

## Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.

**Вербальное общение** – это процесс обмена информацией и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств

**Виды вербальных коммуникации:**

- Разговор
- Спор
- Диспут
- Дискуссия
- И т.д.

Речь является универсальным средством общения, так как при этом менее всего теряется смысл сообщения.

Существует **внутренняя и внешняя** речь. **Внутренняя** выступает как фаза планирования в практической и теоретической деятельности. Она формируется на основе внешней.

**Внешняя речь** – человек говорит, она включает устную и письменную.

Преимущества **письменной речи** – точность формулировок, развернутость, богатство словаря, логика изложения. Преимущества **устной речи** – экономичность, эмоциональная насыщенность. В качестве недостатков выступают речевые ошибки, многозначность.

**Невербальное общение** – коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Подразделяются на **три группы:**

1. Визуальные: кинесика (движения частей тела); направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз, лица; поза; кожные реакции; дистанция; вспомогательные средства общения – особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, сигарета и т. п.).
2. Голосовые характеристики: связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубами, хлопанье носом и т. п.).
3. Тактильные: физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.); такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

### Приемы активного слушания. Обратная связь

**Обратная связь** – вербальные и невербальные сообщения которые человек намеренно и ненамеренно посылает в ответ на сообщение партнера.

Обратная связь может быть прямой и косвенной, оценочной и безоценочной, позитивной и негативной.

- Прямая обратная связь – прямая вербальная оценка информации.
- Косвенная обратная связь – форма передачи партнеру своего отношения к информации (вопросы уводящие в сторону, эмоциональные реакции).
- Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, которая не содержит отношения к обсуждаемому вопросу.
- Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь. Оценки могут быть «+» и «-».

- Позитивная оценочная обратная связь – функция поддержки коммуникатора, функция поддержки сложившихся с ним межличностных отношений, поддержки «Я-концепции»
- Негативная оценочная обратная связь – выполняет корректирующую функцию, направленную на изменение отношений с партнером, устранение нежелательного поведения.

Приемы обратной связи используемые чаще всего:

- угу – поддакивание
- эхо – повторение последних слов собеседника
- зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов
- парафраз – пересказ высказывания своими словами
- побуждение
- уточняющие вопросы
- наводящие вопросы
- продолжение
- комментарии, оценки, советы
- эмоции высказанные вербально и невербально

**Умение слушать** – восприятие информации от говорящего, при котором она не искажается выражением собственных эмоций

Слушание может быть **эффективным и неэффективным**.

Эффективному препятствует ряд факторов:

- объем информации
- погруженность в собственные заботы, проблемы
- физиологические причины

Неэффективное слушание не обеспечивает правильное понимание информации, не обеспечивает продвижение партнеров по общению в понимании проблемы, не способствует установлению доверительных отношений между партнерами

### **Основные виды слушания**

Существует два вида слушания – **нерефлексивное и рефлексивное**.

Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При **нерефлексивном слушании** контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. *Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.*

Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- если собеседник говорит о своих проблемах;
- в напряженных ситуациях;
- при разговоре с вышестоящим по должности.

**Рефлексивное слушание** – вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника: – выяснение, уточнение:

- «я не понял»
- «повторите еще раз...»
- «что вы имеете в виду?»
- «не могли бы Вы объяснить?»