ТЕМА: **Коммуникативная сторона общения**

Коммуникация – это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Модель коммуникативного процесса включает в себя:

1. Коммуникатор – говорящий кодирует информацию в слова

2.      Сообщение (текст)

3.      Канал передачи информации

4.      Аудитория (слушатель, приемник) – слушающий раскодирует слова, извлекает информацию

5.      Обратная связь – отражает информацию и отражает чувства говорящего

Существуют характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности выявлены типы его позиции во время коммуникативного процесса.

Таких позиций может быть три**: открытая** - коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения; **отстраненная**- коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально; **закрытая**- коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами и т.п. Что бы это ни было - это всегда коммуникация, и представить себе общение без нес невозможно.

Следует выделить важнейшие **характеристики**коммуникации.

1. В коммуникативном процессе происходит не просто движение информации, а активный обмен ею, при котором особую роль играет значимость сообщения. Это возможно тогда, когда информация не просто принята, но и понята, осмыслена.

2. Обмен информацией обязательно предполагает психологическое воздействие на партнера в целях изменения его поведения. Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось это воздействие.

3. Коммуникативное влияние возможно при условии, что оба участника общения "должны изъясняться на одном языке". Но, даже зная значение одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково. Причинами этого являются различия в социальных, политических, возрастных, профессиональных особенностях общающихся.

4. В процессе коммуникации возникают так называемые коммуникативные барьеры, которые носят социальный и психологический характер. Причинами их появления являются различия в мировоззрении, мироощущении и мировосприятии общающихся, их психологические особенности (например, чрезмерная застенчивость одних, скрытность других, непримиримость третьих и т.д.).

**Управление вниманием**

Между тем, эффективность общения - дело общее: и говорящий, и слушающий способны внести свой вклад в улучшение качества общения. Для этого можно использовать приемы привлечения внимания партнера по общению.

Одним из них является **прием "нейтральной фразы".**Суть его сводится к тому, что в начале разговора произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но зато по каким-то причинам имеющая значение, смысл для всех присутствующих и поэтому "собирающая их внимание".

Еще один прием - **"завлечение":**говорящий вначале произносит какую-то фразу очень тихо, непонятно, слишком монотонно или неразборчиво, таким образом провоцируя слушающего самому применять способы концентрации внимания.

**Установление зрительного контакта**- прием, широко используемый в любом общении. Пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание, а постоянно "уходя" от чьего-то взгляда, мы показываем, что не желаем общаться.

Однако зрительный контакт используется не только при привлечении внимания, но и для его поддержания уже в самом процессе общения.

Вторая задача но управлению вниманием - это его **поддержание.**Первая группа приемов поддержания внимания сводится к тому, чтобы по возможности исключить все посторонние воздействия. Именно поэтому данную группу можно назвать **приемами "изоляции".**

*Когда мы хотим спокойно поговорить с кем-то, мы отводим его в сторону, уединяемся. Перед началом лекции обычно закрывают окна и двери, чтобы убрать посторонний шум, и если это не удается, то воздействие становится менее эффективным. Всем известно, как тяжело и малоэффективно общение "под телевизор" или среди всеобщего разговора. Именно поэтому все конкретные способы изоляции в целом повышают эффективность общения.*

Если, с точки зрения говорящего, максимум, что он может сделать, - это изолировать общение от внешних факторов, то для слушающего актуально умение изолироваться от внутренних факторов. Чаще всего помехи заключаются в следующем: вместо того чтобы внимательно слушать говорящего, собеседник занят подготовкой собственной реплики, обдумыванием аргументов или просто ожиданием окончания его речи, чтобы вступить в разговор самому.

Еще одна группа приемов поддержания внимания - это **приемы "навязывания ритма".**Внимание человека постоянно колеблется, как бы мерцает, и если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время его восстанавливать, то оно неотвратимо будет ускользать, переключаться на что-то другое. Когда наш собеседник говорит монотонно, без выражения, даже заинтересованный слушатель с трудом удерживает внимание, и чем больше он пытается удержать его, тем сильнее его клонит в сон. Именно здесь и применяются приемы навязывания ритма.

Следующая группа приемов - так называемые **"приемы акцентировки".**Они применяются в тех случаях, когда надо особо обратить внимание партнера на определенные, важные с точки зрения говорящего, моменты в сообщении, ситуации и т.д.

