

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ

1.ФАКТОРЫ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЛУХОВОГО
ВОСПРИЯТИЯ.

2.СЛУШАНИЕ ПУБЛИЧНОГО
ВЫСТУПЛЕНИЯ.

3.СЛУШАНИЕ В СИТУАЦИИ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

1. ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЛУХОВОГО ВОСПРИЯТИЯ.

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

Объективные факторы:

- 1) шумы и помехи;
- 2) акустические характеристики помещения;
- 3) 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:

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);

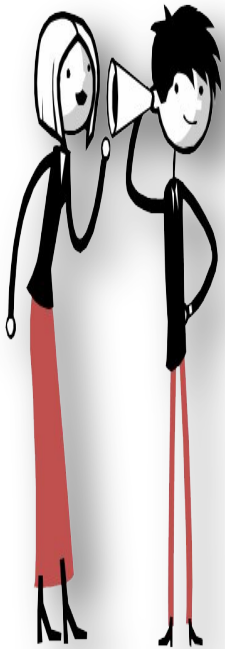
3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три основные группы:


- *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:

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к интерпретации;
- 4) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.





Слуховая способность человека, как уже говорилось, 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.

О развитии внимания, способности к запоминанию и смысловому прогнозированию уже говорилось в предыдущей главе. Упражнения, которые там предложены, могут с успехом быть использованы и при развитии навыков слушания. Ведь уже отмечалось, что развитие навыков чтения является залогом развития навыков других видов речевой деятельности

2. СЛУШАНИЕ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Всех слушателей можно разделить на четыре группы:

- 1) те, кто не слушает, – они «выключают» оратора и думают о посторонних вещах, мало получая от речи;
- 2) те, кто слушает наполовину, – их манера слушать заключается то в пристальном внимании, то в его полном отсутствии. Они понимают фрагменты речи, но не воспринимают идею в целом.
- 3) те, кто слушает с пассивным восприятием, – они без возражений принимают то, о чем говорит оратор. Из-за отсутствия критического отношения к речи они практически не соотносят ее со своим собственным опытом;
- 4) те, кто слушает вдумчиво, – такой тип слушателя, называемый критическим, получает максимум пользы и речи.

Очевидно, что навыками рационального слушания владеют только члены четвертой группы. Для того чтобы развить в себе эти навыки, необходимо уметь ответить для себя на следующие вопросы:

- 1) для чего необходимо слушать?
- 2) Каковы принципы эффективного слушания?
- 3) Как слушать?



ДЛЯ ЧЕГО НЕОБХОДИМО СЛУШАТЬ?

Чтобы научиться слушать эффективно, необходимо оценить то полезное, что можно извлечь для себя при прослушивании устного выступления, т. е. определить *цели*, в соответствии с которыми рекомендуется его слушать.

1. **Получение информации.** Среднестатистический гражданин узнает новости главным образом слушая радио, телевизор, беседуя с близкими. Особую роль играет слушание в работе ученых (например, опросы населения), деловых людей, журналистов (различного рода интервью).

2. **Развлечение.** Развлечение, получение удовольствия – это одно из основных желаний человека, помогающее ему отвлечься от забот повседневной жизни. Эта потребность и составляет один из мотивов слушания.

3. **Воодушевление.** Часто мы слушаем не для того, чтобы узнать факты, а для воодушевления. Это одна из потребностей человека. Именно поэтому хорошо продуманные речи начинаются с высказываний, настроение и воодушевляющих слушателей.

4. **Улучшение собственной речи.** Наблюдение за речью хорошего оратора помогает улучшить навыки собственной речи. Замечено, что студенты, посещающие лекции любимого преподавателя, постепенно перенимают его стиль речи. Если упражняться в запоминании отрывков речей хороших ораторов и буквальном повторении не только слов, но и выражений, то можно развить в себе силу выражений и суждений.

