# Оглавление

Введение………………………………………..2

Неумение слушать……………………………..3

Барьеры общения………………………………7

Слушание……………………………………….9

Способы решения проблем связанных

с общением…………………………………….11

Невербальное общение……………………….27

Заключение……………………………………33

Библиография…………………………………34

Введение

Всякое продвижение работников по службе в хозяйственной или любой другой сфере деятельности происходит обычно в результате того, что работники преуспевают на порученном участке. Приступив к работе в новой должности, они, однако, обнаруживают, что им требуется нечто большее, чем имеющиеся у них специальные знания и опыт. От них требуется умение устанавливать отношения и общаться я людьми, умение точно выражать свои мысли и умение внимательно слушать других. И все же из всех умений, определяющих общение, умение слушать является самым необходимым и именно оно требует совершенствования в наибольшей степени.

Обучение умению слушать ведется в настоящее время организованно. Этим занимаются различные курсы повышения эффективности делового общения.

В первых трех главах, рассмотрены проблемы общения, далее даны основные способы и приемы решения этих проблем.

# Неумение слушать

Результаты обследований множества людей, включая коммерческих работников и специалистов, указывают на то, что достаточными навыками слушать обладают немногие. Послушав десятиминутное устное сообщение, человек понимает и запоминает из сказанного лишь половину. Через два дня он забывает из того что запомнил, еще половину. Другими словами, следует иметь ввиду, что память может удержать всего лишь четвертую часть того, что было сказано несколько дней назад.

Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. Иногда это может оказаться опасным или даже роковым.

Из всего вышесказанного следует вопрос: Почему мы не слушаем? Часто мы не слушаем из-за довольно очевидных причин: когда чем-либо расстроены или когда то, что нам говорят, не представляет для нас никакого интереса. Иногда мы просто ленимся или устали. Ведь слушать – трудное занятие. Однако тому, что мы не можем слушать, есть ряд причин, которые не всегда очевидны.

Мы не слушаем потому, что чрезмерно заняты собственной речью. Когда на улице или на работе встречаются два друга и оба горят желанием поделиться своими новостями, то они, как правило, начинают говорить одновременно, вместо того чтобы слушать и отвечать. Как удачно выразился один психолог, «разговор – это соревнование, в котором первого, кто задержит дыхание, объявляют собеседником», причем, собеседником упорным и безнадежным, то есть собеседником, который по существу не слушает совсем.

Мы не слушаем, потому что ошибочно думаем, что слушать – значит просто не говорить. Это далеко не так. От высказываний воздерживаются по многим причинам. Собеседник, возможно, вежливо ждет своей очереди или обдумывает предстоящее высказывание.

Слушание – активный процесс, требующий внимания к тому, о чем идет речь. Поэтому оно требует постоянных усилий и сосредоточенности на предмете беседы. В то же время слушание не исключает активного участи в беседе. Иначе как бы было возможно двустороннее общение? В самом деле, и очень разговорчивый человек может быть хорошим слушателем, особенно если он действительно заинтересован тем, о чем говорят, умеет слушать внимательно и знает, как правильно обработать информацию.

Мы не слушаем потому, что поглощены сами собой, своими переживаниями, заботами или проблемами. Озабоченные своим здоровьем, мы часто не верно понимаем предупреждения врача. Покупатель, предъявляющий претензию к качеству товара, может слушать только то, что ему хочется услышать, по крайней мере до тех пор, пока не утихнет раздражение. Деловые люди, воодушевленные своими планами разработки нового продукта или реализации программы, часто совершенно не реагируют на потенциально ценную критику и отбрасывают все предложения, поскольку они могут помешать выполнению их планов. В общем люди часто не слушают, при этом не слушают как раз в критические моменты жизни, когда им особенно надо было бы прислушаться.

Мы не слушаем просто по тому, что не хотим.

В отдельные моменты каждый может отвлекаться от разговора. Кроме того, в состоянии волнения или неуверенности может возникнуть боязнь услышать то, о чем Вы меньше всего хотели бы узнать. Едва ли вас будет внимательно слушать тот, кто считает себя специалистом обсуждаемой темы и имеет готовые ответы на все вопросы.

И еще, все мы резко реагируем на персональную критику в наш адрес, хотя это – как раз именно то, из чего можно извлечь пользу, слушая внимательно.

Мы не слушаем так же потому, что не умеем слушать. Это ни сколько не удивительно, если вспомнить, что люди приобретают любые навыки, в том числе и слушать, следуя примеру или подражая другим в период формирования личности. Те, кто воспитываются в семье с низкой культурой общения, склонны повторять дурные привычки, как, например, стремление переговорить собеседника, истолковать молчание собеседника как слушание, высказать скоропалительные выводы.

Многие начинают учиться слушать только тогда, когда это становится необходимо или когда они понимают, что это в их интересах.

