслями, пытается восстановить то направление разговора, которое было в момент, когда ее перебили.

Мужчины склонны сосредоточиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Среднестатистический мужчина слушает внимательно только 10-15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, чтобы добавить к предмету беседы.

Психологи считают, что слушать самого себя - привычка чисто мужская, которая закрепляется путем тренировки в уточнении существа разговора и приобретении навыков решения проблем. Поэтому мужчина прекращает слушать и сосредоточивается на том, как бы прервать разговор. В результате мужчины склонны слишком быстро давать готовые ответы. Они не выслушивают собеседника до конца и не задают вопросов, чтобы получить больше информации перед тем, как сделать выводы. Мужчины склонны замечать ошибки по существу разговора и вместо того, чтобы подождать также и хороших высказываний, хватаются скорее за ошибку.

Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего. Женщины реже перебивают собеседника, а когда перебивают их самих, то возвращаются к тем вопросам, на которых их остановили.

Но это вовсе не означает, что все мужчины невосприимчивые и некорректные слушатели, как и то, что все женщины - слушатели душевные и отзывчивые. Это далеко не так. Мужчины и женщины могут занимать разное положение в обществе и играют разные роли, а поскольку у каждого свой характер, то и мужчинам, и женщинам свойственны все указанные выше стили слушания. Те, кто работает с людьми, а именно психологи, воспитатели и учителя, часто слушают, комбинируя подходящие приемы, свойственные как мужчинам, так и женщинам.

Типы слушателей

Выделяют два стиля слушания, которые определяются такими полюсами речевого поведения, как «внимание/невнимание». То есть, выделяют два типа людей: «умеющих (желающих) и не умеющих (не желающих) слушать/слышать». Нежелание слушать, невнимание может объясняться разными причинами: плохим самочувствием, усталостью; негативной установкой по отношению к говорящему; эгоцентрическим стилем слушания, когда человек слушает только себя.

Критериями следующей классификации собеседников являются такие основания, как: компетентность, откровенность и искренность; владение приемами общения с другими участниками беседы, заинтересованность в теме и успехе беседы.

В этой классификации представлено 9 «абстрактных» собеседников:

. Вздорный человек, «нигилист». Такой человек часто выходит за рамки темы беседы. В ходе беседы он нетерпелив, не сдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников, неосознанно провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами.

. Позитивный человек. Это самый приятный тип партнера. Доброжелательный и трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству при проведении дискуссии.

. Всезнайка. Он уверен в том, что все знает лучше всех. У него обо всем есть свое мнение, и он постоянно требует слова.

. Болтун. Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратят все участники беседы на выслушивание его пространственных высказываний.

. Трусишка. Этот тип собеседника характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичных вступлениях. Он охотнее промолчит, чем скажет что-нибудь такое, что, по его мнению, может показаться другим глупым или даже смешным.

. Хладнокровный, неприступный собеседник. Такой человек замкнут, часто чувствует себя и держится отчужденно, не включается в ситуацию беседы, т.к. это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

. Незаинтересованный собеседник. Тема беседы его вообще не интересует.

. Важная птица. Такой собеседник не выносит критики - ни прямой, ни косвенной. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных.

. Почемучка. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы.

Заключение

Трудно даже представить себе, сколько острых и порой опасных конфликтов на всех уровнях человеческой жизни можно было избежать, если бы люди научились интенсивно слушать друг друга, т.е. слушать, чтобы все слышать, даже то, что прямо не сказано, слушать, чтобы понять другого человека, его желания и особенности мышления. Интенсивное слушание - это, по сути, инструмент познания других людей, их бесконечного своеобразия и неповторимости. При таком слушании эффективнее духовное взаимообогащение людей, а значит, и глубокое уважение одного человека к другому. Там, где люди не умеют слушать, а значит слышать и чувствовать душу другого, там невозможно взаимопонимание, сотрудничество и творчество. Об этом свидетельствует практика человеческого общения.

Конечно, глухота, т.е. неумение слушать и понимать других, нетерпима в межличностных отношениях. Не надо, однако думать, что интенсивное слушании работает только на будущее. Уже сегодня оно может принести огромную пользу обучению детей, воспитанию их в духе благородных и гуманных принципов цивилизации. На уроке, где каждый ребенок 30-40% своего времени воспринимает речь учителя и своих товарищей по классу, интенсивное слушание, судя по накопившемуся опыту, позволяет делать урок более интенсивным и результативным, улучшает взаимоотношения в классе и в семье. Особенно это чувствуется, если интенсивное слушание сочетается с умениями и навыками динамического чтения.

Список используемая литературы

1. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко и др.; Под редакцией В. Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ, 2006. - 328 с. - 30 экз.

. Титова Л. Г. Деловое общение. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 272 с. - 16 экз.

. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 271 с. - 5 экз.