При слушании устного выступления необходимо четко определить для себя цель слушания. Далее необходимо организовать свою работу в процессе слушания в соответствии с принципами эффективного слушания.

ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Принципы эффективного слушания основываются на знании и умении использовать факторы, определяющие его эффективность.

Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от *готовности и желания слушать*. Это, в свою очередь, определяется комбинацией следующих факторов:

- 1) отношение слушателя;
- 2) интерес слушателя;
- 3) мотивации слушателя;
- 4) эмоциональное состояние слушателя.

Рассмотрим подробно каждый из перечисленных факторов.



ОТНОШЕНИЕ **СЛУШАТЕЛЯ.**

Эффективное слушание требует объективного, непредубежденного, кооперативного отношения. 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 осуждаемому 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.

Профессора Е.Андерш, Л.Стаатс, Р.Бостром подчеркивают, что слушатель должен хотеть слушать: «несмотря на наши чувства по отношению к диктору и его предмету, мы должны настроить наш ум на реконструкцию его сообщения, иначе наше присутствие в коммуникативной ситуации будет обманом. Хороший слушатель постоянно ищет ценное в сообщении. Даже если он считает способ исполнения плохим, а предмет глупым, он должен стараться понять и отказаться от критики недостатков выступающего».

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 говорящий развивает свою мысль.

Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными.

Первичный интерес имеет место в том случае, когда человек непосредственно заинтересован в том, о чем говорит оратор, когда идеи оратора касаются повседневной жизни.

Например, бизнесмена вообще интересует вопрос о налогообложении, и 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.).

Сиюминутный интерес – это интерес в данный момент времени.

Например, интерес к футбольному матчу, если игрок команды сильно травмирован, возрастает.

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

МОТИВАЦИЯ СЛУШАТЕЛЯ.

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 – главный из всех мотивов. У человека желание выжить включает необходимость добывать пищу и кров, сохранять здоровье и комфорт, сохранять ум и тело. Это основной закон природы;

2) собственность. Желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей. На этом часто основывается реклама. Это желание является неотъемлемой частью системы свободного предпринимательства. Оно заставляет людей искать более эффективные пути для увеличения прибыли;



3) **власть**. Авторитет и влияние – сильные факторы для некоторых людей. Многие хотят улучшить себя, чтобы расширить свое влияние;

4) **репутация**. Стремление к всеобщему признанию и восхищению – это универсальный подчиняющий мотив. Большинство людей стремятся к общественному одобрению, чтобы быть уважаемыми в своем окружении. Говорящий может достичь признания своих идей, если он покажет, как он ценит репутацию своих слушателей;

5) **привязанность**. Любовь к семье, друзьям, родине составляет сильный мотив. Любовь к семье – наиболее важный мотив. На этом основывается система страхования. Любовь к родине заставляет людей защищать ее путем участия в боевых действиях. Этические стандарты сотрудничества, личной чести, уважения к другим людям определяются главным образом любовью и привязанностью. Оратор, который апеллирует к любви, заставляет аудиторию слушать;

6) **сентиментальность** – она определяет чувство верности и патриотизма. Организация музеев, восстановление исторических памятников, сохранение исторических документов осуществляются из чувства сентиментальности. Оратор, который взывает к чувствам, дает аудитории дополнительный повод слушать;

7) **вкус**. Не все действия мотивируются практическими решениями, некоторые обусловлены эстетической оценкой, чувством красоты и гармонии. Оратор, который учитывает эстетическую оценку аудитории, заставляет ее слушать.

Нежелательные психологические чувства, которые мешают непрерывному вниманию, могут быть следствием эмоциональной подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его несогласия с утверждениями оратора.

Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Р.Николс и Л.Стивенс писали: «В различной степени и различными путями способность слушать во всех нас управляется нашими эмоциями. Как озабоченный студент колледжа, мы часто «выключаемся», когда не хотим слушать. Или, с другой стороны, когда мы особенно хотим слушать, мы широко раскрываем наши уши, принимая все – правду, полуправду или ложь.

