



## КОНСУЛЬТАЦИЯ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

### Об умении слушать и говорить

Быть слушателем — дело непростое. Исследования психологов показывают, что несмотря на максимальное внимание и старание большинство людей обычно затрудняются пересказать даже половину услышанного; и это в лабораторных условиях, когда никто и ничего не мешает! В жизни мы часто вынуждены слушать нашего собеседника — будь то коллега, посетитель, родственник, знакомый — и тогда, когда устали, нервничаем, заняты своими проблемами.

При этом мы далеко не всегда внимательны, упускаем многие важные моменты, не чувствуем интонации. Словом, часто позволяем себе быть плохими слушателями, а следовательно, и плохими собеседниками вообще, что вредит нашему общению (а значит, и отношениям!) с окружающими.

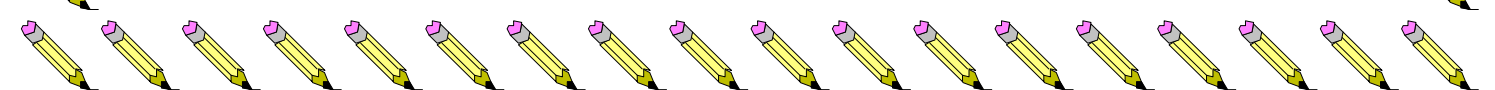
Умение слушать — слишком важное коммуникативное качество и им нельзя пренебрегать. Чтобы развить в себе способность быть хорошим слушателем, необходимо соблюдать следующие условия.

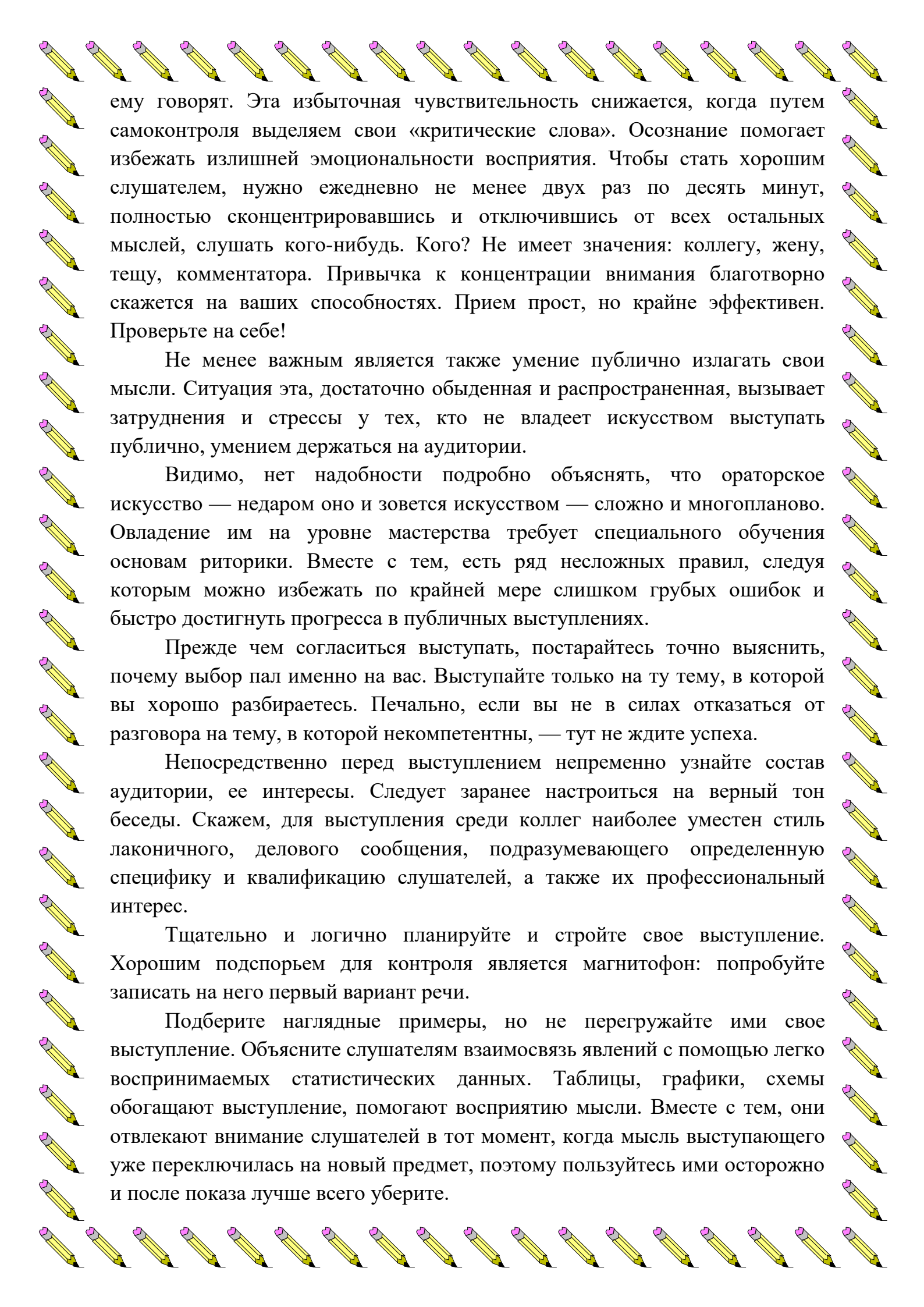
Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления примерно в четыре раза быстрее скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ услышанного и выводы. Интеллектуальным слушателям свойственна так вызываемая «депрессия» (буквально: уход от предмета), так как они легко схватывают мысль собеседника и переключаются на побочные и даже «посторонние» мысли, в результате чего могут полностью потерять нить изложения.

