



## Занятие 3

Умение слушать  
и понимать  
собеседника



**ОБЩЕНИЕ** — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними познавательной или эмоциональной информацией, опытом, знаниями, умениями, навыками.

- ✓ является необходимым условием развития и формирования личностей и групп;
- ✓ сложный, многомерный процесс, при котором происходит:
  - 1) *установление контакта;*
  - 2) *понимание;*
  - 3) *координация;*
  - 4) *передача эмоциональных состояний;*
  - 5) *воздействие*

# Виды общения

▣ **Общение перцептивное** — умение проникнуть во внутренний мир, почувствовать его психическое состояние, понять мотивы его поведения.

▣ **Общение фактическое** – (*от лат. fatuus — глупый*) — бессодержательное общение ради самого процесса общения.

# Схема общения



**СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ** – способы кодирования, переработки и расшифровки передаваемой в процессе общения информации.

Делятся на две группы:

- вербальные (речевые)
- невербальные (неречевые).

## **СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ**

- его предметная область (суть и смысл).

## **УСЛОВИЯ ОБЩЕНИЯ:**

- погодно-климатические
- физические
- психологические

# ОБЩЕНИЕ = РЕЧЕВОЕ СООБЩЕНИЕ + СЛУШАНИЕ

кодирование (коммуникатором) и декодирование (адресатом) речевых сигналов, несущих определенный смысл

## - РЕЧЕВОЕ СООБЩЕНИЕ -

высказывание, рассчитанное на побуждение реципиента:

- к действию,
- к оценке (данных, фактов, событий),
- к проявлению интереса,
- к вербальной реакции

Для говорящего - форма выражения мыслей.

Для получателя – объект их распознавания.

*Передается с помощью лингвистических знаков (звуков, букв, морфем, слов, словосочетаний, структурных моделей предложений), составляющих звуковой и графический коды речи, которыми должны владеть коммуниканты.*

## СЛУШАНИЕ –

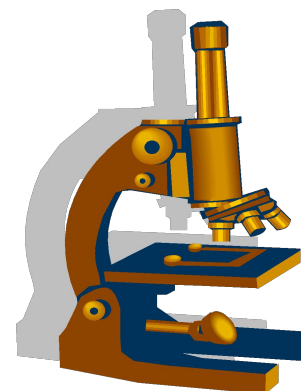
направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов, и приписывание им значения.

Слушание рефлексивное — слушание с анализом, уточнениями, перефразированием.

Слушание эмпатическое — метод слушания, основанный на способности понять собеседника и сопереживать ему (т. е. находиться в том же эмоциональном состоянии).

СМЫСЛ = ЗНАЧЕНИЕ

«ШКОЛА»



▣ **ПОНИМАНИЕ** — процесс установления связи неизвестного, нового с уже известным; составление о чем-либо правильного понятия.

**! Важно для общения  
знать, что Понимание –  
это осознание  
индивидуального  
личностного смысла.**

*В восприятии всегда  
проявляются:*

- отношения
- стремления
- потребности
- мотивы

## БАРЬЕР ОБЩЕНИЯ

(от фр. *barrière* — преграда, препятствие)

▪ психологические трудности, возникающие в процессе общения,

Служат причиной конфликтов или препятствуют взаимопониманию и взаимодействию.

**Барьер смысловой** - одно и то же явление имеет для людей различный личностный смысл.

**Барьер психологический** — психическое состояние (неадекватная пассивность личности, препятствует выполнению тех или иных действий).

Причины:

- новизна и опасность ситуации
- неожиданная или негативная информация,
- отсутствие гибкости и быстроты мышления.



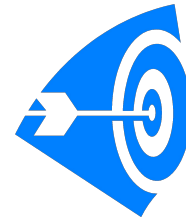
# Что способствует пониманию?



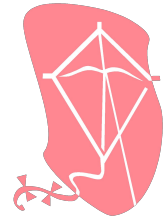
✓ Широкий словарный запас + грамотность речи

✓ Мастерство устного выступления:

- Правильно расставленные акценты
- Выделение необходимых фраз



✓ Развитие творчества и воображения



✓ Знание возрастных особенностей



✓ Развитие социальной чувствительности



✓ Умение слушать (!!!)

## ✓ Развитие социальной чувствительности:

- **Чувствительность в наблюдении**  
(наблюдательная сензитивность) – способность наблюдать человека, одновременно фиксировать все признаки, несущие информацию о другом человеке, и запоминать их.
- **Номотетическая чувствительность**  
(номотетическая сензитивность) – чувствительность к «обобщенному другому» – способность чувствовать и понимать типичного представителя той или иной социальной группы, профессии и т.п.).
- **Идиографическая чувствительность**  
(идеографическая сензитивность) – способность улавливать и понимать своеобразие каждого конкретного человека (противостоит номотетической сензитивности).
- **Теоретическая чувствительность**  
(теоретическая сензитивность) – способность использовать теоретические знания для предсказания чувств и действий других людей.

# Условия правильного слушания:

- ❑ **НЕ** допускать побочных мыслей
- ❑ **НЕ** обдумывать встречный вопрос
- ❑ **НЕ** готовить контраргументы
- ❑ Концентрация на **СУЩНОСТИ**  
(~~второстепенное~~ и ~~детали~~)
- ❑ Сосредоточенность на **ТЕМЕ**

**Главное правило – ДАТЬ ВЫСКАЗАТЬСЯ !**

**Не лишнее –**

## **Советы к умению запоминать результаты разговора**

- ❖ **Приложить волю и усилия**, чтобы запомнить – САМО В ГОЛОВЕ **НЕ «ОТЛОЖИТСЯ»**
- ❖ **Слушать, обсуждать, обдумывать** – в момент события («здесь и сейчас»)
- ❖ **Вспомнить разговор позже**, в удобный момент
- ❖ **Создавать «ОПОРНЫЕ ТОЧКИ» для воспоминания** («увязка» с другими событиями)
- ❖ **Разработать систему ведения записей**
- ❖ **ЗАПИСЫВАТЬ (!)** ВСЕ, ЧТО НАДО ЗАПОМНИТЬ !

**ЖЕЛАЮ УСПЕХА! – И.Э. :))**