

УДК 808.56

DOI: 10.34670/AR.2021.30.98.010

Обучение рефлексивному слушанию как эффективному приему коммуникации

Емельянова Ольга Борисовна

Кандидат филологических наук,
доцент кафедры иностранных языков,
Донской государственной аграрный университет,
346493, Российская Федерация, пос. Персиановский, ул. Кривошлыкова, 24;
e-mail: emely79@bk.ru

Аннотация

Статья посвящена проблеме рефлексивного слушания как важной составляющей эффективного процесса профессиональной коммуникации. Актуальность данного исследования объясняется недостаточной разработанностью направления педагогической деятельности, посвященного обучению рефлексивному слушанию студентов неязыковых вузов в ходе преподавания дисциплины «Языковая коммуникация в профессиональной сфере на русском языке». Автор предлагает к рассмотрению систему методической работы в Донском государственном аграрном университете, формирующую у обучающихся навык эффективного рефлексивного взаимодействия. Элементы этой системы представлены следующим образом: изучение теоретических сведений о рефлексивном слушании; освоение лексических средств взаимодействия; приобретение непосредственного опыта речевой деятельности; творческая деятельность обучающихся с применением техник рефлексивного слушания. Освоение лексических средств коммуникации при рефлексивном слушании начинается с овладения общими речевыми формулами, подчеркивающими этикетную направленность речи. Приобретению студентами непосредственного опыта речевой деятельности способствуют организационные формы работы, основанные на интерактивном взаимодействии. Наиболее эффективными методическими формами обучения для развития творческого потенциала обучающихся в рассматриваемом ключе становятся проблемное обучение, мозговой штурм, моделирование и др. Названные приемы обучения рефлексивному слушанию помогают преподавателю рационально выстроить учебный процесс, что влияет на повышение мотивации студентов к языковому самосовершенствованию.

Для цитирования в научных исследованиях

Емельянова О.Б. Обучение рефлексивному слушанию как эффективному приему коммуникации // Педагогический журнал. 2021. Т. 11. № 6А. С. 92-99. DOI: 10.34670/AR.2021.30.98.010

Ключевые слова

Рефлексивное слушание, активное слушание, эффективная коммуникация, коммуникативные техники, приемы обучения рефлексивному слушанию, лексические средства взаимодействия, творческая деятельность обучающихся, развитие языковой личности, общение в деловой сфере.

Введение

Рефлексивное слушание – достаточно сложный навык, который позволяет языковой личности достигать желаемых эффектов при непосредственной коммуникации с собеседником. Взаимодействие сторон в деловой сфере общения без применения рефлексивного слушания приобретает односторонний и неконструктивный характер. Обучиться рефлексивному слушанию – значит освоить особенности управления коммуникативным процессом в любой ситуации взаимодействия, понять услышанное и сделать правильный выбор в решении поставленной деловой задачи.

Актуальность настоящего исследования объясняется недостаточной разработанностью направления педагогической деятельности, посвященного обучению рефлексивному слушанию студентов неязыковых вузов в ходе преподавания дисциплины «Языковая коммуникация в профессиональной сфере на русском языке». Целесообразность разработки темы объясняется необходимостью отбора эффективных методических приемов, позволяющих обучать практике деловой коммуникации с применением рефлексивного слушания.

Целесообразность разработки темы объясняется поиском оптимальных методических приемов обучения, позволяющих обучить студентов, чья профессиональная деятельность будет связана с практикой деловой коммуникации, умению применять рефлексивное слушание в деловом общении.

Научная значимость исследования заключается в рассмотрении элементов системы методического сопровождения обучающихся, направленной на совершенствование вербального взаимодействия будущих участников деловой коммуникации с точки зрения лексических средств взаимодействия, овладения общими речевыми формулами, техниками речевого слушания. С этой точки зрения исследование данного материала не проводилось.