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

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 делают слушание слишком легким, это обычно следует из 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».

Следует помнить, что эффективность слухового восприятия выше в том случае, когда слушатель свободен от эмоционального дискомфорта.

КАК СЛУШАТЬ?

Для того, чтобы ответить на этот вопрос и понять, как можно улучшить навыки слушания, необходимо рассмотреть, чем слушание отличается от чтения.

Читающий зависит исключительно от напечатанного, слушатель же получает впечатления не только от того, что говорит оратор, но также от того, как он говорит. Поза, голос и движения оратора могут быть такими же значимыми, как и содержание речи.

Читатель может остановиться, чтобы подумать или перечитать идеи, не понятые им при первом прочтении. Слушатель должен работать более напряженно, чтобы понять смысл сообщения. Он либо получает информацию сразу, либо теряет ее.

Поэтому **основные умения**, повышающие эффективность слухового восприятия, сводятся к следующим:

- 1) умение концентрироваться;
- 2) умение анализировать содержание;
- 3) умение слушать критически;
- 4) владение техническими средствами (умение конспектировать).

Рассмотрим 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) создайте интерес к предмету речи;
- 3) подумайте, чем основное содержание речи может помочь вам;
- 4) выключите свои эмоциональные блоки;
- 5) постарайтесь предугадать события;
- 6) вспомните, что вы уже знаете о предмете;
- 7) Продумайте тему и попробуйте угадать, как говорящий может ее развить.

Концентрация требует определенных усилий, постоянного, а не периодического внимания. Некоторые какое-то время слушают внимательно, затем на несколько минут отвлекаются на другое, затем снова обращаются к слушанию. Этот факт может объясняться разными причинами:

- отвлекающее влияние (внешний шум, опоздавшие к началу выступления и т. д.);
- Странности в манере выступающего говорить или представлять материал;
- неудобное положение (место);
- отсутствие интереса к теме.

Нерегулярное слушание препятствует пониманию идеи речи. Надо стараться игнорировать отвлекающие факторы. Другими словами, умение концентрироваться – основное условие эффективного слушания. Концентрация требует серьезного отношения к слушанию, желания работать над улучшением навыков и постоянного внимания к говорящему.

Следовательно, концентрация – это не пассивный, а активный творческий процесс, требующий больших усилий.

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.

Известно, что слушатель способен понимать речь быстрее, чем говорит оратор. Средняя скорость речи составляет 120–150 слов в минуту, в то время как слушающий способен воспринимать 300–500 слов в минуту. Это преимущество во времени должно быть использовано им для анализа содержания. Для развития навыков слушания может помочь умение реконструировать процесс создания речи и ее композиции. Необходимо научиться мысленно воссоздавать план речи, пытаться проследить, как оратор компонует материал и аргументирует свои идеи, как он адаптирует свою речь к аудитории, как координирует вербальные и невербальные средства для достижения желаемого эффекта и т. п.

Рекомендуется следующая последовательность действий при анализе содержания публичного выступления («алгоритм слышания»):

1. Определить цель речи.

О цели своей речи может сказать сам оратор во вступлении. Однако часто этого не происходит, поэтому надо помнить, что выделяются три основных вида речей в зависимости от цели:

- *убеждающая* – речь, которая требует адекватного доказательства и логического рассуждения;
- *информационная* – речь, которая должна содержать зрелые суждения и точные факты;
- *развлекательная* – речь, включающая юмор и отличающаяся хорошим вкусом.

2. Определить композицию речи.

При слушании важно умение понимать, как оратор развивает и ограничивает тему, как раскрывает основную мысль, определяет специальные термины, дает пояснения.

3. Определить главную тему речи.

Это помогает держать речь в фокусе, не отвлекаться на второстепенные вопросы и отступления оратора от темы.

4. Определить главную идею оратора.

