

ПРОБЛЕМЫ ПРАВИЛЬНОГО СЛУШАНИЯ

Выполнил: студент гр.МИТ-14-2
Николаева Галина.

ПОНЯТИЕ СЛУШАНИЯ

Есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника.



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СЛУШАНИЯ

- Существует два вида слушания – нерефлексивное и рефлексивное.
- Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.
- Рефлексивное слушание – вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

ЭТАПЫ И ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Процесс эффективного слушания состоит из
3 этапов:

Название этапа	Цель этапа	Способы поддержки собеседника
Информационный	Дать собеседнику высказать свою точку зрения	Поддакивание, побуждение, невербальная поддержка
Уяснение	Убедиться, что вы правильно его поняли	Выяснение, парафраз, отражение чувств
Завершающий	Добиться совместного решения	Оценки, продолжение, резюмирование



Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.