

1. Большой энциклопедический словарь / Под ред. Д.Н. Ушакова, В.И. Даля. – М.: dicView, 2000. – 1000 с.
2. Воротник, Ю.Л. Языковая картина мира: трактовка понятия / Ю.Л. Воротник // Знание. Понимание. Умение. Гуманитарные науки: теория и методология. – М., 2006. – С. 88-90.
3. Баранов, Д.А., Печь русская / Д.А. Баранов, О.Г. Баранова и др. // Русская изба: иллюстрированная энциклопедия. – СПб.: Искусство-СПБ, 2004. – 376 с.

К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ НАВЫКОВ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ В КОНТЕКСТЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

Яниогло М.А.
Комратский государственный университет
Молдова, г. Комрат
mariayan11@mail.ru

Одним из самых важных, но, одновременно, самых ответственных и сложных моментов в процессе общения выступает умение слушать собеседника, что подразумевает активный мыслительный процесс, требующий определенной организации, дисциплины, личных энергетических затрат. Способность слушать представляет собой восприятие информации от ораторов или вас самих, в которых человек выражает уважительное и обнадеживающее отношение к оратору, стимулируя развитие идеи и продолжение разговора. Активное прослушивание представляет собой сложный процесс восприятия, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации. Активное слушание поощряет сотрудничество, поскольку собеседник видит и чувствует, что его оценивают и рассматривают, поэтому способность слушать как метод приема информации и средства понимания используется чаще, чем другие аспекты коммуникации, в то же время, при прослушивании подразумевается конкретный алгоритм, который можно свободно воспроизводить.

Ключевые слова: *общение, слушание, активное слушание, техники активного слушания, навык активного слушания.*

The ability to listen to the interlocutor is one of the most important and at the same time the most critical and difficult moment in the process of communication. It implies a thin active thought process, which requires a certain organization, discipline, personal energy consumption. The ability to listen represents the perception of information from the speakers or yourself, in which a person expresses a respectful and encouraging attitude towards the speaker, stimulating the development of idea and the continuation of conversation. Active listening represents a complex process of perception, comprehension, understanding, structuring and

memorizing of incoming information. Active listening encourages cooperation, as the speaker sees and feels that he is appreciated and considered, therefore the ability to listen as a method of receiving information and a means of understanding is used more often than other aspects of communication, at the same time, listening implies a specific algorithm, which can be freely reproduced.

Key words: *communication, listening, active listening, active listening techniques, active listening skill.*

Социально-психологическое напряжение в современном обществе выдвинуло на первый план профессиональной деятельности педагога – умение взаимодействовать с обучаемыми, благодаря которому в общение включаются равноправные партнеры, реализуются разные по значимости и содержанию личностные позиции, появляется возможность выйти из привычных социально-ролевых стереотипов, потому что «для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение» [1: 95].

Одним из самых важных, но самых ответственных и сложных моментов в процессе общения является умение слушать собеседника. Оно подразумевает тонкий активный мыслительный процесс, требующий определенной организации, дисциплины, личных энергетических затрат. Умение слушать – это восприятие информации от говорящих или самого себя, при котором человек выражает уважительное и поощрительное отношение к говорящему, стимулирующему к развитию мысли и продолжению разговора.

Слышание – это физический процесс, заключающийся в воздействии звуковых волн на барабанную перепонку, протекающий без специальных интеллектуальных усилий. Слушание представляет собой «процесс направленного восприятия человеком слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения» а активное слушание – это «сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации...» [1: 41]. В основе процесса слушания лежит «сосредоточение – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств» [1: 42]. Умение слушать предполагает наличие концентрации внимания даже в тех случаях, когда информация не кажется столь значимой и интересной.

Активное слушание поощряет сотрудничество, т.к. говорящий видит и чувствует, что его ценят, с ним считаются, потому умение слушать как метод восприятия информации и средство взаимо-

понимания используется гораздо чаще, чем другие аспекты общения, одновременно, «умение слушать подразумевает определенный алгоритм, который можно произвольно воспроизводить» [2: 137].

Процесс слушания условно проходит три уровня, каждый из которых характеризуется определенным типом поведения, влияющего на восприятие информации и понимание говорящего:

- 1 уровень. *Слушание–сопереживание.*

Характерным для этого уровня является тот факт, что слушатели воздерживаются от суждений по поводу говорящего; ощущение присутствия в данном месте и в данное время; уважение к говорящему и ощущение контакта с ним; сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего; сопереживание чувствам и мыслям собеседника; игнорирование своих собственных мыслей и чувств; направленность внимания на процесс слушания. Главное внимание уделяется при этом искренности данного процесса, пониманию, выражению заботы и сочувствия.

- 2 уровень. *Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем.*

На этом уровне участники остаются как бы на поверхности общения, не понимая всей глубины сказанного, они пытаются услышать, что говорит собеседник, но не предпринимают попыток понять его намерения, оставаясь эмоционально отчужденными от акта общения. Такое слушание «может привести к опасному недопониманию, т.к. человек недостаточно сконцентрирован на том, что говорится» [3: 20]. И как результат, у говорящего может сложиться обманчивое впечатление, что его слушают и понимают.

- 3 уровень. *Слушание с временным отключением.*

Слушающий как бы слушает и не слышит. Отдавая себе некоторый отчет в происходящем, но в основном он сосредоточен на себе. Данный уровень – это пассивный процесс без реакции на сказанное, слушающий более заинтересован в процессе говорения, чем слушания, часто «теряет нить», задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения и советы, а также придумывая, что сказать самому.