Основная часть

Понятие «рефлексивное слушание» изначально исследовалось учеными в контексте психологии. Так, Роджерс вводит в практику употребления данный процесс и исследует его при анализе эмпатии как сложного способа восприятия, проявления вербальной рефлексии. Ученый утверждал, что способность к рефлексивному слушанию – личностная данность, врожденное качество, которое помогает субъекту взаимодействия «находиться в мире чувств другого, а не вовлекать его в свой собственный мир», и что «...способность к эмпатии не связана с профессиональной академической или практической подготовкой» [Карвасарский, 2000, 539]. Такое умение, по оценке Роджерса, представляет собой «...способ пребывания с другим человеком, который приносит пользу последнему».

Гендлин изучал рефлексивное слушание с точки зрения взаимоотношений, при которых воспринимающий информацию «помогает другому в личностном плане, позволяет эмоционально раскрыться в сторону приобретения дальнейшего внутреннего опыта и таким образом стимулирует процессы изменения, а не фиксации опыта» [Карвасарский, 2000, 540].

Отечественные исследователи характеризуют рефлексивное слушание в коммуникативном дискурсе. Н.Н. Васильев утверждает, что «...смысл сообщения, раскодированный получателем, никогда точно не соответствует смыслу, заложенному в это сообщение отправителем». По его мнению, рефлексивное слушание «состоит в установлении обратной связи слушателя с говорящим. Слушатель не только внимательно слушает, но и сообщает говорящему, как он его

понял» [Васильев, www]. Данное определение достаточно точно отражает содержательный характер рефлексивного слушания. С.А. Окунев исследует рефлексивное слушание как противодействие манипулятивным техникам собеседника [Окунев, 2013, 239].

С точки зрения педагогического процесса многие исследователи говорят о рефлексивном слушании как о важной составляющей обучения иностранному языку. Н.А. Сафронова исследует методический контекст рефлексивного слушания, который, по ее мнению, «...предполагает слушание, при котором собеседник старается добиться большой точности и полноты понимания того, что ему говорит партнер» [Сафронова, 2015, 92]. Т.А. Ненашева говорит о рефлексивном слушании как о критерии социально-культурного аспекта оценки эффективности полилогического учебного общения на английском языке [Ненашева, 2014, 120].

Несмотря на существующие исследования, мы полагаем, что имеется перспектива в развитии методики преподавания техник рефлексивного слушания студентам неязыковых вузов.

Цель исследования – описать отдельные методические приемы обучения рефлексивному слушанию. Данная цель реализуется в ходе решения следующих задач: рассмотреть систему работы по формированию речевых навыков рефлексивного слушания; проанализировать отдельные педагогические приемы, позволяющие эффективно обучать студентов названному виду коммуникации.

В Донском государственном аграрном университете в ходе преподавания дисциплины «Языковая коммуникация в профессиональной сфере на русском языке» осуществляется система работы, формирующая навыки эффективного общения. Педагогическое обучение рефлексивному слушанию – составная часть этой системы при изучении темы «Деловые коммуникации и их особенности».

Система педагогической работы по формированию речевых навыков рефлексивного слушания состоит из таких компонентов: изучение теоретических сведений о рефлексивном слушании; освоение лексических средств взаимодействия при рефлексивном слушании; вербальное проявление данного вида речевой деятельности; приобретение непосредственного опыта речевой деятельности; творческая деятельность обучающихся с применением техник рефлексивного слушания.

Рассмотрим элементы этой системы.

Изучение теоретических сведений о рефлексивном слушании начинается с осмысления понятия «активное слушание» как особой формы коммуникации, способствующей сознательному, внимательному и более тонкому восприятию собеседника. Обучающиеся осваивают базовое правило межличностных коммуникаций: идея сообщений, расшифрованных адресантом, никогда точно не отвечает идее, заложенной в это сообщение адресатом. Именно поэтому приметой активного слушания, позволяющей вести единую линию взаимодействия, становится речевая сосредоточенность на предмете диалога: стороны стремятся к пониманию того, что имел в виду другой человек, и при необходимости уточняют, верно ли поняли чужую мысль. Обучающиеся должны усвоить, что рефлексивное слушание позволяет не допустить ошибок коммуникации: домысливание, актуализация и переложение прошлого негативного опыта в текущую ситуацию взаимодействия, ложные представления о характере партнера. Данный подход не предполагает отказ от личностного восприятия человека, но усиливает объективную оценку ситуации коммуникации.

