**Тема 11.Слушание в деловой коммуникации**

Виды слушания: нерефлексивное, активное рефлексивное. Специфика коммуникативных барьеров в процессе слушания.

Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера.*Слушать* – это сосредоточиваться на воспринимаемом, понимать значение, смысл сказанного. Умение слушать, таким образом, это:

* восприятие информации от говорящих, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций;
* поощряющее отношение к говорящему, подталкивающее его продолжать акт коммуникации;
* незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию его мысли.

Умение слушать, следовательно, эффективно помогает собеседнику снизить уровень эмоционального возбуждения и начать “трезво” рассуждать по поводу возникшей проблемы; повышает самооценку собеседника; ослабляет воздействие стресса и психического напряжения; развивает у человека чувство уверенности в себе; способствует росту искренности и взаимопонимания; демонстрирует уважение к чувствам другого.

Выделяют следующие виды слушания:

1. Направленное, *критическое* слушание – сначала осуществляется критический анализ сообщения, а затем делается попытка его понимания. Данный вид слушания эффективен при дискуссиях, спорах, но не рекомендуется на лекциях, семинарах.
2. *Эмпатическое* слушание (сопереживание) – понимание отношения человека к тому, что он говорит.
3. *Нерефлексивное* слушание (умение “правильно молчать”) – минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. При таком слушании целесообразно подавать невербальные сигналы, подтверждающие внимание и включенность в процесс коммуникации.
4. *Активное рефлексивное* слушание – осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении.

В процессе слушания могут возникнуть *барьеры*, мешающие эффективной коммуникации. К таким трудностям относятся: отвлечение внимания; высокая скорость умственной деятельности (мы думаем быстрее, чем говорим); антипатия к чужим мыслям; избирательность внимания; потребность в реплике. Для устранения возможности искажения информации в процессе слушания с говорящим устанавливается обратная связь, которая может выступать в двух формах: 1) “здесь и сейчас”; 2) по конкретному вопросу. Обращаться нужно к конкретному человеку, его высказываниям и мыслям.

Исходная установка обратной связи – корректность и доброжелательность.Не следует самоутверждаться за счет других.Обратную связь следует устанавливать в том случае, если у партнера ощущается потребность в ней.Для этого необходимо знать, значимо ли для него Ваше мнение.Иногда партнеру достаточно Вашего взгляда, жеста.Не следует говорить о том, что Вас не интересует, отражать чувства, которые Вы не испытываете.