Большинство людей слушают на различных уровнях, однако важной задачей становится выработать в себе умения слушать на первом уровне в любых ситуациях. На процесс слушания влияют воспоминания, ценности, убеждения, интересы, ожидания, сильные чувства, установки, предположения, прошлый опыт, окружение,

предрассудки и т.д., выполняя роль своеобразных фильтров слушания.

Основными характеристиками активного слушателя являются:

- пытливый ум и открытое сердце;
- умение улавливать новые мысли и идеи, соотнося услышанное с уже известным;
- способность сосредоточиваться и слушать всем своим существом;
- способность слушать сердцем, без предубеждений;
- сознательный отказ следовать за толпой;
- умение осознанно воспринимать происходящее и оценивать возможности развития ситуации;
- направленность на восприятие новых идей;
- способность быть внимательным;
- стремление к критической проверке собственных ценностей, психологических установок, отношения к себе и другим;
- сосредоточенность на идеях говорящего.

Суть умения активно слушать состоит в том, чтобы быть максимально сконцентрированным на конкретной ситуации, возникающей между говорящим и слушающим. Активный слушатель обращает скорость мышления себе на пользу, резюмируя сказанное. Чтобы научиться активно слушать, нужно приложить определенные усилия, но это один из наиболее простых способов получить необходимую информацию и идеи, т.е. следует регулярно практиковаться в овладении умением слушать.

Умение слушать, как способ «принятия» и понимания партнера по общению, повышает самооценку человека, что придает ему оптимизма, уверенности в себе и, как следствие, помогает ослабить воздействие стресса, т.к. человеку предоставляется возможность высказаться. Вместе с тем, одновременно, активный слушатель демонстрирует своим вниманием говорящему свое участие и понимание. Умение слушать «помогает человеку понять самого себя, позволяет не только реагировать на ситуацию автоматически, но и отбирать, накапливать информацию» [3: 19].

Формирование навыков активного слушания начинается с детства: отношения в семье, модели общения, тип личности родителей, поощрение и порицание и т.д. способствуют социализации личности,

закладывают основу культуры внимательного слушателя. Однако, родительские установки типа *«Не спорь со мной»*, *«Ты сам не понимаешь, о чем говоришь»*, *«Замолчи и лучше послушай»*, *«Ты еще слишком мал, чтобы это понять»* и др. притупляют процесс слушания.

Процесс социализации обучаемого включает в себя формирование определенных психологических установок на отношение к себе и другим, являющиеся установками «о»кей (ОК), которые важны для активного слушания, т.к. выражают ощущение благополучия. Данные установки бывают четырех видов: 1) «я – ОК, ты – ОК»; 2) «я – ОК, ты – не ОК»; 3) «я – не ОК, ты – ОК»; и 4) «я – не ОК, ты – не ОК» (Т.А. Харис).

Поведение человека как слушателя, в зависимости от типа такой установки, бывает разным. У собеседников проявляются различные слушательские характеристики, которые включают в себя их ощущения относительно себя и других, причем эти ощущения влияют на взаимоотношения. Знание установок «ОК», их влияния на поведение человека, может оказаться чрезвычайно полезным для быстрого совершенствования своего умения слушать, а это путь совершенствования своего поведения.

Слушатель в контексте совершенствования навыков активного слушания стремится найти в услышанном что-то полезное и интересное для себя; берет инициативу на себя; слушая, работает; сосредотачивает свое внимание на основных мыслях и идеях; конспектирует; не отвлекается на внешние обстоятельства; воздерживается от возражений; задает вопросы, чтобы выяснить, насколько точно понимает сказанное. Внезапное, яростное возражение или несогласие с основными положениями речи выступающего может привести к возникновению «психологической глухоты».

Потому актуальными являются техники активного слушания, которые помогают точнее понять слова собеседника, проанализировать их, выделить самую главную мысль, установить причины и последствия его поведения, взаимоотношений и др., о которых он говорит сам, избежать фундаментальной ошибки атрибуции.

Очень важно различать, что сообщает говорящий: факты или предположения; насколько оценивает и критикует содержание сообщения, а не поведение говорящего; анализирует, что ему сообщают посредством невербальных сигналов. Вместе с тем, говоря-

щему необходим отклик, обратная связь, демонстрирующая, что он не только услышан, но и понят. Понимание происходит на эмоциональном и интеллектуальном уровнях, в осуществлении которых существуют несколько шагов, определяющих осознанность понимания:

- выражение благорасположенности;
- возврат к сказанному;
- прояснение смысла;
- подведение итогов услышанного;
- окончательное убеждение в услышанном.

Реализация шагов понимания происходит за счет использования продуктивных способов активного, понимающего слушания:

- перефразирование (эхотехника) – мысль, сказанная по-другому. Главная цель эхотехники – уточнение информации, показ собеседнику, что он услышан: «По вашему мнению...», «Другими словами Вы считаете ...», «Как я Вас понял...» и др. Особенностью этой техники является то, что она наиболее полезна в тех случаях, когда речь собеседника кажется полезной.

В осуществлении активного слушания актуальным является соблюдение заповедей:

- лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать;
- люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их самих.

Необходимо чаще задавать себе вопросы, которые позволяют корректировать процесс слушания и добиться положительного результата.

Вместе с тем, во время общения нередко не помогают даже универсальные советы по активному слушанию, в связи с тем, что собеседник или поглощен своими мыслями, или эмоционально неуравновешен; боится выставления оценок сказанному; демонстрирует уязвленное самолюбие; не обладает набором техник активного слушания; выражено проявляется тип слушателя и др.

Большую роль в процессе формирования навыков активного слушания у студенческой молодежи играет проявление ассертивности в межличностных взаимоотношениях. Ассертивность – это, прежде всего, «адекватная оценка обстановки и своего поведения, это путь к самореализации, путь саморазвития», это готовность