Деятельный руководитель может также научиться эффективно слушать для того, чтобы стимулировать своих подчиненных и решать любые проблемы труда.

Мы не слушаем еще потому, что судим. В результате многолетней клинической практики психологи пришли к такому выводу: одной из главных причин неэффективного слушания является наша склонность к суждениям, оценкам, одобрению и неодобрению заявлений других. Мы склонны судить всех и вся, что видим или слышим, в основном потому, что это касается нас лично.

Другими словами, наша первая реакция – это суждение о явлениях со своих личных позиций. Очень часто, однако, реакция, основанная на личных убеждениях, является серьезной помехой эффективного слушания.

Потери от неумения слушать в хозяйственной деятельности огромны. Только представьте себе – письма должны быть перепечатаны, время встреч пересмотрено, отгрузки переадресованы, и все потому, что кто-то что-то не сумел правильно услышать. Дорого обходятся крупным корпорациям потери, вызванные неумением их работников слушать друг друга. Информация, передаваясь от работника к работнику по служебной лестнице, искажается.

Отказ слушать критику и претензии имеет особенно разрушительный эффект.

Слушая критику, можно подчас обесценить свое «Я», но не слушать совсем будет стоить дороже.

# Барьеры общения

В результате многолетней практики обучения искусству общения доктор Томас Гордон разделил наши ответные суждения на двенадцать категорий. Эти суждения, названные им барьерами общения, приводятся ниже. Каждый раз, когда мы высказываем эти или подобные суждения, мы создаем трудности общения.

Барьеры общения:

1. Приказ, указание, команда.
2. Предупреждение, угроза, обещание.
3. Поучение, указание на целесообразность.
4. Совет, рекомендация или решение.
5. Нравоучения, логическая аргументация.
6. Осуждение, критика, несогласие, обвинение.
7. Похвала, согласие.
8. Брань, необоснованное обобщение, унижение.
9. Интерпретация, анализ, диагностика.

10.Успокаивание, сочувствие, поддержка, утешение.

11.Выяснение, допрос.

12.Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка.

Эти виды реакции из-за их разрушительного воздействия на общение иногда называют барьерами слушания. Они, как правило, мешают собеседнику и нарушают ход его мыслей. Большинство из них означает желание изменить ход мыслей или переделать самого собеседника. Эти помехи неизменно заставляют собеседника прибегать к защите, вызывая раздражение и возмущение. В результате он начинает отстаивать свою точку зрения или стремится скрыть свои мысли и чувства, вместо того чтобы раскрыть их перед Вами.

Ирония заключается в том, что эти помехи мы чаще всего создаем в силу привычки, а не сознательно. Но эффект один и тот же: мы не слышим что нам говорят.

# Слушание

Мы слышим, конечно, многое, но прислушиваемся лишь к незначительной части того, что слышим. Наши уши подвергаются такой бомбардировке звуками, что мы отключаем сознательное внимание от всего, кроме тех звуков, которые нас интересуют в данный момент.

Слушание становится возможным вследствие различия скорости устной речи и умственной деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь, произносимую в три-четыре раза выше обычной. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно или неинтересно.

Для того, чтобы слышать прежде всего надо хотеть слушать. Иначе слова попадут в глухие уши, как это часто и бывает. Усталому или занятому человеку трудно слушать и еще труднее услышать.

Часто ли мы действительно слушаем, когда речь собеседника нам не интересна или когда мы чувствуем себя усталыми? Да, мы слушаем, но в пол-уха, без энтузиазма. Оказывается, что мы почти ничего не услышали из того, что нам говорилось, поскольку на самом деле мы не слушали, и в основном потому, что не хотели.

Чтобы услышать мы должны заплатить вниманием, то есть отдать одно взамен на другое. Слушая мы отдаем наше внимание, нашу заинтересованность и усилия с тем, чтобы получить взамен информацию, понимание, а возможно, и комфорт или развлечение. Слушание тяжелый труд, вот почему мы не можем слушать долго. Но умение слушать – это еще и дар, ценнейший дар, которым можно одарить другого.

Слушание – активный процесс, так как мы делим с говорящим ответственность за общение. Этот процесс требует наличия определенных навыков. Слушание на самом деле является умением общаться и учиться этому надо в первую очередь, поскольку слушать приходится часто. Кроме того, из всех видов общения умению слушать меньше всего учатся и меньше всего совершенствуют. Каждый из нас может слушать более эффективно, только надо научиться.

# Способы решения проблем связанных с общением

***Нерефлексивное слушание***

Простым методом сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения является метод нерефлексивного слушания.

Нерефлексивное слушание является по существу простейшим приемом и состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Такое восприятие можно назвать пассивным условно. Это - активный процесс, требующий физического и психологического внимания. В зависимости от обстановки в процессе нерефлексивного слушания может быть выражено понимание, одобрение и поддержка. Подчас нерефлексивное слушание – единственная возможность, поскольку собеседник, особенно если он эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали и не интересуется нашими замечаниями.

