

Кулюпина Г. А., доц.

Белгородский государственный институт искусств и культуры

СЛУШАНИЕ КАК ВЫРАЖЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ

drutchinina@yandex.ru

Развитие коммуникативных навыков студентов по-прежнему остается актуальной проблемой, поэтому обучаемые, чтобы добиться поставленных в процессе общения целей, должны знать приемы эффективного взаимодействия, уметь пользоваться обратной связью. Проявление обратной связи связано с умением партнеров по общению слушать и слышать друг друга. Формированию и развитию различных видов слушания способствуют специальные упражнения.

Ключевые слова: коммуникативный процесс, эффективное общение, приемы эффективного общения, обратная связь, навык слушания.

Коммуникативно-деятельностный подход к процессу обучения, формирование и развитие у обучаемых коммуникативной компетенции по-прежнему остается в сфере пристального внимания лингвистов, методистов, педагогов и психологов. А.П.Панфилова с сожалением констатирует, что «современная система образования главное внимание уделяет не столько развитию личности ребенка и его внутреннего мира, сколько развитию его интеллекта и эрудированности, освоению и переработке знаковой информации из окружающего внешнего мира. Человек в системе школьного образования формируется в основном как потребитель информации. Уровень самосознания ребенка не успевает за уровнем его интеллектуального и образовательного развития. <...> При таком недоразвитии самосознания уже у взрослого человека формируется и закрепляется способность в процессе взаимодействия смотреть и не видеть, слушать и не слышать» [1].

Эффективному общению, культуре общения надо учиться как основам грамоты, как умению читать и писать. Потому что это - действительно грамотность, необходимая каждому: мы все допускаем множество грубейших ошибок, которые делают нашу жизнь, и без того нелегкую, еще сложнее.

Любое общение – это взаимодействие, воздействие на психику человека, поэтому, чтобы коммуникативный акт состоялся и достиг намеченной цели, обучаемые должны владеть приемами эффективного общения. Можно назвать некоторые приемы, которые помогут общающимся избежать непонимания, барьеров в общении, предотвратить конфликтные ситуации:

- «Имя собственное» (произнесение вслух имени собеседника: мы знаем, что человеку очень приятно слышать собственное имя, пусть он этого даже и не осознает, именно из таких маленьких радостей у собеседника складывается

положительное эмоциональное отношение к говорящему);

- «Зеркало отношений» (добрая улыбка и приятное выражение лица);

- «Золотые слова» (высказывание комплиментов и вежливых слов, что вызывает в собеседнике «расположенность к источнику положительных эмоций» [2]);

- «Терпеливый слушатель» (это умение терпеливо выслушать человека до конца);

- «Личная жизнь» (в процессе общения необходимо соотносить свое поведение с характеристиками собеседника, поддерживать с людьми беседы на любимые ими темы);

- «Метод Сократа» (с самого начала беседы следует не давать собеседнику повода сказать «нет») [3].

В процессе коммуникации у говорящего возникает потребность в получении ответной реакции, чтобы определить, как люди его поняли, как они воспринимают своего собеседника, как относятся к проблеме. Эту ответную реакцию называют обратной связью. Понятие о ней было введено отцом современной кибернетики – Норбертом Винером, а известный американский психолог, лидер гуманистического направления в психологии Карл Роджерс выделил несколько типов обратной связи. Рассмотрим некоторые из них.

- *Оценочная обратная связь*, когда собеседник высказывает свое мнение об услышанном, обнаруживает свою позицию, отношение к высказываемому. Оценки могут быть позитивными (*Вы приятный собеседник...*), и тогда обратная связь помогает поддерживать общение партнеров, и негативными (*Этого не следовало бы делать...*), и тогда обратная связь должна помочь устранить нежелательное поведение, эффективно корректировать поведение говорящего.

- *Интерпретирующая обратная связь*. Собеседник интерпретирует услышанное и, прове-

ря, правильно ли он понял сказанное, просит говорящего подтвердить или опровергнуть его (слушателя) догадки (*Итак, Вы считаете..., Ваши слова означают...*).

