**Тема 2. Слушание как рецептивный вид речевой деятельности**

1. Понятие о слушании как о рецептивном виде речевой деятельности.
2. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия.
3. Принципы эффективного слушания.
4. Вспомогательные средства, улучшающие навыки слушания.

**Литература**

1. Атватер И. Я вас слушаю… – М., 1998.
2. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. – СПб., 1997.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2003. С. 180 – 184.
4. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 75 – 95.
5. Казарцева  О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. – М., 2001. С.47 – 53.
6. Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С. 239 – 257.

**1*.Слушание***– процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего.Это возмож­ность сосредоточиться на речи партнера, способность вы­делить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение говорящего, умение понять своего собеседника. Это пси­хологическая готовность к контакту с другим человеком.

Слушание из двух основных этапов:

1)       первичный анализ звукового сигнала и его «механическая» обработка;

2)       смысловая интерпретация.

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. Слы­шать, то есть обладать слуховой способностью, еще не означает умения слушать то, что говорится.

Умение слушать — одно из основных умений, которое раз­вивает курс речевой коммуникации. Это умение очень 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. В ситуациях делового общения администратор расходует свое рабочее время следующим образом: 16% – чтение, 9 – письмо, 45 – слуша­ние, 30% – говорение.

Психологи установили также существенные различия в поведении мужчин и женщин. Они считают, что в раз­говоре мужчина перебивает женщину почти в два раза чаще. Примерно одну треть времени разговора женщина собирается с мыслями, пытается восстановить ход пре­рванного разговора. Мужчины чаще сосредоточиваются на содержании разговора, а женщины больше внимания уделяют самому процессу общения. Мужчины любят слу­шать самих себя. Они склонны слишком быстро давать го­товые ответы, не выслушивая собеседника до конца и не задавая ему вопросов.

По **способу осуществления** различают сосредоточенное нерефлексивное и рефлексивное слушание.

***Нерефлексивное слушание –*** умение воспринимающего молчать, когда говорит собеседник, выражая мимикой, жестами свое понимание или непонимание.

***Рефлексивное слушание –*** активное вмешательство в речь собеседника, оказание ему помощи в выражении мыслей и чувств, создание благоприятных условий для общения.

Выделяют четыре основных приема рефлексивного слушания:

1. Выяснение (постановка вопросов): *Я вас не понял; Что вы имеете в виду?*
2. Перефразирование (пересказ): *Как я вас понял…; Другими словами, вы считаете…*
3. Отражение чувств: *Мне кажется, что вы чувствуете…; Вы, вероятно, расстроены…*
4. Резюмирование (подытоживание основных идей и чувств говорящего): *Вашими основными идеями, как я понял, являются…; Если теперь обобщить сказанное вами, то…*

По **типу установки** выделяют следующие виды слушания:

1. Ознакомительное слушание. Цель такого слушания – прослушать текст, определить тему, запомнить заголовок, определить основную мысль.
2. Изучающее слушание. Такое слушание направлено на понимание текста.
3. Критическое слушание. Требует от собеседника выражения своего отношения к тому, о чем говорит ему партнер по общению.

**Недостатки традиционного слушания:**

1)       бездумное восприятие, когда звучащая речь является толь­ко фоном для какой-либо деятельности;

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

3)       аналитическая узость восприятия, то есть неумение кри­тически проанализировать содержание сообщения и установить связь между ним и фактами действительности.

**2.Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия**

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

**I.** **Объективные факторы:**

1)       шумы и помехи;

2)       акустические характеристики помещения;

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

**II.   Субъективные факторы:**

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

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

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

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

*дополнительные* (способность к запоминанию, к концентра­ции и устойчивости внимания, скорость протекания психичес­ких процессов);

*вспомогательные* (словарный запас, уровень общей культуры).

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.

**3.Принципы эффективного слушания**

Принципы эффективного слушания основываются на зна­нии и использовании факторов, определяющих его эффектив­ность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от готовности и желания ауди­тории слушать. Это в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

1)       отношение слушателей;

2)       интерес слушателей;

3)       мотивации слушателей;

4)       эмоциональное состояние слушателей.