Иногда можно прибегнуть к минимизации ответов. Нейтральные и малозначащие ответы (Да!, Это как?, Понимаю Вас…) позволяют содержательно продолжить беседу. Такие ответы являются приглашением высказаться свободно и непринужденно. Они помогают выразить одобрение, интерес и понимание. Это не просто реплики, которые делаются тогда, когда ответить нечего.

Иногда намек можно понять и из невербального выражения. Например, многое о том, что человек хочет сказать, можно определить по выражению его лица, по его позе или движениям.

В таких случаях могут помочь «буферные» фразы типа:

«У Вас вид счастливого человека»

«Вас что-нибудь беспокоит?»

«Вы чем-то встревожены?»

«Что-то случилось?»

Исследования показали, что простейшая, нейтральная реплика или утвердительный наклон головы ободряют собеседника и вызывают у него желание продолжить беседу, а главное – общение. Есть, конечно, и другие приемы ответов, служащие той же цели. Важно только, чтобы ответы возникали естественно и были бы всегда действительно нейтральными. Наиболее употребительными минимальными ответами могут быть следующие:

«Да?»

«Продолжайте, продолжайте. Это интересно».

«Понимаю»

«Приятно это слышать»

«Можно ли поподробнее»

Эти реплики нейтральны, их иногда называют «открывающими», то есть такими, которые способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале. Такие слова вдохновляют говорящего, снимают напряженность, возникающую из боязни быть непонятым или получить молчаливый отказ, поскольку молчание часто истолковывается неправильно – как незаинтересованность или несогласие.

Нерефлексивное слушание уместно далеко не всегда. Оно может быть полезно, например, в следующих ситуациях:

1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения. Именно поэтому многие психотерапевты в начале беседы применяют прием нерефлексивного слушания.

Нерефлексивное слушание подходит также при проведении интервью. Особенно полезно применять этот прием в ходе собеседования при приеме на работу, когда о заявителе хотят узнать как можно больше. Затем, в моменты, когда это будет удобным, можно использовать нейтральные реплики, чтобы помочь собеседнику в самовыражении. Нерефлексивное слушание также полезно для понимания точки зрения говорящего или выяснения того, что скрывается за его предложением или жалобой. Это особенно полезно при проведении коммерческих переговоров, а также в сфере торговли и услуг при выяснении потребностей клиентов, когда в кратком диалоге требуется точное взаимопонимание. Иначе можно поступить опрометчиво, прийти к ложным выводам, высказать людям то, что их не интересует, или ответить на вопросы, которые они не задают.

1. Собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Это как раз тот случай, когда рекомендуется применить прием именно нерефлексивного слушания. В противном случае сдерживаемые чувства мешают любой попытке установить нормальный двусторонний разговор. Когда человек бьется над решением какой-либо проблемы или чувствует себя обиженным, он испытывает беспокойство, страх, разочарование, боль, гнев или негодование. В таких случаях благоразумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить любое свое чувство. Нерефлексивное слушание более всего подходит для напряженной ситуации.
2. Собеседник испытывает трудности в выражении своих забот и проблем. В этом случае нерефлексивное слушание позволяет минимально вмешиваться в разговор, тем самым облегчая самовыражение говорящего.

Ненужное вмешательство в разговор и субъективные замечания – вот, что закрывает путь к взаимопониманию.

4. Сдерживание эмоций в беседе с человеком, занимающим более высокое положение. Люди часто не решаются высказываться перед своим начальством из-за боязни подвергать опасности свои отношения или работу.

Как говорилось ранее, многое зависит от специфики ситуации, личности говорящего и слушающего, цели их общения. Но обычно люди занимающие более высокое положение, чувствуют себя свободнее в завязывании разговора, часто перебивают собеседника по существу, то есть проявляют своего рода власть. В результате общение становится односторонним, а люди, занимающие более высокое положение, слушают то, что им хочется услышать, а не то, что им необходимо слушать.

Понимая, как негативно превосходство влияет на общение, каждый, будь то руководитель, учитель, психотерапевт, общественный деятель или родитель, может стимулировать более эффективное общение, используя приемы нерефлексивного слушания. Эти приемы показывают собеседнику, что им интересуются, хотят знать его мнение и чувства.

Есть и другие ситуации, в которых нерефлексивное слушание может быть также уместным. Застенчивым и неуверенным в себе людям легче общаться с выдержанными и скромными собеседниками.

