

Тема 9. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия

1. Слушание как процесс обратной связи.
2. Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.
3. Цели и факторы эффективного слушания.

1. Слушание как процесс обратной связи.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

I. Объективные факторы:

- 1) шумы и помехи;
- 2) акустические характеристики помещения;
- 3) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

II. Субъективные факторы:

- 1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);
- 2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди - сангвиники, флегматики - более внимательны, чем холерики и меланхолики);
- 3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:
 - основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);
 - дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов);
 - вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к пониманию;
- 4) способность к запоминанию.

Эффективное слушание в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

- 1) отношение слушателей;
- 2) интерес слушателей;
- 3) мотивации слушателей;
- 4) эмоциональное состояние слушателей

Человек, который хочет слушать эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное, творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока диктор развивает свою мысль.

Интересы. Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными. Первичный интерес существует тогда, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Например, бизнесмена вообще интересует вопрос о налогообложении, но он становится крайне заинтересованным, когда собеседник говорит об увеличении налога на его бизнес.

Вторичные интересы – это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.).

Сиюминутный интерес – это интерес в данный момент времени. Например, интерес к футбольному матчу, когда игрок команды сильно травмирован, больше, чем если в команде все в порядке.

Обратная связь и ее роль.

Для установления обратной связи в устной коммуникации необходимы, во-первых, **внимание к собеседнику**: понимать не только его слова, но и поведение в процессе общения (мимика, взгляд, жест, интонация и т.п.); во-вторых, **постоянный самоконтроль**, необходимость своим речевым и неречевым поведением помогать собеседнику понять вас.

Типы обратной связи:

активное слушание – слушание-сопереживание, слушание-совет – слушание с целью дать совет и слушание, подразумевающее включение реплик-советов в реактивные действия слушающего, слушание-вопрос-слушание, цель которого проконтролировать знания говорящего или получить для себя дополнительную информацию, формулируя во внутренней речи вопросы к говорящему;

слушание-критика – предвзятое слушание, предполагающее несовпадение точек зрения собеседников на проблему и попытки слушателя скорректировать содержание сообщения.

Такую реакцию могут позволить себе в спорах, переговорах, дискуссиях лишь те, кто абсолютно уверен в своей позиции, своих знаниях.

2. Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.

Нерефлексивное слушание. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами. Важным сигналом такого слушания является невербальная реакция, т.е. контакт глаз, кивок или покачивание головой и т.п.

В коммуникации иногда приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, сильного эмоционального возбуждения (например, в условиях конфликта). Именно в этом случае срабатывают приемы нерефлексивного слушания. В такой ситуации собеседник как бы и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, «зациклен» на чем-то, не способен улавливать содержание разговора. Ему необходимо прежде всего успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого общение с ним можно продолжить.

Нерефлексивное слушание во время общения позволяет собеседнику, имеющему проблемы (например: заикание, ограниченный словарь, застенчивость, неуверенность в себе и др.), сосредоточиться и высказаться. Оно эффективно также в общении с человеком, который озабочен проблемой, ему не терпится высказать свою точку зрения, отношение к чему-нибудь (например, он просит вас: «Выслушайте меня до конца, а потом скажите, что вы об этом думаете и посоветуйте, как мне быть в сложившейся ситуации»). Нерефлексивное слушание уместно также с теми собеседниками, кто испытывает отрицательные эмоции, чувствует накал страстей и словесно «разряжается».

Активное рефлексивное слушание. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют активным рефлексивным слушанием. Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик. Рефлексия (от лат reflex – отражение) – это процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; процесс размышления человека о происходящем в его собственном сознании; склонность к самоанализу. Этот вид слушания в общении считается самым конструктивным. Здесь осуществляется такая организация взаимодействия, при которой партнеры лучше понимают друг друга: все более осмысленно высказываются, проверяют и уточняют свое понимание информации, степень взаимопонимания.

Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания вопросов типа «Правильно я вас понял, что?..», парафразов «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...».

Применение таких простых приемов общения позволяет достичь сразу две цели:

1) обеспечивается адекватная обратная связь, которая позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь, появляется уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята;

2) косвенным образом происходит информирование собеседника о том, что перед ним равный ему партнер. Занятие равноправной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово. Эта цель достигается, как правило, быстрее первой, особенно в тех случаях, когда вы имеете дело с авторитарным, жестким собеседником, привыкшим общаться с позиции «на пьедестале». Применение навыков активного слушания очень поможет тому, кому свойственна позиция «жертвы»: таким образом, он не только сбивает авторитарного собеседника с привычной позиции, но и поднимает до уровня равного разговора с партнером, дает возможность сосредоточиться на существенных моментах беседы, а не на собственных переживаниях и опасениях.

Эмпатическое слушание. Эмпатия (от англ. – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) – это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит. Существует три варианта проявления эмпатии – это эмпатическое реагирование, принятие другой точки зрения и симпатическое реагирование.