Управлять вниманием в общении - важная задача не только для говорящего, но и для слушающего. Если он хочет увидеть и услышать именно то, что говорит и делает партнер, то он должен уметь управлять своим вниманием. Этому учат разнообразные приемы активного слушания, о которых мы будем говорить отдельно.

В итоге для правильного понимания своего общения с другими людьми необходимо представлять себе, как мы узнаем, что делает партнер в общении, чего он хочет, какие цели преследует, (именно эти моменты как раз и заключены в интерактивной стороне общения).

|  |
| --- |
| Обратная связь в общении **Обратная связь** - это отклик на речевое высказывание: ответ на вопрос, согласие или несогласие, новое выступление т. Обратная связь может иметь форму действия выслушав говорящего, люди действуют по его рекомендациям.  Обратная связь - это вербальные и невербальные сообщения, человек преднамеренно или непреднамеренно посылает в ответ на сообщение другого человека.  Слушатель способен влиять на речевое поведение говорящего именно в силу того, что он находится рядом и его реакция очевидна. Эта реакция есть не что иное, как (в терминах теории информации) проявление обратной связи.  В межличностном общении мы постоянно предоставляем друг другу обратную связь, хотим мы этого или нет. Все, что мы делаем или не делаем в отношении других или во взаимодействии с ними, можно рассматривать как обратную связь. Скажем, юноша написал девушке несколько десятков писем и на одного не получил ответа - обратной связью в этом случае служит отсутствие действия. Мы смеемся над рассказанным анекдотом, когда нам действительно смешно или когда хотим сделать приятное рассказчику - это примеры спонтанного и обдуманного обратной связи. Любовь, выраженная взглядом или поэтическим посланием, - примеры невербального и вербального обратной связи. Если наши слова или действия вызывают у кого-то нежелательную для нас реакцию и мы спешим сопроводить их фразой: "Вы меня неправильно поняли ..." или "Я совсем не это имел в виду" - таким образом мы стараемся проконтролировать обратную связь.  Действия человека, в которых оказывается ее способность слышать, именно из-за их "реактивный" (то есть реагирующий на стимул) характер обеспечивают саму возможность обратной связи, а все рассмотренные выше факторы, улучшая способность или препятствуя ей, непосредственно влияют на содержание обратной н "связи.  Среди видов обратной связи выделяют ***оценочный и безоценочном обратном. Оценочный обратная связь*** - сообщения своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь.  Группа американских исследователей во главе с А. Джекобсом исследовала явление, получившее название "скачок вероятности". Суть его заключается в том, что положительная обратная связь всегда оценивается как более достоверный, чем отрицательный. Что касается оптимальной последовательности предоставления обратной связи, то ряд данных, полученных в процессе экспериментов, показывает, что отрицательная обратная связь оценивается как более достоверный и желателен, когда подается после положительной обратной связи, а не предшествует ему.  Упомянутая группа исследователей проводит эксперименты в соответствии с "долговременной" программой, изучая зависимость принятия обратной связи от трех переменных: 1) знак обратной связи ( "+" или "-") 2) последовательность его представления - сначала "+", затем "-", и наоборот; 3) форма обратной связи: а) поведенческая ( "Мне кажется, ты ведешь себя слишком властно"), б) эмоциональная ( "Ты мне нравишься", "Я зол на тебя»), в) эмоционально поведенческая ( "Ты ведешь себя властно, и это меня злит ").  Один из способов повышения достоверности обратной связи, обнаруженный во время эксперимента, получившего название "усилительные эффект". Его суть заключается в том, что эмоциональная "добавка" к поведенческой основы увеличивается вероятность обратной связи по сравнению с чисто поведенческим обратной связью, если они оба положительные. И сама эмоциональная добавка уменьшает вероятность обратной связи, если они отрицательные. Иными словами, "подкрепление" позитивного поведенческого наблюдения ( "Ты внимательный") положительной эмоциональной реакцией ( "Ты мне нравишься") повышает вероятность замечания о поведении, в то время как присоединение к негативному высказывания о поведении ( "Ты рассеянный») негативной эмоциональной реакции ( "Ты мне неприятен") снижает доверие к замечанию о поведении: это замечание может быть расценено как необъективное, вызванное негативным отношением. А. Джекоб считает, что использование "усилительные эффекта" является мощным рычагом для изменения вероятности обратной связи.  Оценки могут быть положительными ( "хорошо у тебя получается») или отрицательными ( "ну что за чушь ты несешь»). Положительный оценочный обратная связь выполняет функцию поддержки "Я-концепции" нашего партнера и сложившихся с ним межличностных отношений.  Отрицательный оценочный обратная связь выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения, изменение или модификацию наших отношений.  Структура оценочного обратной связи предполагает использование оборотов, которые указывают на то, что речь идет о собственное мнение человека: "мне кажется", "я думаю", "на мой взгляд". Если такие обороты отсутствуют, а оценка выражена достаточно определенно и открыто, то высказывания приобретает статического характера, часто воспринимается как грубость или невежливость и вызывает у собеседника психологическую защиту. Поэтому отношения становятся напряженными или даже разрушаются. Сравним высказывания:  "Мне кажется, это не так" и "Какая глупость!".  ***Безоценочном обратная связь*** - вид обратной связи, не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу. Мы используем его, когда хотим больше узнать о чувствах человека или помочь ей сформулировать мнение по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваемся в действия собеседника.  Этой цели достигают с помощью таких приемов, как уточнение, перефразирование, прояснение, отражение чувств (или эмпатия). Такие процедуры легли в основу выделения стилей слушания, которые мы рассматривали ранее.  Итак, обратная связь - необходимая составляющая эффективного общения. |