**Отношение слушателей.** Эффективное слушание требует объ­ективного, непредубежденного, кооперативного отношения слу­шателей. Самоуверенные люди обычно являются плохими слу­шателями. В силу собственной предубежденности они не хотят выслушать противоположное мнение. Один и тот же человек может быть объективен в одном вопросе и субъективен в дру­гом. Многие с трудом остаются объективными, если в речи за­тронуты их личные интересы. Мы становимся необучаемыми, когда думаем, что знаем окончательный ответ на любой вопрос, и теряем интерес к речи.

На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более вни­мателен, чем необразованный. Малообразованные люди стано­вятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно по­нимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Человек, который хочет слушать эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное, творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока дик­тор развивает свою мысль.

**Интересы.** Интересы у людей могут быть первичными, вто­ричными и сиюминутными. *Первичный интерес* существует тог­да, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Например, бизнесмена вообще интересует вопрос о налогооб­ложении, но он становится крайне заинтересованным, когда собеседник говорит об увеличении налога на его бизнес.

*Вторичные интересы* — это общечеловеческие интересы, ка­сающиеся общих вопросов жизни общества (законы, програм­мы и т.п.).

Замечено, что люди проявляют больший интерес к знако­мым вещам, чем к незнакомым, а также интересуются конструк­тивными и новыми идеями. Поэтому выступающий в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о волнующих и конкретных вещах, использовать язык действия.

**Мотивация.** Человек слушает охотно, когда оратор задевает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для человека вещей и т.п.). Предлагается следующая понятийная классификация мотивов:

1.   Самосохранение.

2.   Собственность.

1. Власть.
2. Репутация.
3. Привязанность.
4. Сентиментальность.
5. Вкус.

**Эмоциональное состояние.** Нежелательные эмоции, которые мешают непрерывному вниманию, могут исходить из состоя­ния подавленности слушателя, его антагонистического отноше­ния к оратору, его возражений по отношению к утверждениям оратора.

Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие.

Можно сказать тогда, что наши эмоции действуют как фильтр того, что мы слышим. Иногда они действительно вызывают глухоту, а иногда могут существенно облегчить слушание.

Когда эмоции вызывают глухоту, это происходит следующим образом. Если мы слышим что-то, что противоречит нашим глу­боким убеждениям, понятиям, суждениям и т.д., наш мозг, ве­роятно, становится сверхнагруженным, но не в том направле­нии, которое ведет к эффективному слушанию. Мы мысленно планируем опровержение тому, что услышали. Или иногда мы формулируем вопрос, чтобы смутить говорящего. Или, возмож­но, мы просто предаемся мыслям, которые поддерживают наши собственные чувства по данному предмету.

Когда эмоции облегчают слушание, это обычно следствие того, что мы слушаем нечто, что подтверждает наши глубокие внут­ренние чувства. Когда мы слышим такое подтверждение, наш ментальный барьер рушится и все становится желанным.

Мы не задаем вопросов о том, что слышим, наши способности вознаграждаются нашими эмоциями».

Оратор должен понимать, что аудитория слушает лучше, когда она свободна от эмоционального дискомфорта.

**4.Вспомогательные средства*,* улучшающие навыки слушания**

К вспомогательным средствам, улучшающим навыки слушания относятся:

1)       умение концентрироваться;

2)       умение анализировать содержание;

3)       умение слушать критически.

Рассмотрим подробно перечисленные умения.

**Умение концентрироваться.** Концентрируясь, человек подго­тавливает себя к слушанию. Процесс концентрации складыва­ется из следующих стадий:

1. Займите объективную и кооперативную позицию по отношению к говорящему.
2. Вспомните, что вы уже знаете о предмете.
3. Продумайте тему и попробуйте угадать, как говорящий может ее развить.
4. Постарайтесь предугадать события.
5. Подумайте, чем основное содержание речи может помочь вам.
6. Создайте интерес к предмету речи.
7. Выключите свои эмоциональные блоки.