Существуют ситуации в которых использование нерефлексивного слушания бывает недостаточно, таких как:

1. Недостаточность и отсутствие желания говорить у собеседника. Поскольку одной из целей нерефлексивного слушания является помощь говорящему в самовыражении, то предполагается, что у говорящего есть активное желание что-либо сказать. Если у собеседника нет никаких неотложных вопросов, важной информации или сильных переживаний, которыми он хочет с нами поделиться, то общение имеет обычный, бытовой характер. В таких случаях нерефлексивное слушание не только неуместно, но часто невозможно, в противном случае оно свидетельствует о низкой культуре собеседника.
2. Нерефлексивное слушание ошибочно истолковывается говорящим как согласие слушать, когда оно таковым не является. Одна из опасностей слушания состоит в том, что окружающие неверно истолковывают нашу эмпатию как сочувствие, а понимание как согласие. Попытки объяснить, что вы слушали для того, чтобы понять, а никак не согласиться, часто воспринимаются так: либо Вы пересмотрели свое отношение, либо проявляете лицемерие. Поэтому когда мы слушаем собеседника, чтобы понять его мнение или чувства, и в то же время не согласны с тем, что слышим, иногда лучше всего высказать это честно и открыто. Наши чувства могут прервать ход разговора и даже вызвать открытое несогласие. Но не сделать это – значит рисковать столкнуться позднее с еще большим негодованием.
3. Говорящий стремится получить более активную поддержку или одобрение. В этих случаях собеседник хочет не только, чтобы его поняли, но ищет активную поддержку, одобрение или руководство к действию.
4. Нерефлексивное слушание неуместно, когда оно противоречит интересам собеседника и мешает его самовыражению.

Всегда существует опасность того, что нерефлексивным слушанием могут злоупотреблять чрезмерно разговорчивые люди, особенно те, кто невосприимчив к нуждам окружающих, а также те, кто стремится своей речью их контролировать.

Преимущества нерефлексивного слушания превосходят его недостатки. Но опыт и здравый смысл определяют уместность использования нерефлексивного слушания в конкретной ситуации. Если приемы нерефлексивного слушания недостаточны, можно прибегнуть к приемам рефлексивного слушания.

#### Рефлексивное слушание

По существу рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного. Иногда эти приемы называют активным слушанием, потому что слушающий более активно, чем при нерефлексивном слушании, использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения говорящего.

Применяя приемы рефлексивного слушания, мы открываем наше понимание услышанного для критики и поправок. Важно то, что рефлексивное слушание помогает нам добиваться большей точности, понимания собеседника.

Руководители всех уровней в любом виде деятельности убеждаются в необходимости применения рефлексивного слушания для обеспечения точности понимания собеседника и создания благоприятных отношений.

Умение слушать рефлексивно необходимо для эффективного общения главным образом из-за ограничений и трудностей, возникающих в процессе общения.

Трудности возникающие при общении:

1. Многозначность большинства слов. Поэтому иногда бывает трудно установить, что именно имел ввиду тот, кто использовал это слово, не зная его конкретного значения для говорящего. Одно и тоже слово для говорящего и слушающего может иметь разные значения. Трудно подчас найти нужное слово, которое точно выражало бы то, что мы хоти сказать.

Поэтому, для уточнения значения употребляемых слов необходимо применять приемы рефлексивного слушания.

1. Закодированность значения большинства сообщений. Необходимо помнить, что то, что мы сообщаем друг другу, имеет определенный смысл только для нас самих, именно тот, который мы вкладываем в свое сообщение.

Передавая их значения при помощи общепринятых средств, мы их кодируем, пользуясь словами. Для раскодирования сообщения и выявления заложенного в нем смысла, слушающий должен использовать обратную связь.

1. Трудность открытого самовыражения. Это означает, что из-за принятых условностей и потребности в одобрении, люди часто начинают свое изложение с небольшого вступления, из которого еще не видно их намерений.

Субъективные факторы также могут отрицательно влиять на процесс общения. Людей ослепляют сложившиеся установки, переживаемые эмоции, приобретенный опыт.

Все это указывает на необходимость уметь слушать рефлексивно, то есть расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение.

Рассмотрим некоторые виды рефлексивных приемов:

1.Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями. Выяснение помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим.

Часто достаточно простого замечания, чтобы говорящий понял, что выражает свои мысли неточно. Разъяснительные фразы имеют иногда форму открытых вопросов. Эти вопросы заставляют говорящего расширить или сузить свое первоначальное сообщение. Для этих целей можно пользоваться также закрытыми вопросами, которые требуют простых ответов «да» или «нет».

2. Перефразирование. Перефразировать – сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в адресовании говорящему его сообщения словами слушающего.

Цель перефразирования – собственная формулировка сообщения говорящего как средство проверки его точности. Перефразирование, как ни странно, полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной.

При перефразировании важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, иначе ответ, вместо закрепления понимания может стать причиной путаницы. Следует выборочно повторять речь собеседника.

При перефразировании нас главным образом должны интересовать смысл и идеи, а не установка и чувства собеседника.

Перефразирование сообщения, иными словами, дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если его понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы.

3. Отражение чувств. Здесь акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на отражение слушающим чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния.