Идея оратора – это то, что именно он хочет сказать о главной теме. Поняв главную идею, слушатель сможет определить способ ее доказательства.

5. Определить формы аргументации. При слушании важно отмечать, как приводятся доказательства, какие типы и сколько их используется. Следует определить формы иллюстрирования: примеры, аналогии, статистика, цитирование и т. д. Это помогает критически оценить способ доказательства.

6. Определить формы резюмирования. Полезно фиксировать, как оратор в заключении резюмирует свои идеи и связывает их с главной темой. Это помогает получить целостное и связное представление о речи.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ КРИТИЧЕСКИ

*Его можно развить, если постараться соблюдать следующие **принципы критического слушания:***

1) связывайте то, что говорит выступающий, со своим собственным опытом. 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;

2) резюмируйте и систематизируйте то, что услышали. Опережайте оратора и старайтесь предугадать, как он будет развивать главную тему. Помните, что коммуникация – это улица с двусторонним движением. Помогайте говорящему, мысленно суммируя услышанное. Вы как критический слушатель должны активно участвовать в процессе коммуникации;

3) анализируйте и оценивайте услышанное. Нельзя ни безоглядно верить, ни постоянно сомневаться в том, что говорит оратор. Слушайте разборчиво. Прежде всего, 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.

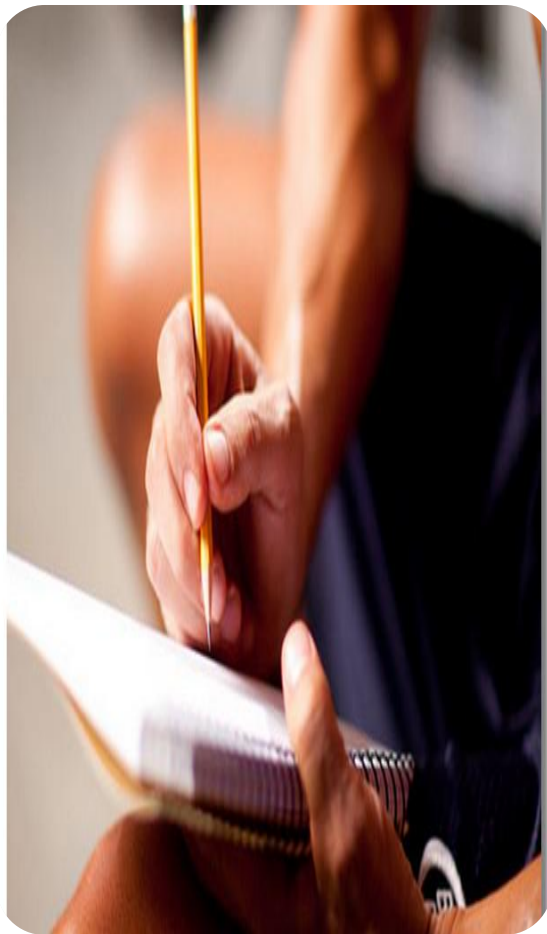
Соблюдая принципы критического слушания, можно использовать следующие **критерии:**

- адекватность данных: 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;
- весомость аргументации: следует найти ответы на вопросы, вытекают ли выводы оратора логически из его посылок; соблюдает ли оратор правила логической аргументации;
- 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, манипуляционную речь.

Когда вы завершите процесс такого анализа, вы сможете оценить речь в ее единстве. Если речь содержит что-то ценное, вы усвоите это для себя, и наоборот, если речь была «скрытым убеждающим средством», вы будете знать, что вас не смогли вовлечь в нее.

Таким образом, чтобы стать критическим слушателем, вы должны осознавать двойственность процесса коммуникации – отправление и получение информации. Вы должны участвовать в ней кооперативно, дополняя то, о чем говорит оратор, своим собственным опытом – резюмируя, синтезируя, анализируя и оценивая то, что слышите.