**Умение анализировать содержание.** Слушать публичные речи очень сложно, потому что они содержат различные идеи, и если одну из них упустить, то нарушится связь между частями речи. В ситуации беседы слушать легче, так как всегда можно пере­спросить собеседника. Знание процесса создания и компози­ции речи может помочь при развитии навыков слушания.

Приемы, которыми необходимо пользоваться, чтобы научиться слушать рационально:

1. Определить цель речи.

2.   Определить композицию речи.

1. Определить главную тему речи.
2. Определить главные идеи оратора.

5.   Определить формы аргументации.

6.   Определить формы резюмирования и заключительных выводов.

**Умение слушать критически.** Умение слушать критически можно развить, если постараться соблюдать следующие ***принципы кри­тического слушания:***

1. Связывайте то, что говорит выступающий, со своим соб­ственным опытом. Когда вы слушаете, поток мыслей будет про­никать в ваш ум, что должно будет стимулировать вас слушать конструктивно. Вы можете соглашаться с оратором в некото­рых моментах, так как у вас есть подобный опыт, и наоборот. Вы можете откладывать свое решение, пока не получите даль­нейшие сведения. Учитывая эти соотношения, вы научитесь мыслить конструктивно.

1. Резюмируйте и систематизируйте то, что услышали. Опережайте оратора и старайтесь предугадать, как он будет разви­вать главную тему.
2. Анализируйте и оценивайте то, что услышали. Нельзя ни
безоглядно верить, ни постоянно сомневаться в том, что говорит оратор**.** Слушайте разборчиво. Во-первых, анализируйте идеи говорящего, постоянно возвращаясь к их отправной точке, под­тексту и доказательствам. Затем взвешивайте утверждения ора­тора, с тем чтобы: 1) проверить адекватность доказательств, 2) проверить весомость объяснений, 3) определить истинную цель оратора.

Соблюдая принципы критического слушания, можно исполь­зовать следующие ***критерии:***

**1.  Адекватность данных.**

Здесь следует найти ответы на вопросы: исходят ли данные из надежных источников? Точно ли они отражают то, о чем говорит оратор? Достаточно ли их для подтверждения выводов?

**2.  Весомость аргументации.**

Здесь следует найти ответы на вопросы: вытекают ли выводы оратора логически из его посылок? Соблюдает ли оратор пра­вила логической аргументации?

**3.  Истинная цель оратора.**

Постарайтесь различать субъективный и объективный мате­риал, пропаганду и факты, догматические утверждения и хоро­шо обоснованные доводы. Постарайтесь понять, чувствуете ли вы какую-либо пропагандистскую технику, манипуляцию речью.

Существуют ***правила эффек­тивного слушания*** (по О.Я. Гойхману и Т.М. Надеиной).

1. Настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинте­ресованность.
2. Сядьте поудобнее, но не расслабляйтесь, так как расслаб­ленность отрицательно действует на мозг, мешает внимательно слушать. Правильная поза помогает сосредоточиться.
3. Во время беседы не смотрите на посторонние предметы – это отвлекает, нервирует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, поэтому, слушая женщину, чаще смотрите ей в глаза.
4. Слушайте с интересом – это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.
5. Не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возмож­ность высказать свою мысль до конца.
6. Слушая, выделяйте главные мысли говорящего и старай­тесь правильно понять их.
7. Быстро сопоставляйте полученную информацию с собствен­ной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора.
8. Во время пауз в разговоре постарайтесь два-три раза мыс­ленно обобщить услышанное.

9.   По ходу беседы старайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных поло­жений беседы.

10.  Не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте все полностью, а затем оценивайте.

**Вопросы**

1.  Расскажите  о слушании как о рецептивном виде речевой деятельности.

2.  Перечислите факторы, определяющие эффективность слухового восприятия.

3.  Раскройте содержание основных принципов эффективного слушания.

4.  Расскажите о вспомогательных средствах, улучшающих навыки слушания.

**Литература**

Атватер И. Я вас слушаю… – М., 1998.

Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. – СПб., 1997.

Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2003. С. 180 – 184.

Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 75 – 95.

Казарцева  О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. – М., 2001. С.47 – 53.

Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С. 239 – 257.