

LISTENING - AN IMPORTANT COMPONENT OF THE COMMUNICATION PROCESS

VALYA M. SIMEONOVA

valiasimeonova_sweet@abv.bg

СЛУШАНЕТО - ВАЖЕН КОМПОНЕНТ НА КОМУНИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС

Валя М. Симеонова

valiasimeonova_sweet@abv.bg

Abstract: *Listening skills are gaining more and more attention because they seek opportunities to improve communication between people. The balance between speaking and listening creates prerequisites for effective communication. It is important not only how much time is spent listening, but also how you listen. The report describes the types of listening, and the possible barriers to listening.*

Key words: *interaction, communication, listening*

Въведение

Когато се говори за комуникацията като процес, често се асоциира предимно с говоренето и затова се коментират главно уменията за успешно предаване на съобщенията по вербален и невербален канал. Но качеството на цялостния комуникационен процес е силно зависимо и от уменията за слушане. Слушането е не по-малко важно от говоренето и то е равностойна част от процеса на комуникация. Слушането е точно толкова активен процес, колкото и говоренето.

Слушане. Видове слушане

Слушането е свързано с декодирането на сигналите и с обратната връзка. Чрез слушането в комуникационния процес се осигурява смяна на позициите на комуникатор и реципиент. Според резултати от проучвания 45% от комуникационното време преминава в слушане; 30% в говорене; 16% в четене и 9% в писане. [2] Балансът между говорене и слушане създава предпоставки за ефективност на комуникацията.

Могат да бъдат разграничени четири типа слушане [6]:

1. Слушане с цел разбиране - слушането е подчинено на желанието за максимално точно възприемане на информацията и осмисляне на нейното значение. Този тип слушане е типичен за хората, които са високо мотивирани за участие в комуникацията и чрез слушането се стремят да извлекат познания.

2. Оценъчно слушане - слушането има за цел да се направи преценка доколко има вероятност за манипулация в комуникацията, както и да се прецени качеството на представяните аргументи.

3. Одобрително слушане - слушане, при което избирателно се слушат само онези сигнали в комуникацията, които предизвикват положителни емоции. Наблюдават се най-често при неформалната комуникация - комуникация между приятели и др.

4. Емпатийно слушане - слушане с цел съпреживяване в ситуация на споделяне, разбиране на емоционалните преживявания на събеседника и оказване на подкрепа. Стойността му е в адекватното отразяване на емоционалното състояние на партньора в комуникационния процес и в демонстрирането на разбиране и съпричастност чрез способността на слушателя да се постави на мястото на другия.

В зависимост от нагласата и мотивацията на слушателя, пише Цветанска [5] в свой труд, слушането може да бъде внимателно (концентрирано, със стремеж към разбиране) и невнимателно (разсейващо, без желание да се вникне в получаваното съобщение). Без съмнение внимателното слушане е най-важно за комуникационния процес. Според средствата си на осъществяване внимателното слушане бива два типа - пасивно и активно слушане.

Пасивното слушане се изразява само с езика на тялото. При него мълчанието на слушателя не е пренебрежение към говорещия, а е израз на интерес и готовност да се представи възможност на комуникатора спокойно и без прекъсване да изрази мнението си. Готовността си да разбере изказваните идеи слушателят демонстрира чрез невербални сигнали - кимане с глава, зрителен контакт и заинтригуван поглед, жестове с ръцете и главата и др.

Активното слушане е внимателно слушане, при което по вербалния и невербалния комуникационен канал се излъчват сигнали за това, как се възприема изказването на другата страна, а не просто да се чува и приема информацията. От особена важност е не само де се установят фактите, а да се разкрият скритите пластове на чувствата и преживяванията.

Андреева [2] посочва, че "Ефективните слушатели са активни - те слушат другия, за да чуят:

- неговите преживявания, онова, което според него му се случва;
- неговите поведения, онова, което той прави или не успява да направи;
- неговите чувства, възникващи от преживяванията и поведенията;
- неговата гледна точка, когато говори за преживяванията, поведенията и чувствата си."

При активното слушане се отразяват чувствата, признава се значимостта на дискутирания проблем, обобщава се казаното до момента, перифразират се с други думи постигнатите споразумения в процеса на обсъждането. Задават се въпроси и се правят кратки коментари, които потвърждават интереса на слушащия.

Най-често активното слушане се реализира чрез следните вербални техники:

- Изясняване - задаване на въпроси за получаване на повече информация или за разбиране на гледната точка на другата страна;
- Перифразиране - с цел проверка на собственото разбиране и интерпретации на казаното, или за да подпомогне изясняването на представената информация, отново се представят мисли и факти или с други думи се предава казаното от говорещия;
- Валидизиране - признаване на чувствата и ценността на човека с когото се комуникира, независимо от конфликтността на ситуацията. Признаване на значимостта на неговата идея; изразяване на признание за усилията и действията му;
- Обобщаване - отбелязване на постигнатия резултат до момента; свързване на споделените важни факти и мисли; очертаване на основата за по-нататъшно продължаване на диалога, за да се реши конфликтната ситуация. Акцентиране върху основните постижения и изводи от обсъждането на спорния проблем.