УМЕНИЕ КОНСПЕКТИРОВАТЬ



Нужно ли делать записи при слушании? Ответ на этот вопрос зависит от дальнейшего использования услышанного. Если вы слушаете для воодушевления, развлечения, для оценки мастерства оратора или для повышения собственной культуры, записи не имеют значения. Если вы слушаете учебную лекцию с целью получения фактов, для анализа и оценки содержания, то записи, конечно, необходимы.

Запись очень полезна при слушании, так как она помогает сконцентрироваться, дает материал для обзора и возможность возвращения к услышанному. Однако если навыки конспектирования недостаточно развиты и сами по себе требуют определенных усилий, то запись может осложнить процесс слушания. Развитию навыков конспектирования способствует соблюдение принципов рационального конспектирования.

ПРИНЦИПЫ КОНСПЕКТИРОВАНИЯ ЛЕКЦИИ

Основная ошибка, которую допускают многие при конспектировании устной речи, состоит в стремлении подробно записать слова лектора. Этого делать не следует, так как при этом теряется нить рассуждений и возможны пропуски. Кроме того, человек тратит силы на подробную запись (скорость письма значительно меньше скорости речи – в среднем 60 знаков в минуту), поэтому ему некогда думать над содержанием лекции. В конспекте появляются недописанные слова и фразы, которые с точки зрения их полезности нельзя сравнить с грамотными сокращениями.

Основное правило, которое рекомендуется соблюдать при конспектировании, заключается в следующем: важнее понять логику изложения в целом, чем записать несвязанные, обрывочные фрагменты.

Конспект устного выступления (лекции) должен представлять собой расширенный план, отражающий его структуру и основные положения, содержащий конкретные примеры и цитаты.

При конспектировании устного выступления рекомендуется придерживаться следующих общих принципов:

1) используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше. Используйте упрощенную форму структурирования текста, которая включает короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными только для вас;

2) делайте короткие записи. Записывайте только выдающиеся моменты и фактический материал. Отмечайте, как оратор делает переходы, когда повторяет свои идеи, резюмирует;

3) используйте сокращения и символы. Хорошо помогают стенография и скоропись. Если вы ими не владеете, разработайте свою систему. Используйте символы для частей предложения, буквы – для сокращения слов. Постарайтесь свести время на запись к минимуму;

4) делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас. Тогда, если позже вы захотите их прочесть, вы сможете их расшифровать, записав подробно;

5) помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре записей такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места и т. п.;

6) периодически просматривайте записи. В процессе учебы просматривайте записи несколько раз. Сопоставляйте новые записи со старыми. Перед экзаменом изучите все тщательно.

ТЕХНИКА ЗАПИСИ

Принципы записи устного выступления основываются на уже упоминавшемся свойстве речи – ее **избыточности**, в силу которой некоторые слова и даже части выступления не несут существенной смысловой нагрузки, а являются как бы связывающим звеном, «заполнителем» речи. Поэтому в процессе конспектирования необходимо уметь осуществлять два вида упрощений: 1) свертывание фраз, 2) сокращение слов.

1. Свертывание фраз. Под свертыванием фраз понимается процедура **смысловой компрессии**, т. е. выделение во фразе наиболее важных, **ключевых слов**, и построение из них **смысловых рядов**, которые и должны быть зафиксированы в конспекте. Эта процедура была подробно рассмотрена в предыдущей главе при обучении навыкам рационального чтения.

Кратко напомним основные принципы свертывания фраз. **Главное правило:** следует отбрасывать те слова, которые можно легко восстановить из контекста. Часто можно отбрасывать без потери смысла следующие слова в предложении:

- 1) группу подлежащего, если она повторяется из предложения в предложение; ее можно заменить соответствующим местоимением;
- 2) синонимичные прилагательные, которые используются в функции определения;
- 3) наречия степени (*очень, совершенно, весьма, вполне и т. д.*);
- 4) некоторые глаголы, выполняющие функцию связок (*является, представляет собой и т. п.*), заменяя их тире;
- 5) придаточные предложения причины; их можно заменить сочетанием предлога с существительным.