Эмпатическое реагирование имеет место тогда, когда человек, используя включенное наблюдение, переживает эмоциональные реакции, сходные с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого.

Симпатическое реагирование – это чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившихся у него обстоятельств или ситуации. Метод симпатического реагирования отличается от двух предыдущих в основном тем, что партнер не пытается сопереживать другому человеку. Понимание того, что испытывает на самом деле другой, вызывает у человека огорчение, беспокойство за этого человека, жалость к нему или другие чувства.

Правила эмпатического слушания:

- 1) важно освободить душу от собственных переживаний и проблем, отказаться от предубеждений относительно собеседника, настроиться на восприятие его чувств;
- 2) в своей реакции на слова партнера необходимо в точности отразить его переживание, чувство, продемонстрировать не только их правильное восприятие, но понимание и принятие;
- 3) отражение чувств партнера должно осуществляться без интерпретации его поступков и скрытых мотивов поведения, приведших к конкретным действиям, не стоит объяснять ему свое мнение о причинах возникновения у него этого чувства;
- 4) необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, разобраться в переживаниях друг друга. Не следует торопиться с дополнительными соображениями, разъяснениями.

3. Цели и факторы эффективного слушания.

Управление собственным вниманием – навык, который необходимо постоянно совершенствовать. Один из способов концентрации внимания в условиях большого объема информационных сообщений – умение точно определить, какого рода информация требуется в данной конкретной ситуации. Установлено, что эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удастся сформулировать цели получения информации, то есть ответить на вопрос: «для чего я слушаю это?». По мнению специалистов в области социальной коммуникации, целями процесса выслушивания могут быть *понимание, запоминание, анализ и оценка* содержания информации, а также *доверительные отношения* с собеседниками.

Ниже приведена схема получения информации в процессе слушания. На ней выделены четыре уровня и соответствующие энергетические затраты, которые на каждом из них требуются от слушателя.

Как мы видим, выделенные уровни соответствуют целям, которые ставит перед собой слушатель в конкретной ситуации. Иначе говоря, поставить цель – значит, определить, какой уровень слушания адекватен данной ситуации. Например, если вам предстоит получить указания, как работать со взрывчатым веществом, вы будете слушать, чтобы понять и запомнить инструкции. Если вам предстоит приобрести компьютер для вашей организации, то вы будете стремиться не только понять и запомнить услышанную информацию, но также проанализировать и оценить ее. Если кто-то из ваших знакомых потерял близкого человека, вряд ли целью слушания в этой ситуации будет запоминание и оценка информации: от вас потребуются эмоциональное понимание состояния: собеседника (т. н. эмпатическое слушание). Учитывая огромное разнообразие ситуаций, в которых мы оказываемся, нужно быть готовыми постоянно переходить с одного уровня слушания на другой.

Очень часто проблема плохого слушателя связана с его неспособностью определить уровень, который соответствовал бы данной ситуации. Например, во время лекции многие студенты просто слушают, в то время как для успешной сдачи экзамена им необходимо слышать, чтобы понять, сохранить, проанализировать и оценить содержание сказанного лектором. Типичные последствия такого поведения – категоричные заявления типа: «Я присутствовал на лекции и не слышал, чтобы вы об этом говорили».

Поставленная цель требует от слушателя владения определенными навыками работы с информацией. Так, цель *«слышать, чтобы понять»* предполагает поиск ключевых слов и фраз, в обобщенном виде формулирующих основные проблемы обсуждаемого вопроса.

Цель *«лучше запомнить информацию»* предполагает владение различными мнемоническими техниками, наиболее известные из которых – ведение записей, повторение, перефразирование услышанного, визуализация (то есть ассоциация имен, мест, цифр с конкретными визуальными образами).

Цель *«анализ и оценка содержания»* требует умения распознавать ошибки в аргументах и утверждениях отправителя информации, способности различать факты и оценки.

Один из эффективных способов, помогающих человеку сосредоточиться, – управление эмоциями. Чувства ненависти, страха, счастья или горя, вообще сильные эмоциональные переживания могут послужить причиной того, что наша способность слышать другого понизится. Как уже отмечалось в главе 3, человек может особенно эмоционально реагировать на те или иные слова или фразы. У одного сильные эмоции возникают при слове «налоги», у другого – при слове «теща». Подобная реакция обусловлена биографическим опытом человека, теми или иными жизненными травмами. Осознав, какие именно слова, фразы и темы вызывают у нас сильные эмоции, мы получаем в свое распоряжение средства самоконтроля:

возможность либо вовремя закрыть волнующую тему, либо отдать себе отчет в том, что в данный момент мы становимся невнимательными слушателями.

Таким образом, способность слышать другого как условие успешной межличностной коммуникации требует постоянной тренировки и совершенствования, чему, безусловно, способствует знание факторов, влияющих на этот процесс.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