Освоение лексических средств взаимодействия при рефлексивном слушании начинается с

овладения общими речевыми формулами, подчеркивающими этикетную направленность речи. Рассмотрим такие речевые формулы в аспекте техник речевого слушания:

Уточнение – метод, цель которого состоит в усилении точности воспринимаемой информации, противоречив в своей основе: выглядит как показательное, наглядное недопонимание смысла уже сказанного в процессе коммуникации. Главное, собеседник должен проявлял желание ожидать уточнения семантики высказывания в целом, демонстрируя хладнокровие и не предъявляя волнения, высокомерия, недовольства, повышенной эмоциональности. Принцип предлагаемого приема таков: когда тебе непонятно, нужно прямо это высказать. Обращение к собеседнику с просьбой уточнить, дополнить сказанное, дать более точную формулировку мысли, привести дополнительные факты, доказательства. Реплики призывают собеседника дать разъяснение о том, что было произнесено. Когда основное содержание сообщения не вызывает недопонимания, а добавочные подробности требуют уточнения, тогда имеет смысл попросить говорящего расширить пояснение. Данная просьба может вернуть рассказчика к вопросу, который был уже раскрыт, однако требует добавочных разъяснений.

Речевые этикетные формулы при уточнении: «Уточните это», «Нельзя ли уточнить еще раз...?», «Расскажите, пожалуйста, для уточнения...», «Что вы имели в виду, говоря об этом?», «Сегодня уже было сказано, что... Могли бы Вы рассказать об этом подробнее?», «Раскройте эту мысль (это суждение)...», «Сложно понять, что вы имеете в виду», «Может быть, вы что-нибудь добавите?..», «Не могли бы вы развить вашу мысль?..», «Что случилось потом?..», «Не объясните ли вы подробнее?».

Перефразирование – способ взаимодействия, в котором собеседник дает иное словесное оформление мысли, чем высказано говорящим. Это форма важна для совместного решения обсуждаемой проблемы (в других ситуациях – контроль адекватности понимания). При перефразировании построением фразы интонационно выделяется главное – высказанное положение как бы выделяется (это значительно для понимания больше, в отличие от простого повтора).

Речевые этикетные формулы при перефразировании: «Проверим: одинаково ли мы понимаем сказанное?», «Если я правильно вас понял, вы убеждены в том, что...», «Точно ли я понял, что...», «Иначе сказать...».

Повторение – техника подразумевает дословное или близкое к дословному воспроизведение лексем или целых предложений субъекта речи. Когда собеседник произносит высказывание, в котором содержатся частично принятые им смыслы или то, в чем говорящий уверен не полностью, и когда он фиксирует в сознании воспроизведение собственных фраз, в которых фактически сохраняется конструкт высказывания, предложения, синтаксической модели, отсутствует добавочное семантическое поле, никак не искажается произнесенный им смысл, то для него самого очевиднее представляется то, что он пытался сказать. Из звучащих фраз речи произносящего собеседник делает выбор и воспроизводит то, что, как ему кажется, становится главной точкой речевой фразы, его смысловой основой, и не важно, что именно это будет – ведущая эмоция или какой-либо контекст. В данном случае возможна полная замена или подбор синонимов для дополнительных или даже дейктических слов, присутствующих в речевой фразе, но все основные смыслы, выражающие идейный или чувственный посыл, рекомендованы к дословному воспроизведению. Повторение является эффективным в том случае, если отсутствует ошибочность понимания фраз, высказываний, смыслового посыла слушателем. Повторение – достаточно редко используемый прием, поскольку часто его использование

способно испортить мнение собеседника о вас как о невнимательном или не вдумывающемся в происходящее партнере по общению. Данный прием предлагается к применению в тех случаях, когда идея фразы говорящего становится недостаточно понятной или когда речевой посыл окрашен эмоциональной составляющей.