Отражение чувств помогает и говорящему – он полнее сознает свое эмоциональное состояние.

Ответ или эмоциональная реакция на чувства других важны потому, что в общении люди по существу обмениваются тем, что имеет для них лично существенное значение. Следовательно, общение зависит не только от фактической информации, но и от чувств, установок и эмоциональной реакции, то есть от того что для людей значимо.

Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Понять чувства собеседника можно различными путями:

1. Следует обратить внимание на употребляемые им слова, выражающие чувства, например, гнев, радость и так далее. Такие слова являются ключевыми.

2. Нужно следить за невербальными средствами общения: за выражением лица, интонацией, позой, жестами и перемещением собеседника.

3. Следует представить, чтобы Вы чувствовали на месте собеседника.

4. Следует попытаться понять общий контекст общения, причины обращения собеседника именно к Вам.

Очень часто, конечно, люди выражают свои чувства не прямым, но в определенной степени скрытым образом, особенно в тех случаях, когда они опасаются оценки или критики со стороны других.

***Установка***

Установка – разумное и эмоциональное отношение к человеку или к явлению – особенно важна при слушании. Имея положительную установку по отношению к какому либо человеку, мы откровенны и восприимчивы. Но когда мы настроены отрицательно, то бываем скрытны и неоправданно критичны, как бы не старались слушать. Отрицательная установка может причинить общению даже больше вреда, чем неумение слушать. Вот почему эффективность слушания в равной степени зависит как от правильных приемов слушания, так и от положительной установки. Для эффективного слушания необходимы следующие установки:

1. Одобрение. Основой одобрения является некатегоричная или объективная установка. Одобрение во многих отношениях является противоположностью критической, субъективной установки, которая часто проявляется в повседневных взаимоотношениях. Выражение одобрения по отношению к кому либо не обязательно означает наше согласие с тем, что человек говорит или делает. Это далеко не так. Это просто означает подтверждение того, что каждый имеет право чувствовать, думать и поступать так, как тот считает для себя возможным, независимо от того, каким бы абсурдным ни казалось это поведение. Одобрение – это готовность выслушать другого. Оно означает, что мысли и слова других стоят нашего внимания, мы не станем перебивать их или вкладывать в их уста свои слова. Одобрение – это также и положительная оценка другого человека как личности со всеми ее недостатками и достоинствами. Одобрение обычно можно сравнить с симпатией и теплотой, что выражается улыбкой или голосом. Но выражение одобрения так же возможно и тогда, когда таких чувств нет на самом деле. Именно в этом случае оно не обходимо для эффективного общения с теми, кто нам не нравится, особенно при выслушивании их жалоб и критики.

Одобрительная установка со стороны слушающего создает обстановку свободы и непринужденности.

2. Эмпатическое слушание. Эмпатия означает понимание любого чувства – гнева, печали, радости, - переживаемого другим человеком и ответное выражение своего понимания этих чувств. Чтобы лучше понять человека, мы стремимся определить, какое для него значение имеют эти чувства. Мы переживаем чувства других, как если бы они были нашими собственными. Это и является ключом к эмпатии. Эмпатия – это чуткость к другим.

Эмпатия помогает балансировать собственный интерес с заботами о других.

Эмпатическое слушание отличается от рефлексивного установкой, а не приемами. Оба вида слушаний означают одно и тоже: внимание и отображение чувств. Разница заключается в цели и намерениях. Цель рефлексивного слушания – осознать как можно точнее сообщение говорящего, то есть значение его идей или переживаемых чувств. Цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, проникнуть в систему и понять, что истинно означает высказанное сообщение и какие чувства при этом испытывает собеседник. Эмпатическое слушание – это более интимный вид общения, чем рефлексивное слушание, оно является прямой противоположностью категоричного, критического восприятия.

Эмпатическое слушание особенно ценно при устранении разногласий и урегулировании конфликтов.

Эмпатия является, вероятно, единственной и самой важной установкой для совершенствования нашего умения слушать и улучшения деловых отношений с другими.

***Избирательное слушание***

Причины общения людей различны. Эти причины не всегда понятны им самим и еще менее понятны окружающим. Иногда люби просто общительны. В других же случаях цель общения – получить информацию, и тогда мы должны слушать особенно внимательно. Кроме того, слова используются для выражения чувств, что требует активных методов слушания. В других ситуациях нас настойчиво убеждают сделать что-либо. Важно в каждом случае четко осознать цель общения. Иначе мы не поймем собеседника.

Рассмотрим четыре вида целей общения: социальную, информационную, экспрессивную и побудительную.

Следует помнить, что говорящий, как правило, переключается с одной цели на другую или преследует сразу несколько целей.