2 . **СОКРАЩЕНИЕ СЛОВ.** Как уже говорилось, при конспектировании необходимо использовать удобные и привычные сокращения слов, так как думать над способом сокращения во время записи некогда. Если навыки сокращений слов развиты мало, необходимо работать над их совершенствованием, добиваясь автоматизма. При этом следует помнить следующие важные принципы сокращения слов:

- наибольшее количество информации приходится на начальные буквы слов;
- нельзя опускать окончания слов в тех случаях, когда они отражают связь слов в предложении (например, у существительных – падеж и число, у глаголов – лицо и время);
- сокращенное слово должно иметь «запас прочности», достаточный для его восстановления в данном контексте (например, сокращение «след.» может соотноситься с различными словами: следовательно, следующий, следовать, следовательно, следствие и т. д.);
- сокращение должно оканчиваться только на букву, обозначающую согласный звук;
- незнакомые слова надо записывать полностью.

При конспектировании можно использовать следующие способы сокращения слов:

1) **сокращение по первой букве.**

Такой способ рекомендуется для частотных слов:

XX в., XIX–XX вв.,

1996 г., 1995–1996 гг.,

С.120,

н. э. (нашей эры),

г. Москва, р. Ока,

т. е. (то есть), т. к. (так как),

ж. д. (железная дорога), ж. – д. (Железнодорожный),

с. х. (Сельское хозяйство), с. – х. (Сельскохозяйственный);

2) **сокращение по нескольким первым буквам** (отбрасываются суффикс и окончание).

Такой способ применим для сокращений прилагательных и причастий, за которыми следуют определяемые ими существительные: центр. место, офиц. сообщение, геогр. название, историч. событие и т. п.;

3) **пропуск нескольких букв в середине слова, вместо которых ставится дефис.**

Этот способ применим ко многим словам: ин-т, ун-т, док-во, док-ть, з-д, р-н, д-р, стр-ра, общ-во, пр-во, пром-сть, хоз-во и т. п.

Необходимо подчеркнуть, что использование таких сокращений индивидуально и в большой степени зависит от сложившейся привычки;

4) **использование аббревиатур** – сокращений по начальным буквам слов.

Аббревиатуры удобно использовать для обозначения ключевого понятия, о котором идет речь. Такой принцип применяется в энциклопедиях, когда слово, обозначающее заголовок статьи, сокращается одной заглавной буквой.

Например, если тема лекции – «культура речи», то при конспектировании можно пользоваться аббревиатурой КР;

5) **использование математических символов.**

Существует много математических символов, которыми можно заменять слова при конспектировании: $>$, $<$, $=$, $+$, знак суммы (Σ), знак «следовательно» (\Rightarrow) и др.

3.СЛУШАНИЕ В СИТУАЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Умение слушать собеседника является основным критерием коммуникабельности человека. Недаром древнегреческая мудрость гласит: «нам даны два уха и только один рот, чтобы мы слушали больше, а говорили меньше». Тем не менее, как показали исследования, только не более 10 % людей умеют выслушать собеседника.

В ходе деловой беседы, когда ведется диалог между партнерами, необходимо помнить о двойственном характере процесса коммуникации – постоянном взаимодействии между собеседниками. В беседе необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом. Принято считать, что при установлении контакта главная роль отводится говорящему, но анализ процесса общения показывает, что слушатель – далеко не последнее звено в этой цепи.