Сконцентрируйтесь на сущности предмета. Не старайтесь запомнить все подряд — это практически невозможно. Даже самые тренированные и внимательные люди могут точно запомнить информацию, состоящую не более чем из пяти пунктов. Поэтому советуем сосредотачиваться на наиболее существенных моментах. Это особенно важно, когда слушаешь человека, неумело, путано, бессистемно излагающего свои мысли.

Концентрируйте внимание только на той теме, о которой идет речь. Не ленитесь. Выключая телевизор на сложном комментарии, откладывая «больно умную» книгу, избегая коллег, которые охотно вступают в дискуссию, мы незаметно для себя притупляем способность активно думать. Пассивность — враг восприятия.

Определите критические слова, которые в разговоре выводят вас из равновесия. Такие слова есть у каждого (рак, инфляция, землетрясение, выговор, увольнение, ревизия и т.д.). Они, как правило, вызывают психические состояния, при которых человек определенное (хотя и непродолжительное) время уже не может внимательно следить за тем, что





ему говорят. Эта избыточная чувствительность снижается, когда путем самоконтроля выделяем свои «критические слова». Осознание помогает избежать излишней эмоциональности восприятия. Чтобы стать хорошим слушателем, нужно ежедневно не менее двух раз по десять минут, полностью сконцентрировавшись и отключившись от всех остальных мыслей, слушать кого-нибудь. Кого? Не имеет значения: коллегу, жену, тещу, комментатора. Привычка к концентрации внимания благотворно скажется на ваших способностях. Прием прост, но крайне эффективен. Проверьте на себе!

Не менее важным является также умение публично излагать свои мысли. Ситуация эта, достаточно обыденная и распространенная, вызывает затруднения и стрессы у тех, кто не владеет искусством выступать публично, умением держаться на аудитории.