Подытоживание – метод трансформирования высказывания, позволяющий формулировать вывод не коротким речевым фрагментом, а достаточно объемной, синтаксически и лексически развернутой фразой. Главное, чтобы подытоживание было сформулировано четко и лаконично. Данная техника обоснована при продолжительной коммуникации, когда она помогает объединить элементы диалога в идейное целое, помогающее адресанту в адекватном восприятии коммуникативного посыла произносящего речь, и дает возможность увидеть, в какой степени он был понят участниками коммуникативного процесса. Подытоживание должно оказаться необходимым, когда говорящий говорит об одном и том же разными словами, возвращается к ранее произнесенному из желания быть максимально понятным. Произнося итог, собеседник показывает, насколько понял услышанный говорящим посыл, завершает основную часть общения.

Речевые этикетные формулы при подытоживании: «Это мы уже рассмотрели, проверим себя – восстановим в памяти...»; «Если сделать вывод...», «Итак, ваше предложение означает...», «Основные положения...»; «Я внимательно вас выслушал(а). Разрешите уточнить, точно ли мне стало понятно, что...»; «Вот, как я понял(а), что необходимо сделать...»; «Предлагаю уточнить вместе с вами: ...»; «В вашем выступлении главными становятся выводы о том, что...».

Экспрессивное реагирование – данная тактика является проявлением эмоционального отклика на сказанное собеседником. В профессиональной коммуникации экспрессия часто должна выглядеть достаточно сдержанно, однако отсутствие эмоциональности в речевом поведении одного из собеседников может стать причиной барьеров в общении. Поэтому, проявляя экспрессию, необходимо однозначно понимать ее последствия. При экспрессивном реагировании слушающий показывает и внимание к речи собеседника, и свое восприятие его внутреннего состояния.

Речевые этикетные формулы при экспрессии: «Радует ваш оптимизм и уверенность в вопросе...», «Мне кажется, вы чувствуете...», «Меня это тоже огорчает (радует)...», Эмоциональное выражение радости (хорошо!), удовлетворения (согласен), тревожного удивления (так ли? стоит ли?).

Приобретению непосредственного опыта речевой деятельности у студентов способствуют организационные формы работы, основанные на интерактивном взаимодействии: организация деловых игр, моделирование профессионального общения, решение ситуативных задач, организация и участие в конференциях, публичных чтениях и др. Все эти формы педагог реализует в рамках субъектно-деятельностного подхода, помогая преодолеть на занятии индивидуальные личностные коммуникативные сложности, видя в каждом студенте точки роста и языкового развития.

Творческая деятельность – проявление глубокой осознанности обучающихся в применении техник рефлексивного слушания. Б.М. Теплов справедливо относит к творческой деятельности «способность свободно и быстро изменять способы деятельности в зависимости от складывающихся условий, способность твердо отстаивать принятые решения» [Теплов, 1985]. Здесь важно направить студентов к языковому саморазвитию через взаимообучение. Рефлексивное слушание подразумевает в первую очередь адекватную интерпретацию и проявление критического мышления, а значит, приемы обучения, которые педагог использует в

преподавании, должны быть ориентированы на развитие именно творческого потенциала и речевой осознанности.

