



Контакт з аудиторією. Види й цілі слухання

Будь-яку промову мовець або мовиця готує для певної аудиторії, до якої можуть належати:

- конструктивні слухачі, які виявляють цілковите розуміння, зацікавленість проблемою, бажання взаємодіяти;
- конфліктні — слухачі, які відверто не сприймають мовця чи мовицю з різних причин;
- слухачі, які завжди з усім погоджуються, вірять промовцю, сприймають будь-яку думку;
- інфантильні (байдужі) — слухачі, яких узагалі нічого не цікавить.

Одним із перших пунктів налагодження зв'язку з будь-якою аудиторією є встановлення зорового та емоційного контакту.

Контакт — величина змінна. Він може бути повним (зі всією аудиторією) і неповним, стійким та хитким у різні моменти виголошення промови.

Саме тому важливо звертати увагу на пози слухачів, зосереджений погляд, вигуки, схвалення, усмішки, сміх, оплески.

Перед початком промови витримайте невелику психологічну паузу — 5–7 секунд, — а далі застосуйте практичну пораду, яку називають прийомом «трьох приємних обличч»: установіть контакт у залі з трьома приємними для вас особами, періодично переводьте погляд з одного «приємного обличчя» на друге, потім на третє і розкажіть свою історію саме для них.

Зоровий контакт — це не тільки спосіб установити зв'язок із слухачами, донести до них потрібну інформацію, а й можливість зрозуміти: наскільки аудиторія зрозуміла сказане, чи стомилися слухачі, чи цікавою є тема виступу.

Потужною зброєю для встановлення контакту з аудиторією є гумор, який створює атмосферу взаєморозуміння, допомагає заволодіти увагою аудиторії та порозумітися з нею.

Також налагодженню контакту з аудиторією, зближенню зі слухачами сприяють усмішка (щира, безпосередня, вона стає найкращим інструментом довіри), природність, розкутість, розмовна манера спілкування, вільні жести й рухи.

Увага аудиторії з часом притупляється, підтримати її можна за допомогою таких прийомів:

- запитання – відповіді — оратор чи ораторка ставить запитання аудиторії, відповідає на них, активізуючи в такий спосіб увагу та спрямовуючи хід міркувань;

- перехід від монологу до діалогу дає змогу залучити до процесу обговорення учасників, активізувати в такий спосіб інтерес публіки, якій цікавіше спостерігати за суперечкою, ніж за монологом;
- створення проблемної ситуації — промовець або промовиця озвучує проблему і намагається розв'язувати її на очах у публіки; слухачі з нею погоджуються чи виражають незгоду, схвалюють чи сумніваються;
- покликання на власний досвід, що завжди цікаво слухачам.

Оратор чи ораторка мають контролювати аудиторію, зважаючи на те, як вона слухає.

Слухання — вид словесної комунікації, метод сприйняття інформації.

Цікаву статистику наводять науковці: упродовж дня 9% часу ми пишемо, 16% — читаємо, 30% — говоримо й 45% — слухаємо.

Популярною є фраза: «Ти слухаєш, але не чуєш», адже поняття «слухати» і «чути» суттєво відрізняються. Слухати означає «напружувати орган слуху», а чути — «напружувати мозок, концентруючи увагу на словах мовця».

Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів, зосередження на обговорюваній проблемі.

Зважаючи на поведінку слухачів, розрізняють чотири види слухання:

- слухання заради задоволення — це слухання музики, трансляцій спортивних матчів, вистав тощо, розмови на дружніх вечірках, товариські дискусії;
- удумливе слухання передбачає сприйняття лекцій, новин по радіо, інструкцій з певних проблем з метою розуміння й запам'ятовування;
- критичне слухання виникає внаслідок невпевненості в достовірності інформації, її тенденційності й однобічності;
- емпатійне слухання (англ. empathy — співчуття, переживання) передбачає, що учасник або учасниця спілкування приділяє більше уваги зчитуванню почуттів, а не слів; слухач або слухачка виявляє співчуття, заохочує до розмови; сприяє розкриттю теми вчасними запитаннями. Емпатійне слухання пронизано інтересом до людини, бажанням зрозуміти і вмінням толерувати думки іншої людини.

Установлено, що ефективність процесу слухання зростає, якщо слухачу або слухачці вдається сформулювати мету здобуття інформації, тобто відповісти на запитання: «Для чого я це слухаю?»

Цілями слухання можуть бути:

- розуміння адресата, що передбачає уміння шукати ключові слова й фрази, формулювання основної проблеми, яку обговорюють;
- отримання нової інформації, запам'ятовування її (потребує володіння техніками ведення записів, повторення, перефразування почутого, візуалізації);
- оцінювання змісту інформації (наприклад, розпізнавання помилки в аргументах і твердженнях);
- справляння враження на співрозмовника чи співрозмовницю; довірливі стосунки (наприклад, друзі чи родичі розповідають вам про щасливі або проблемні моменти у своєму житті, діляться таємницями).