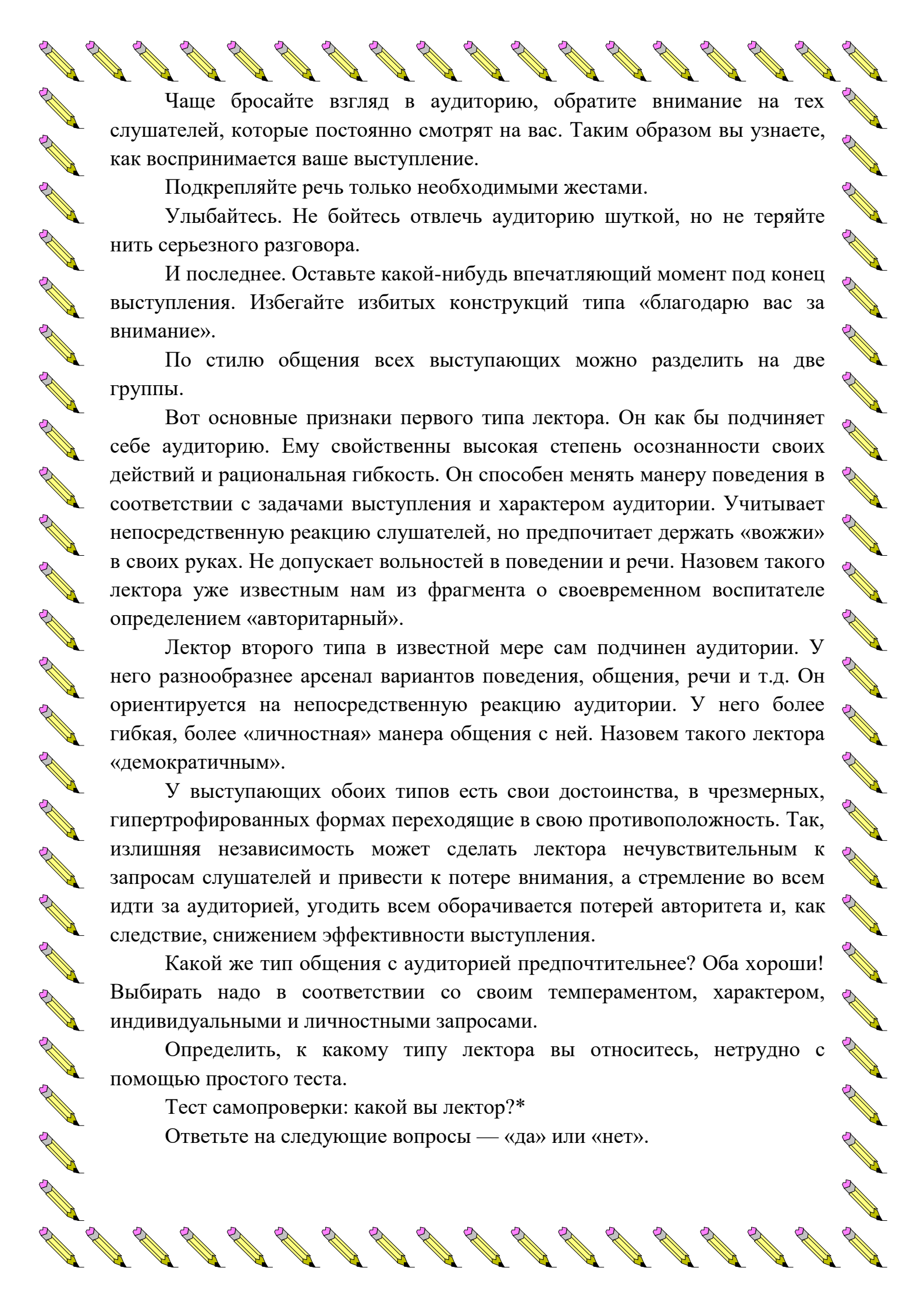
Видимо, нет надобности подробно объяснять, что ораторское искусство — не даром оно и зовется искусством — сложно и многопланово. Овладение им на уровне мастерства требует специального обучения основам риторики. Вместе с тем, есть ряд несложных правил, следуя которым можно избежать по крайней мере слишком грубых ошибок и быстро достигнуть прогресса в публичных выступлениях.

Прежде чем согласиться выступать, постарайтесь точно выяснить, почему выбор пал именно на вас. Выступайте только на ту тему, в которой вы хорошо разбираетесь. Печально, если вы не в силах отказаться от разговора на тему, в которой некомпетентны, — тут не ждите успеха.

Непосредственно перед выступлением непременно узнайте состав аудитории, ее интересы. Следует заранее настроиться на верный тон беседы. Скажем, для выступления среди коллег наиболее уместен стиль лаконичного, делового сообщения, подразумевающего определенную специфику и квалификацию слушателей, а также их профессиональный интерес.

Тщательно и логично планируйте и стройте свое выступление. Хорошим подспорьем для контроля является магнитофон: попробуйте записать на него первый вариант речи.