Опыт обучения студентов неязыковых вузов рефлексивному слушанию в деловой сфере позволяет выделить наиболее эффективные методические приемы обучения для развития творческого потенциала обучающихся:

1. Приемы, основанные на проблемном обучении. Обучающий материал для реализации приема готовится заранее: подбираются фрагменты текстов, видеоряд, материалы статей и т.п. («Найди выход из конфликтной ситуации в диалоге»; «Подбери несколько примиряющих фраз для агрессивно настроенного клиента»; «Обоснуйте выбор стратегии в переговорах» и т.п.).
2. Мозговой штурм предполагает побуждение обучающихся к творческому поиску, направленному на совместное решение поставленной задачи через обсуждение многообразных способов, мнений в ситуациях свободного обмена мыслями.
3. Моделирование обстоятельств (например, собеседование с HR-агентом, интервьюирование потенциального клиента, коррекция рефлексивного диалога и т.п.).
4. Составление интервью (например, вопросники на профессиональную тему «Диалог с ученым», «Разговор с мастером», «Уточнение задач деятельности»).
5. Апробирование вариантов рефлексии через разнообразную реакцию на один и тот же текст (скептик, лирик, ироничный, конфликтный, осторожный и т.п.) и прогнозирование результатов общения.

Эти и многие другие приемы способствуют развитию навыков построения конструктивного диалога в разных ситуациях взаимодействия.

Заключение

Изучив вопрос формирования навыков рефлексивного слушания, мы приходим к следующим выводам:

Указанные виды педагогической работы по формированию навыка рефлексивного слушания позволяют обучающимся неязыкового вуза поэтапно освоить нормы поведения в устном речевом дискурсе и помогают осмысленному отбору форм языковой коммуникации для эффективного общения в деловой сфере.

Названные приемы обучения искусству рефлексивного слушания помогают преподавателю рационально выстроить учебный процесс, что влияет на повышение мотивации студентов к языковому самосовершенствованию, развивает речевую осознанность к употреблению разнообразных языковых формул и конструктов при рассматриваемом виде речевой деятельности.

Формирование навыка рефлексивного слушания, а вместе с ним и речевого вкуса у студентов неязыковых вузов – значимая проблема, которую нужно преодолевать не только методическими средствами в ходе преподавания дисциплины «Языковая коммуникация в профессиональной сфере на русском языке», но и педагогическими формами работы, созданием специальных условий, в которых обучающиеся смогут развивать себя как языковую личность, применять множество речевых средств и приемов.

Библиография

1. Васильев Н.Н. Техники рефлексивного слушания. Волгоград, 2006. URL: https://www.elitarium.ru/tekhniki_refleksivnogo_slushaniya.
2. Ненашева Т.А. Факторы эффективности общения в полилоге // Научный вестник воронежского государственного архитектурно-строительного университета. Серия: Современный лингвистические и методико-дидактические исследования. 2014. № 4 (24). С. 115-124.
3. Окунев С.А. Техника рефлексивного слушания как способ противостояния манипуляциям в общении // Научные труды молодых учёных, аспирантов и студентов. Омск, 2013. С. 206-210.
4. Приходько С.А. Средства и формы реализации феномена самопрезентации в полемическом дискурсе // Материалы II Международной научно-практической конференции «Язык: культура. Коммуникация: изучение и обучение». Орёл: Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2017. С. 288-292.
5. Карвасарский Б.Д. Психотерапевтическая энциклопедия. 2-е изд., доп. и перераб. СПб.: Питер, 2000. 1019 с.
6. Сафронова Н.А. К вопросу об условиях эффективного восприятия речи на уроках английского языка // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. 2015. № 50-51. С. 93-96.
7. Теплов Б.М. Избранные труды. В 2-х т. Т. 1. М., 1985. 328 с.