Активното слушане се препоръчва като най-ефективно за поддържането на контакти и за развитието на междуличностните взаимоотношения в делови и в неформален план. При него се постига най-висока степен на подкрепа на говорещия и реагирането на получените съобщения е конструктивно за по-нататъшното протичане на комуникацията.

Хората не се раждат с достатъчно умения да слушат. Добрите умения за слушане включват съвкупност от навици, които могат да се развиват и усъвършенстват. Доброто слушане, подобно на доброто писане и доброто вербално изразяване, изисква практика.

Според експерти [4] има три важни стъпки към ефективното слушане:

1. **Настройване.** Настройването е началната стъпка към постигането на всяко от нивата на ефективното слушане. Необходимо е слушащият да изравни тялото си с тялото на говорещия по такъв начин, че да се поддържа визуален контакт и да се посвети цялото внимание. Човек трябва да се освободи от всички странични мисли, да отхвърли всички опити за оценка на това, което ораторът казва, преди речта му да е приключила. Да се покаже на говорещия, че реципиентът е съсредоточен изцяло в това, което се говори. По такъв начин не само се показва, че се слуша внимателно, но и се окуражава този, който говори.

2. **Вътрешно** да си обясняваме и тълкуваме това, което чуваме. Всеки човек определя смисъла на казаното на основата на личния си опит, затова е важно да се задават въпроси, с цел да се затвърди вече разбраното. Освен това, трябва да се внимава не само в изречените думи, но и в невербалните аспекти на казаното - тон на гласа и всеки използван жест.

3. На всяка цена трябва да се стараем да избягваме неправилната комуникация. Като се потвърждава, чрез перифразирание или предаване на чутото с думи, може да се избегне неправилното разбиране на казаното.

Бариири при слушането

Пред активното слушане може да съществуват и бариири. Възможно е те да включват:

1. Собствените склонности и предубеждения на слушаателя. Те може да станат пречки при слушането. Ако слушаателят вече е приел, че не харесва и не уважава този, който говори, да слуша конструктивно и непреднамерено е почти невъзможно. Много важно е да се разпознават предубежденията, защото това ще осигури възможност за тяхното преодоляване.

2. Невъзможност да бъде разбран лектора поради чуждия диалект. Поради тази причина, ако слушаателят не чува и не разбира какво казва говорещия, може да го помоли да говори по-бавно. Ако молбата се отправи добронамерено, говорещият ще се съобрази или поне ще се опита.

3. Невъзможност да се чува поради околния шум. Ако околният шум е проблем, може човекът с когото се разговаря да бъде помолен да се преместят на по-тихо място. Шумът на много места създава проблеми и може да се окаже причина за прекъсване на комуникацията.

4. Безпокойство или страх, което затруднява мисленето. Ако това стане причина за нарушаване на комуникационния процес, може би е по-добре да се изчака друго време и да се осъществи.

5. Неспособност да се задържи за дълго вниманието. Неспособността да се задържи за дълго вниманието може да се дължи на редица фактори, включително и разсейване на слушаателя, предизвикано от околната среда, при невъзможност да вижда говорещия, ако има пречещи предмети, недостатъчно време или често и просто умора. Ако тези причини не могат да бъдат отстранени веднага, по-приемливо ще бъде разговарът да се отложи, докато това стане възможно.

С. Алексиева [1] пише в свой труд за разликата в говоренето и слушането при мъжете и жените, за различния начин, по който използват словесния изказ и др. Еволюцията и закодираната при двата пола различна генна информация е в основата на противоположни реакции в професионалния и личния живот и в начина на възприемане на света и хората.

Според А. Пийз [3] съзнанието на мъжа е ориентирано към печеленето на точки, постигане на цели, обществено положение и власт, към съревнование с другите и успешно достигане до крайния резултат. Съзнанието на жената е съсредоточено в общуването, сътрудничеството, в постигането на хармония и любов, в споделянето и в човешките взаимоотношения. В практиката на деловата комуникация трябва да се намерят най-силните страни на мъжете и жените, за да се срещнат и думите, и действията.

Заклучение

Слушането е важна и равностойна част от процеса на комуникацията. Слушането е умение, което с времето изграждат онези, които искат да усвоят изкуството да комуникират. Истината е, че хората ценят повече тези, които умеят да слушат, отколкото онези, които добре говорят.

References

1. **Алексиева, С.** (2011). Бизнес комуникации. София, НБУ, 183 с.
2. **Андреева, Л.** (1998). Социално познание и междуличностно взаимодействие. София, 1998.
3. **Пийз, А., Алън Гарнър.** (2000). Езикът на тялото. Скритият смисъл на думите. София, Сиела. 337 с.
4. **Стовал, Дж., Рей Хъл.** (2019). Изкуството да общуваме. Вашето конкурентно предимство. София, Август. 192 с.
5. **Цветанска, С.** (2006). Предизвикателства в педагогическото общуване. София, Просвета. 215 с.
6. **Hargie, O. C. Saunders, D. Dickson.** (1993). Social Skills in Interpersonal Communication. London.