## Техника активного слушания

Термин активное слушание Гиппенрейтер ввела в нашу культуру. По ее мнению активное слушание должно быть значимым для всех, так как оно открывает новые возможности для налаживания глубокого контакта родителей с их детьми, взрослых супругов друг с другом, коллег по работе и др. Такое слушание способно снять назревающие конфликты и напряжения, создать атмосферу добра и теплоты, дух взаимного принятия. В книге Гиппенрейтер «Чудеса активного слушания» изложена пошаговая инструкция по овладению навыком активного слушания, ответы на часто возникающие вопросы и масса жизненных примеров, которые показывают эффективность умения активно слушать.

Целью любого слушания является получение как можно более полной информации для возможности принятия верного решения. Качество любой беседы зависит не всегда только от умения говорить, но и от умения воспринимать информацию. Когда субъекта интересует беседа, он старается слушать внимательно и непроизвольно поворачивается лицом к субъекту, который на данный момент говорит, или наклоняется в его сторону, т.е. устанавливается визуальный контакт.

Умение слушать как бы «всем телом» помогает лучше понять личность собеседника и демонстрирует собеседнику заинтересованность в нем. Необходимо слушать собеседника всегда внимательно, особенно при возникновении опасности появления любых недоразумений. Образование недоразумений возможно тогда, когда сам разговор или его предмет чрезмерно сложен для понимания или совершенно незнаком. Также такое бывает, когда у говорящего наблюдаются какие-то дефекты речи или акцент. В таких случаях и во многих других необходимо развивать навыки активного слушания.

Важным в любом взаимодействии, особенно для налаживания контакта с детьми или супругами между собой является безусловное принятие. Общение должно быть основано на принципе безусловного принятия.

Безусловное принятие – это, главным образом, демонстрирование другому индивиду, что человек существует и имеет свою значимость. Достигнуть безусловного принятия одним индивидом другого можно при помощи множества факторов, например, задавая вопросы, которые демонстрируют индивиду, что его мнение для вас является важным, что вам бы хотелось его лучше узнать и понять. Но самое важное в вопросе – это ответ на него. Именно в таких случаях и нужны техники активного слушания. Существует следующие техники: «эхо», перефразирования и интерпретации.

Техника «эхо» представляет собой дословный повтор последних слов собеседника, но с вопросительной интонацией. Перефразирование заключается в краткой передаче сути передаваемой партнером информации. Обычно начинается со слов: «если я правильно тебя понял, то…». Интерпретация представляет собой предположение о реальном, правильном значении сказанного, об его целях и причинах. Здесь используются фраза такого типа: «я предполагаю, что ты…».

Техника активного слушания заключается: в умении слушать и сопереживать собеседнику; в прояснении для себя информации, путем перефразирования высказываний собеседника; в умении задавать вопросы по теме беседы.

Благодаря методу активного слушания у человека повысится чувство собственного достоинства, улучшится взаимодействие с окружающими. Активное слушание помогает определить проблемы и возможные способы их разрешения.

Умение активно слушать представляет собой определенный алгоритм действий. Итак, первое, что следует делать при активном слушании – это смотреть на собеседника, так как зрительный контакт – это значимый элемент коммуникации. Заинтересованность в информации, передаваемой собеседником, выражается смотрением в глаза собеседнику.