Подберите наглядные примеры, но не перегружайте ими свое выступление. Объясните слушателям взаимосвязь явлений с помощью легко воспринимаемых статистических данных. Таблицы, графики, схемы обогащают выступление, помогают восприятию мысли. Вместе с тем, они отвлекают внимание слушателей в тот момент, когда мысль выступающего уже переключилась на новый предмет, поэтому пользуйтесь ими осторожно и после показа лучше всего уберите.



Чаще бросайте взгляд в аудиторию, обратите внимание на тех слушателей, которые постоянно смотрят на вас. Таким образом вы узнаете, как воспринимается ваше выступление.

Подкрепляйте речь только необходимыми жестами.

Улыбайтесь. Не бойтесь отвлечь аудиторию шуткой, но не теряйте нить серьезного разговора.

И последнее. Оставьте какой-нибудь впечатляющий момент под конец выступления. Избегайте избитых конструкций типа «благодарю вас за внимание».

По стилю общения всех выступающих можно разделить на две группы.

Вот основные признаки первого типа лектора. Он как бы подчиняет себе аудиторию. Ему свойственны высокая степень осознанности своих действий и рациональная гибкость. Он способен менять манеру поведения в соответствии с задачами выступления и характером аудитории. Учитывает непосредственную реакцию слушателей, но предпочитает держать «возжи» в своих руках. Не допускает вольностей в поведении и речи. Назовем такого лектора уже известным нам из фрагмента о своевременном воспитателе определением «авторитарный».

Лектор второго типа в известной мере сам подчинен аудитории. У него разнообразнее арсенал вариантов поведения, общения, речи и т.д. Он ориентируется на непосредственную реакцию аудитории. У него более гибкая, более «личностная» манера общения с ней. Назовем такого лектора «демократичным».

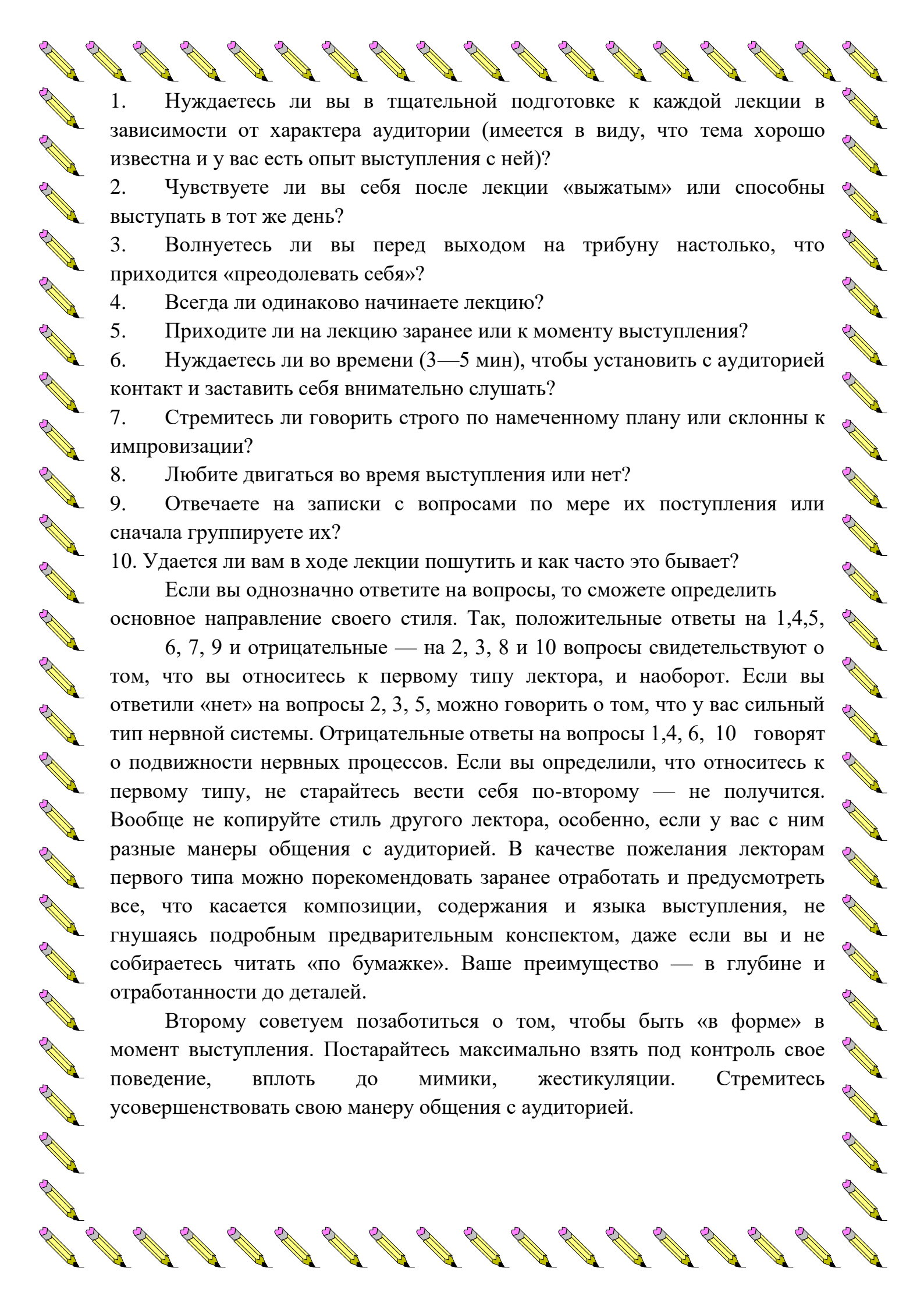
У выступающих обоих типов есть свои достоинства, в чрезмерных, гипертрофированных формах переходящие в свою противоположность. Так, излишняя независимость может сделать лектора нечувствительным к запросам слушателей и привести к потере внимания, а стремление во всем идти за аудиторией, угодить всем оборачивается потерей авторитета и, как следствие, снижением эффективности выступления.