Цель социального общения состоит в том, чтобы засвидетельствовать свое присутствие и поддержать взаимоотношения, а не сообщить друг другу что-нибудь по существу. Этот вид общения обычно состоит из определенных ритуалов: беседы о предстоящих событиях, малозначащей беседы или обмена любезностями. Люди, как правило, стремятся представить себя в выгодном свете и избегают говорить о вещах, о которых они не хотят, чтобы знали другие. Более того, они считают само собой разумеющимся, что и другие поступают также. В этом смысле социальное общение является в основном сознательным обменом поверхностными, малозначащими фразами.

Правильно слушать в этом случае значит быть готовым участвовать в ритуале повседневного общения. Иначе можно поставить под угрозу взаимоотношения с другими. Иногда, единственное, что при этом требуется, - это невербальный ответ, например улыбка или приветствие рукой. В других случаях требуется высказывание. Социальное общение предполагает, что собеседники говорят и слушают по очереди, не перебивая друг друга.

Когда цель общения информационная, например обсуждение производственных вопросов, содержание беседы имеет решающее значение. В этом случае цель общения - обмен информацией и фактическими сведениями.

Правильно слушать в этом случае значит точно воспринимать информацию, для чего необходимо сосредоточить внимание на содержании речи, понять сообщение, запомнить его. При получении краткой устной информации, как, например, даты или адреса, достаточно повторить ее в уме, хотя для большей точности иногда полезно и записать. Когда же дело касается сложной информации, помимо слушания требуется запись. Для повышения эффективности восприятия информации полезны приемы рефлексивного слушания. Для проверки точности значения сообщения следует использовать перефразирование, уточнение и резюмирование.

При экспрессивном общении слова используются в основном для выражения мнений и чувств. При разрешении проблемных ситуаций, как, например, производственных или семейных конфликтов, стороны обычно убеждаются в том, что одним из путей к пониманию позиций друг друга становится взаимное понимание к переживаниям.

В экспрессивном общении, когда говорящий испытывает неотложную потребность дать волю обуревающим его чувствам, уместно применить прием нерефлексивного слушания. Но, постепенно, по мере снижения интенсивности чувств говорящего возрастает потребность в том, чтобы его поняли и одобрили по существу. В этом случае для передачи одобрения и понимания собеседника полезны приемы рефлексивного слушания. Рефлексивное слушание необходимо, когда человек, испытывающий трудности, хочет найти не только понимание, но и помощь. Эмпатические приемы незаменимы, когда в общении имеет место непонимание или конфликт.

При побудительном общении говорящий пытается заставить слушающего что-либо предпринять или сделать. Просьба может быть любой – изменить мнение по отношению к чему-либо, сделать, взять, пожертвовать, возглавить, дать и так далее.

Правильная реакция при побудительном общении состоит в ясном представлении того, что от Вас хотят. Это как раз тот случай, когда важную роль играет рефлексивное слушание. В уточнении и подтверждении несложной просьбы помогает простое перефразирование. Когда просьба сложна, можно пользоваться такими приемами рефлексивного слушания, как уточнение, отражение чувств и резюмирование. Если побудительное общение сопровождается острой реакцией, эмоциональным напряжением, как подчас бывает при рассмотрении жалобы, может быть полезно рефлексивное слушание, особенно в начале беседы.

Как только становится ясно, что от вас требуется, следует установить обратную связь, то есть своим ответом показать собеседнику, что его правильно поняли. Такой ответ не обязательно означает, что Вы согласны с говорящим или берете на себя обязательство выполнить его просьбу. Он лишь подтверждает, что Вы просьбу поняли и за этим последуют лишь определенные ответные действия.

Поскольку общение требует энергии и усилий, оно всегда должно быть целенаправленным. Чем точнее нам удается определить цель собеседника, тем эффективнее мы можем его выслушать. И делаем мы это в основном правильно, полагаясь на интуицию и собственный опыт. Но мы также допускаем и ошибки.

Цель общения собеседника часто определяется его ролью и характером взаимоотношений с нами. Во многих случаях главную роль в общении играют окружающая обстановка или обстоятельства. В других случаях цель говорящего можно понять на основе таких факторов как, личность собеседника, специфика ситуации или общность его проблем с нашими. Однако значение этих условий не следует переоценивать. В разговоре с конкретным собеседником в знакомых ситуациях мы слышим то, что мы ожидаем услышать. Поэтому, сообщение, не характерное в контексте данной ситуации, часто проходит незамеченным или понимается неправильно.

***Как надо и как не надо слушать***

Какова бы ни была цель общения, всегда полезно знать приемы правильного слушания.

1. Выясните свои привычки слушать. Лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении.

2. Не уходите от ответственности за общение, помните что в общении существует два человека: один говорит, другой слушает, причем в роли слушающего каждый должен выступать попеременно.

3. Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ни визуальный контакт. Помните, что говорящий хочет общаться с внимательным, живым собеседником, а не с каменной сиеной.

4. Сосредоточьтесь на том что говорит собеседник. Не допускайте блуждания мыслей.