Training of reflexive listening as an effective methods of communication

Ol'ga B. Emel'yanova

PhD in Philology,
Associate Professor of the Department of foreign languages,
Don State Agrarian University,
346493, 24 Krivoslykova str., Persianovskii vil., Russian Federation;
e-mail: emely79@bk.ru

Abstract

The article is devoted to the problem of reflexive listening as an important component of an effective process of professional communication. The relevance of this study is explained by the insufficient development of the direction of pedagogical activity devoted to teaching reflexive listening to students of non-linguistic universities during the teaching of the discipline "Language communication in the professional sphere in Russian". The author proposes to consider a system of methodological work at the Don State Agrarian University, which forms the skill of effective reflexive interaction among students. The elements of this system are presented as follows: the study of theoretical information about reflexive listening; the development of lexical means of interaction; the acquisition of direct experience of speech activity; creative activity of students using techniques of reflexive listening. The development of lexical means of communication in reflexive listening begins with the mastery of general speech formulas that emphasize the etiquette orientation of speech. Students' acquisition of direct experience of speech activity is facilitated by organizational forms of work based on interactive interaction. Problem-based learning, brainstorming, modeling, etc. become the most effective methodological forms of training for the development of the creative potential of students in this way. These methods of teaching reflexive listening help the teacher to rationally build the learning process, which affects the increase of students' motivation for language self-improvement.

Ol'ga B. Emel'yanova

For citation

Emel'yanova O.B. (2021) Obuchenie refleksivnomu slushaniyu kak effektivnomu priemu kommunikatsii [Training of reflexive listening as an effective methods of communication]. *Pedagogicheskii zhurnal* [Pedagogical Journal], 11 (6A), pp. 92-99. DOI: 10.34670/AR.2021.30.98.010

Keywords

Reflexive listening, active listening, effective communication, communicative techniques, techniques of teaching reflexive listening, lexical means of interaction, creative activity of students, development of linguistic personality, communication in the business sphere.

References

1. Karvasarskii B.D. (2000) *Psikhoterapevticheskaya entsiklopediya* [Psychotherapeutic encyclopedia], 2nd ed. Saint Petersburg: Piter Publ.
2. Nenasheva T.A. (2014) Faktory effektivnosti obshcheniya v poliloge [Factors of the effectiveness of communication in polylogue]. *Nauchnyi vestnik voronezhskogo gosudarstvennogo arkhitekturno-stroitel'nogo universiteta. Seriya: Sovremennyyi lingvisticheskie i metodiko-didakticheskie issledovaniya* [Scientific Bulletin of the Voronezh State University of Architecture and Civil Engineering. Series: Modern linguistic and methodical-didactic research], 4 (24), pp. 115-124.
3. Okunev S.A. (2013) Tekhnika refleksivnogo slushaniya kak sposob protivostoyaniya manipulatsiyam v obshchenii [The technique of reflective listening as a way to resist manipulations in communication]. *Nauchnye trudy molodykh uchenykh, aspirantov i studentov* [Scientific works of young scientists, graduate students and students]. Omsk, pp. 206-210.
4. Prikhod'ko S.A. (2017). Sredstva i formy realizatsii fenomena samoprezentatsii v polemicheskoy diskurse [Means and forms of realization of the phenomenon of self-presentation in polemic discourse]. *Materialy II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii "Yazyk: kul'tura. Kommunikatsiya: izuchenie i obuchenie"* [Proc. Int. Conf. "Language: culture. Communication: Learning and Learning "]. Orel: Oryol State University named after I.S. Turgenev, pp. 288-292.
5. Safronova N.A. (2015) K voprosu ob usloviyakh effektivnogo vospriyatiya rechi na urokakh angliiskogo yazyka [On the question of the conditions for effective speech perception in English lessons]. *Lichnost', sem'ya i obshchestvo: voprosy pedagogiki i psikhologii* [Personality, family and society: issues of pedagogy and psychology], 50-51, pp. 93-96.
6. Teplov B.M. (1985) *Izbrannyye trudy* [Selected Works], in 2 vols. Vol. 1. Moscow.
7. Vacil'ev N.N. (2006) *Tekhniki refleksivnogo slushaniya* [Reflexive listening techniques]. Volgograd. Available at: https://www.elitarium.ru/tekhniki_refleksivnogo_slushaniya [Accessed 11/11/2021].