А если осматривать собеседника полностью («с головы до ног»), то это свидетельствует о том, что вам важнее сам собеседник, а не информация, передаваемая им. Если во время беседы рассматривать окружающие предметы, то это будет свидетельствовать о том, что человеку не важен ни собеседник, ни информация, передаваемая им, конкретно в данный момент.

Главным элементом активного слушания является умение показать собеседнику, что его внимательно и заинтересованно слушают. Это достигается путем сопровождения речи партнера киванием головы, произнесением таких слов, как: «да», «я вас понимаю» и др. Однако чрезмерное проявление может вызвать обратную реакцию.

Также не следует пытаться закончить предложение вместо собеседника, даже при условии, полного понимания того, что хочет сказать субъект коммуникации. Нужно давать возможность индивиду самому понять и закончить мысль.

В ситуациях, когда что-то в беседе непонятно, следует задавать вопросы. Нужно обратиться к собеседнику за уточнением или разъяснением. Стремление получить уточняющую или дополнительную информацию является одним из важнейших показателей активного слушания. В случаях, когда понятно о чем ведет речь собеседник, но он не может самостоятельно выразить свою мысль, можно помочь ему вопросом. Но так как, каждый вопрос подразумевает всего несколько вариантов ответов, то следует научиться задавать правильные вопросы.

Еще одним важным элементом активного восприятия является перефразирование высказываний партнера по коммуникации. Перефразирование заключает в себе попытку уточнения смысла высказывания посредством повторения партнеру его же информации, но другими словами. Кроме правильности понимания, перефразирование дает еще и дополнительную возможность собеседнику заметить, что его слушают внимательно и стараются понять.

Немаловажным в активном восприятии является замечание чувств партнера. Для этого можно использовать фразу такого типа – «я понимаю, как вам нелегко об этом говорить» и др. Это показывает партнеру, что ему сопереживают. Акцент должен ставиться на отражение чувств, которые выражаются собеседником, его эмоционального состояния и установок.

## Приемы активного слушания

Активное слушание, еще иногда называется рефлективным, чувствительным, вдумчивым – это самый действенный сегодня способ восприятия любой информации. Именно поэтому настолько важно использовать в повседневной жизни приемы активного слушания.

Среди приемов активного слушания выделяют следующие: пауза, уточнение, пересказ, развитие мысли, сообщение о восприятии, сообщение о восприятии себя, замечания о ходе беседы.

Пауза дает возможность партнеру по вербальной коммуникации подумать. После такой паузы собеседник может добавить что-то еще, сказать то, о чем раньше промолчал бы. Она также дает возможность слушателю отстраниться от себя, своих оценок, чувств, мыслей и сосредоточиться на собеседнике. Умение переключаться на внутренний процесс партнера по коммуникации, отстраняясь от себя – это одно из труднейших и важнейших условий активного восприятия, которое создает между партнерами по беседе доверительное настроение.

Под уточнением понимается просьба разъяснить или уточнить что-либо из произнесенной речи. При любом обычном общении небольшие неточности и недосказанности додумываются коммуникаторами друг за друга. Однако, когда в процессе беседы затрагиваются эмоционально значимые вопросы, обсуждаются сложные темы, часто непроизвольно собеседники избегают поднимать болезненные вопросы. Уточнение способно сохранить понимание мыслей и чувств собеседника в возникшей ситуации.

Пересказ является попыткой внимающего собеседника своими словами кратко повторить сказанное партнером. При этом тот, кто слушает, должен пытаться выделить и подчеркнуть самые главные мысли и акценты. Пересказ – это возможность обратной связи, понимания того, как слова звучат со стороны. Результатом пересказа может быть либо получение собеседником подтверждения, что его понимают, либо появляется возможность корректировки высказываний. Также пересказ может служить в качестве способов подведения промежуточных итогов.

С помощью приема развитие мысли  осуществляется попытка подхвата и продвижения далее хода основной идеи или мысли собеседника.

Слушатель может сообщить собеседнику свое впечатление о нем, которое образовалось в процессе общения. Такой прием называется сообщение о восприятии.

А сообщение слушателем собеседнику об происшедших изменениях в своем личном состоянии в процессе слушания называется приемом сообщения о восприятии себя. Например, «мне неприятно это слышать».

Попытка слушателя проинформировать о том, как, по его мнению, можно понять беседу целиком и полностью называется приемом замечания о ходе беседы. Например, «вроде мы достигли общего понимания вопроса».