5. Старайтесь понять не только смысл слов собеседника, но и его чувства. Слушайте не только передаваемую информацию, но и передаваемые чувства.

6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего. Поскольку большая часть общения является невербальной, будьте внимательны не только к словам, но и к невербальным выражениям.

7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения.

8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать.

9. Слушайте самого себя. Слушать самого себя особенно важно для выработки умения слушать других.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями.

Основное внимание в процессе совершенствования Ваших привычек слушать следует уделить положительным рекомендациям, однако полезно помнить о некоторых ошибках.

Слушая собеседника, никогда:

1. Не принимайте молчание за внимание.
2. Не притворяйтесь что слушаете.
3. Не перебивайте без надобности.
4. Не делайте поспешных выводов.
5. Не дайте поймать сами себя в споре.
6. Не задавайте слишком много вопросов.
7. Не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам.
8. Не давайте совета пока не просят.
9. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем.

Умение слушать – полезное умение. Его полезность проявляется в достижении желаемого действия, принятии правильного решения или переходе межличностных отношений на новый, более высокий уровень. Услышать – это значит подчас предотвратить несчастный случай, спасти жизнь.

# Невербальное общение

Невербальное общение, широко известное как язык жестов, включает такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам:

1. Словами можно легко передать только фактические знания, но одних слов часто бывает недостаточно, чтобы выразить чувства. Тем не менее чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения.
2. Знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Если говорящему трудно справиться с гневом, он повышает голос, отворачивается, а подчас ведет себя и более вызывающе.

Невербальный язык скажет о том что люди думают о нас в действительности.

1. Невербальное общение ценно особенно тем, что оно, как правило, спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то что люди взвешивают свои слова и иногда контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через мимику, жесты, интонацию, окраску голоса. Любой из этих невербальных элементов общение может помочь нам убедиться в правильности того, что сказано словами, или, как это иногда бывает, поставить под сомнение.

## Мимика

Выражение лица – главный показатель чувств. Легче всего распознаются положительные эмоции – счастье, любовь и удивление. Трудно воспринимаются, как правило, отрицательные эмоции – печаль, гнев и отвращение. Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

* Удивление – поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.
* Страх – приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт.
* Гнев – брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты.
* Отвращение – брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой.
* Печаль – брови сведены, глаза потухшие. Часто внешние уголки губ слегка опущены.
* Счастье – глаза спокойные, внешние уголки губ приподняты и обычно отведены назад.

Лицо экспрессивно отражает чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролировать или маскировать выражение своего лица.

### Визуальный контакт

Визуальный контакт является исключительно важной частью общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Во время разговора говорящий и слушающий то смотрят то отворачиваются друг от друга, чувствуя что постоянный взгляд может мешать говорящему сосредоточиться. Как говорящий так и слушающий смотрят друг другу в глаза не более 10 секунд. Это, вероятнее всего, происходит перед началом разговора или после нескольких слов одного из собеседников. Время от времени глаза собеседников встречаются, но это продолжается значительно меньше времени, чем задерживает взгляд каждый собеседник друг на друге.

Нам значительно легче поддерживать визуальный контакт с говорящим при обсуждении приятной темы, однако мы избегаем его, обсуждая неприятные или запутанные вопросы. В последнем случае воздержание от прямого визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или неуместный взгляд в таких случаях вызывает возмущение и воспринимается как вмешательство в личные переживания. Более того, настойчивый или пристальный взгляд обычно воспринимается как признак враждебности.

Необходимо знать, что отдельные аспекты взаимоотношений выражаются в том, как люди смотрят друг на друга. Обычно люди избегают визуального контакта в ситуациях соперничества, чтобы этот контакт не был понят как выражение соперничества. Кроме того, мы склонны смотреть на говорящего больше, когда он находится на расстоянии: чем ближе мы к говорящему, тем больше избегаем визуального контакта. Обычно визуальный контакт помогает говорящему почувствовать, что он общается с вами и произвести благоприятное впечатление. Но пристальный или неуместный взгляд обычно создает о нас неблагоприятное впечатление.

Визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит глаза в сторону, это значит, что он еще не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я все сказал, теперь Ваша очередь».

***Интонация и тембр голоса***

Умеющий слушать, как и тот, кто читает между строк, слышит больше, чем значат слова говорящего. Он слышит и оценивает силу и тон голоса, скорость речи. Он замечает отклонения в построении фраз, как, например, незаконченность предложений, слышит частые паузы. Эти вокальные выражения на ряду с отбором слов и выражением лица полезны для понимания сообщения.

Тон голоса – особо ценный ключ к пониманию чувств собеседника. Легко распознаются обычно гнев и печаль, нервозность и ревность относятся к тем чувствам, которые распознаются труднее.