И. Атватер предлагает различать следующие **типы слушателей**, проявляющиеся в ситуации делового общения:

1) **категоричный слушатель** – судит о явлениях безапелляционно: «это – хорошо» или «это – плохо»;

2) **рассудительный слушатель** – думает примерно так: «вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «теперь мне понятно, почему вы это сказали»;

3) **сочувствующий слушатель** – очень быстро соглашается (или выражает свое сочувствие говорящему), делая, к примеру, такие замечания: «вы абсолютно правы» или «я вам сочувствую»;

4) **аналитический слушатель** – наоборот, склонен задать вопрос: «когда?» или сказать: «приведите мне конкретный пример». Однако эти реакции называют «помехами» общения;

5) **отзывчивый слушатель** – умеет активно слушать, анализировать услышанное, сопереживать говорящему.

Очевидно, что наибольшего успеха в деловом общении может добиться именно отзывчивый слушатель.



Специалисты говорят также о разных **уровнях умения слушать собеседника.**

Например, инструктор по управлению, кадровой политике и работе с клиентами М.Браунстин выделяет четыре уровня:

- пассивное слушание;
- избирательное слушание;
- внимательное слушание;
- активное слушание.

При **пассивном слушании** человек молчит и никак не реагирует на слова собеседника, поэтому часто говорящий не может понять, продолжать ли ему говорить или закончить разговор.

При **избирательном слушании** человек слышит то, что хочет услышать. Когда предмет разговора его не интересует, он практически игнорирует собеседника – глядит в сторону, поглядывает на часы или «считает ворон». Иногда может рассеянно обронить «да, неплохо...» С другой стороны, если что-то из услышанного ему не понравится, он вдруг прерывает собеседника критическими замечаниями и становится агрессивным. В любом случае, он не воспринимает всего смысла сообщения. В результате атмосфера накаляется, возникают разногласия.

При **внимательном слушании** человек поддерживает зрительный контакт с собеседником и с помощью вопросов пытается глубже понять смысл сказанного. Но он не всегда последователен, так как обращает внимание только на вербальную часть сообщения, игнорируя эмоциональную – интонации голоса, мимику и пантомимику. Поэтому внимательный слушатель может определить содержание сообщения, но в полной мере понять его смысл не в состоянии.

Активное слушание – это внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит собеседник. Слушатель схватывает полностью все сообщение – факты и эмоции, вербальные и невербальные компоненты. Активное слушание (его также называют восприимчивым или отражающим слушанием) – это единственный вид слушания, который помогает выяснить смысл высказывания и точку зрения собеседника, не вынося при этом оценочных и критических суждений. Такой «высший пилотаж» в общении называется эмпатией (эмпатия – особый вид сопереживания, участия). Активный слушатель дает собеседнику вербальную обратную связь, разъясняя и подтверждая понимание сказанного.

М. Браунстин выделяет **пять механизмов** **активного** **слушания**:

- открытость;
- уточнение;
- отражение чувств собеседника;
- перефразирование;
- отражающее перефразирование.

Открытость – это демонстрация готовности к доброжелательной беседе. Она достигается с помощью невербальных и вербальных средств.

Невербальные средства выражения открытости:

- отложите все дела и повернитесь лицом к собеседнику;
- поддерживайте визуальный контакт с собеседником;
- демонстрируйте адекватный интерес и внимание;
- кивайте головой;
- придайте лицу выражение внимания и терпения;
- слегка наклонитесь в сторону собеседника.

Вербальные признаки выражения открытости:

- «да-да» или «ну-ну»;
- «понимаю»;
- «да, я слушаю»;
- «правда?»;
- «Конечно!»;
- «Да»;
- «отлично!»



Уточнение поможет вызвать собеседника на откровенный разговор и глубже понять его идеи. Это достигается с помощью уточняющих вопросов, которые должны быть открытыми, т. е. требующими развернутого ответа. В результате можно получить более подробную информацию о предмете разговора. Открытые вопросы обычно начинаются словами что, какой, как, расскажите, опишите и объясните.

Каковы главные выводы вашего исследования?

Как вы пришли к выводам, упомянутым в вашем докладе?

Расскажите подробнее о плане, который, по вашему мнению, поможет команде.

Приведите пример, подтверждающий вашу точку зрения.