Какой же тип общения с аудиторией предпочтительнее? Оба хороши! Выбирать надо в соответствии со своим темпераментом, характером, индивидуальными и личностными запросами.

Определить, к какому типу лектора вы относитесь, нетрудно с помощью простого теста.

Тест самопроверки: какой вы лектор?\*

Ответьте на следующие вопросы — «да» или «нет».



1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к каждой лекции в зависимости от характера аудитории (имеется в виду, что тема хорошо известна и у вас есть опыт выступления с ней)?

2. Чувствуете ли вы себя после лекции «выжатым» или способны выступать в тот же день?

3. Волнуетесь ли вы перед выходом на трибуну настолько, что приходится «преодолевать себя»?

4. Всегда ли одинаково начинаете лекцию?

5. Приходите ли на лекцию заранее или к моменту выступления?

6. Нуждаетесь ли во времени (3—5 мин), чтобы установить с аудиторией контакт и заставить себя внимательно слушать?

7. Стремитесь ли говорить строго по намеченному плану или склонны к импровизации?

8. Любите двигаться во время выступления или нет?

9. Отвечаете на записки с вопросами по мере их поступления или сначала группируете их?

10. Удастся ли вам в ходе лекции пошутить и как часто это бывает?

Если вы однозначно ответите на вопросы, то сможете определить основное направление своего стиля. Так, положительные ответы на 1,4,5, 6, 7, 9 и отрицательные — на 2, 3, 8 и 10 вопросы свидетельствуют о том, что вы относитесь к первому типу лектора, и наоборот. Если вы ответили «нет» на вопросы 2, 3, 5, можно говорить о том, что у вас сильный тип нервной системы. Отрицательные ответы на вопросы 1,4, 6, 10 говорят о подвижности нервных процессов. Если вы определили, что относитесь к первому типу, не старайтесь вести себя по-второму — не получится. Вообще не копируйте стиль другого лектора, особенно, если у вас с ним разные манеры общения с аудиторией. В качестве пожелания лекторам первого типа можно порекомендовать заранее отработать и предусмотреть все, что касается композиции, содержания и языка выступления, не гнушаясь подробным предварительным конспектом, даже если вы и не собираетесь читать «по бумажке». Ваше преимущество — в глубине и отработанности до деталей.

Второму советуем позаботиться о том, чтобы быть «в форме» в момент выступления. Постарайтесь максимально взять под контроль свое поведение, вплоть до мимики, жестикуляции. Стремитесь усовершенствовать свою манеру общения с аудиторией.