- *Понимающая обратная связь.* Собеседник стремится понять не только то, что было сказано, что лежит на поверхности, но и проникнуть в глубинный, скрытый смысл сказанного. Вопросы, задаваемые говорящему, позволяют собеседнику продемонстрировать, что он внимательно слушает своего партнера по общению, пытается понять его (*Я так понимаю, что вы приобрели новый опыт? Хотите об этом поговорить?*) [4].

Обратная связь является не переменным элементом в коммуникативном процессе. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и структуру коммуникативных способностей человека.

Проявление обратной связи связано с умением партнеров по общению слушать и слышать друг друга. Но обучению процессу слушания как виду речевой деятельности и в школе, и в вузе уделяется недостаточное внимание. Бытует обыденное представление, что слуховые спо-

собности даны человеку с рождения, поэтому нет необходимости с помощью специальных упражнений развивать их. Обследование, проведенное среди студентов отдельных групп Белгородского государственного национального исследовательского университета и Белгородского государственного института искусств и культуры, выявило, что навык слушания сформирован не у всех студентов и не в полной мере. К наиболее типичным недостаткам сформированности навыка слушания относятся обрывочное восприятие, когда интерпретируются лишь отдельные части звучащей речи, а также узость восприятия, т.е. неумение критически проанализировать содержание сообщения и установить связь между ним и фактами действительности. Не всегда соблюдаются правила эмпатического слушания (умение отказаться от предубеждений относительно собеседника, настроиться на восприятие его чувств, не интерпретировать поступки и скрытые мотивы поведения партнера по общению).

Приведем таблицу (см. таблицу 1), демонстрирующую типы слушания и их связь с обратной связью в процессе коммуникации.

Таблица 1

Типы слушания и их связь с обратной связью в коммуникации



Приведем примеры упражнений на выявление сформированности навыка слушания, которые предлагались студентам на практических занятиях по риторике:

- Прослушайте фрагмент текста и используйте информацию из него в подготовке целевого высказывания (для определенного адресата).

- Из ряда предложений выделите то, которое не соответствует теме.

- Расположите ключевые слова в порядке их употребления в тексте, читаемом диктором.

- Прослушайте два фрагмента по одной теме и скажите, какая новая информация содержится во втором фрагменте по сравнению с первым.

- После двукратного прослушивания группы предложений укажите предложение, пропущенное диктором при повторном чтении.

Полезно предложить такое упражнение: студенты делятся на пары, получают карточки с предлагаемыми для обсуждения темами, садятся спиной друг к другу и начинают процесс общения. Через три минуты участники должны повернуться лицом к партнеру и продолжить общение. В процессе рефлексии студенты делятся своими наблюдениями за ходом беседы при наличии и отсутствии визуального контакта.

Упражнение «Слухачи». Члены группы делятся на пары. Один человек в паре должен в течение трех минут рассказывать какую-либо интересную историю из своей жизни, а второй должен мимикой, жестами, выражением лица и другими невербальными и вербальными способами продемонстрировать свое внимание и интерес к сообщаемой информации. Затем участники меняются ролями, и работа в парах про-

должается. По окончании проводится рефлексия: какой вид речевой деятельности показался более простым – говорение или слушание, помогает ли обратная связь более эффективному процессу общения.

Упражнение «Зеркало». Участники садятся парами, один в течение двух минут говорит, другой слушает и запоминает, а затем пытается воспроизвести услышанное с теми же паузами и интонациями. Ему также дается две минуты. Такое отзеркаливание помогает говорящему посмотреть на себя и услышать себя как бы со стороны, отметить свои сильные и слабые стороны, проявленные в общении, а слушающий должен продемонстрировать умение запоминать информацию, точно воспроизводить ее, передавая особенности, присущие собеседнику.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. сред.учеб.заведений / А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 288 с.

2. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы / А.Ю. Панасюк. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.

3. Семенов А.К. Этика менеджмента: учебное пособие. – 2-е изд. / А.К. Семенов Е.Л. Маслова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2007. – 272 с.

4. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Пер. с англ. Общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной – М.: Прогресс, 1994. – 480 с.