Сила и высота голоса так же полезные сигналы для расшифровки сообщения говорящего. Некоторые чувства, например энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом. Гнев и страх тоже выражаются высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы высоты звуков. Такие чувства, как печаль, горе и усталость, обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации в конце каждой фразы.

Скорость речи так же отражает чувства говорящего. Люди говорят быстро, когда они взволнованы или обеспокоены чем-либо, когда говорят о своих личных трудностях. Тот, кто хочет нас уговорить или убедить, обычно говорит быстро. Медленная речь обычно свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

***Позы и жесты***

Установку и чувства человека можно определить по моторике, то есть по тому, как он стоит или сидит, по его жестам и движениям.

Когда говорящий наклоняется к нам во время разговора,. Мы воспринимаем это как любезность, видимо, потому, что такая поза говорит о внимании. Мы чувствуем себя менее удобно с теми, кто в разговоре с нами откидывается назад или разваливается в кресле. Обычно легко беседовать с теми, кто принимает непринужденную позу.

Наклон, при котором сидящие или стоящие собеседники чувствуют себя удобно, зависит от характера ситуации или от различий в их положении и культурном уровне.

Когда вы не знаете, в каком положении Ваш собеседник чувствует себя наиболее удобно, понаблюдайте как он сидит, стоит, передвигает стул или как движется, когда думает что на него не смотрят.

Значение многих жестов рук или движений ног в определенной мере очевидны. Например, скрещенные руки обычно указывают на скептическую, защитную установку, тогда как нескрещенные конечности выражают более открытую установку, установку доверия. Сидят, подперев ладонями подбородок, обычно в задумчивости. Стоят подбоченившись, - признак неповиновения или, наоборот, готовности приступить к работе. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство над другими.

Во время разговора люди постоянно поворачивают голову. Несмотря на то что кивание головы не всегда означает согласие, оно действительно помогает беседе, как бы давая собеседнику разрешение продолжить речь. Кивки головой действуют на говорящего одобряюще и в групповой беседе, поэтому говорящие обычно обращают свою речь непосредственно к тем кто постоянно кивает. Однако быстрый наклон или поворот головы в сторону, жестикуляция, часто указывают на то, что слушающий хочет высказаться.

Обычно и говорящим, и слушающим легко беседовать с теми, у кого оживленное выражение лица и экспрессивная моторика.

Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как признак заинтересованности и дружелюбия. Чрезмерное жестикулирование, однако, может быть выражением беспокойства или неуверенности.

***Межличностное пространство***

Другим важным фактором в общении является межличностное пространство – как близко или как далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Межличностное пространство исходя из видов межличностных отношений бывает:

* Интимное расстояние (до 0,5 м) соответствует интимным отношениям.
* Межличностное расстояние (0,5-1,2 м) – для разговора друзей с соприкосновением или без соприкосновения друг с другом.
* Социальное расстояние (1,2-3,7 м) для неформальных социальных и деловых отношений, причем верхний предел более соответствует формальным отношениям.
* Публичное расстояние (3,7 м и более) – на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения.

Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда стоят или сидят на расстоянии, соответствующем указанным выше видам отношений. Чрезмерно близкое, как и чрезмерное удаленное, положение отрицательно сказывается на общении.

Кроме того, чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они друг на друга смотрят как бы в знак взаимного уважения. Напротив, находясь на удалении, они больше смотрят друг на друга и используют жесты для сохранения внимания в разговоре.

Эти правила значительно варьируют в зависимости от возраста, пола и уровня культуры. Личностные свойства также определяют расстояние между собеседниками: уравновешенный человек с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держатся подальше. Общественный статус также влияет на расстояние между людьми. Мы обычно держимся на большом расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на относительно близком расстоянии. Традиция – также важный фактор.

Заключение

Наблюдающийся в настоящее время повышенный интерес к проблематике общения не случаен. Разработка этой темы определяется не только потребностями теоретического характера, но и имеет ярко выраженную прикладную направленность.

Круг лиц, испытывающих потребность в совершенствовании своих коммуникативных навыков, весьма широк. Это те, кто испытывает трудности в организации своего общения с окружением. Это те, для кого общение является частью их профессиональной деятельности: врачи, педагоги, работники сферы обслуживания, социальных служб и, конечно же, руководители. Что же необходимо для установления и поддержания межличностных отношений в служебной сфере и за ее пределами? Ясно, что для этого надо обладать некоторой системой навыков, знаний и умений, которую принято обозначать понятием социально-психологическая или коммуникативная компетентность. В состав социально-психологической компетентности включается умение понимать личность и эмоциональные состояния партнеров по общению, знать правила поведения в различных коммуникативных ситуациях, уметь выбрать адекватную форму обращения и многое-многое другое.

В своей работе я попытался разобраться с проблемами коммуникации и способами их решения для эффективного общения и понимания других.

Библиография

Атватер И., Я Вас слушаю: (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника). Сокр. пер. с англ. – М.: Экономика, 1984. – 112 с.