Объясните, что вы думаете об этой рекомендации.

Задавая подобные вопросы (используя уточнение), вы вызываете собеседника на откровенный разговор. При уточнении надо стараться проявлять заинтересованность, а не вести допрос.

Отражение чувств собеседника предполагает отражение эмоций, которые слушатель получает из сообщения (обычно они выражаются невербально интонациями, тембром голоса и языком тела). При этом он действует как зеркало. Вы описываете воспринятую эмоцию и проверяете, насколько точно ее восприняли и поняли, например, с помощью таких фраз.

Вас, как я понимаю, обрадовало происходящее?

Похоже, ситуация была довольно печальной, не так ли?

Чувствую, вы начали беспокоиться. Это так?

Похоже, вы весело провели время. Правильно?

Ваше отражение построено в форме вопроса; вы просите собеседника подтвердить или уточнить то, что услышали. Это самый короткий путь к взаимопониманию. Отражение – это не допрос, поэтому фразы должны быть мягкими, спокойными и понятными.

Перефразирование сообщения – это пересказ основной идеи сообщения другими словами, чтобы проверить, насколько правильно оно понято. Как и отражение, перефразирование – это обычно одно предложение, которое завершается репликой «правильно?» – Таким образом вы просите собеседника подтвердить сказанное. Часто перефразирование начинается с вводных фраз, например, «другими словами, вы говорите, что... важно для вас, правильно?»

Вот несколько вариантов вводных фраз:

значит, вы имеете в виду...

другими словами...

если я вас правильно понял...

отражающее перефразирование – это комбинация двух вышеописанных механизмов активного слушания. Как видно из самого названия, оно объединяет отражение эмоций и перефразирование, когда смысловая нагрузка сообщения передается и словами, и эмоциями.

Отражающее перефразирование обычно выражается одним предложением, например:

похоже, вы разочарованы тем, что... Я правильно понимаю?

Вы, я вижу, гордитесь тем, что... правда?

К **распространенным ошибкам**, которые делают люди при овладении приемами активного слушания, М.Браунстин относит следующие:

критика: пока полностью не поймешь то, что говорит собеседник, не критикуй ни его, ни его идею. Удивительно, но когда человек хорошо понимает мысль собеседника, у него пропадает желание его критиковать;

защитная реакция. Чтобы быть активным слушателем, не обязательно соглашаться со всем, что вам говорят. Но если вы раздражаетесь или переходите в контратаку, как только слышите идею, с которой не согласны, то показываете, что не способны ни слушать, ни понимать;

полемика. Некоторые хотят доказать свое превосходство, подвергая сомнению и оспаривая каждую услышанную фразу. Если собеседнику постоянно приходится доказывать свое право на собственное мнение, то, скорее всего, вы никогда не поймете, что же он хочет сказать;

советы. Хотя все любят давать советы, лучше всего это делать только в том случае, когда вас об этом просят. Не всякая озвученная мысль – это проблема, требующая немедленного решения. Активные слушатели прежде всего пытаются понять сказанное и приступают к решению проблемы, только если она действительно существует;

концентрация внимания на самом себе. Если ваши ответы на чье-то сообщение переводят разговор на вас, ваше мнение и ваши интересы, значит, вы перестали слушать и стали доминировать в беседе. Вас поблагодарят за участие, но обращаться к вам перестанут.

- Обобщая **правила** изложенное, можно сформулировать **слушания**, которые призваны привести к успеху в деловой беседе:
- 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 чаще смотрите в глаза женщине, слушая ее;
 - 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 постарайтесь правильно понять их;
 - 7) быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора;
 - 8) за время беседы постарайтесь два-три раза мысленно обобщить услышанное (во время пауз в разговоре);
 - 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.



Навыки активного и, следовательно, эффективного слушания так же, как и навыки рационального чтения, весьма важны для развития навыков продуктивных видов речевой деятельности – письменной и устной речи.