

Як набути вміння ефективного спілкування: слухати і чути один одного. Частина 1

За словами наших шановних експертів з питань діяльності ОСББ, під час своїх вебінарів вони стикалися із запитамися учасників щодо висвітлення соціально-психологічних аспектів взаємодії з людьми – співвласниками багатоквартирних будинків, неплатниками, представниками місцевої влади, внутрішньо переміщеними особами тощо.

Йдучи назустріч побажанням виразників думок наших цільових аудиторій, ми запланували низку статей, в яких розкриватимемо секрети ефективного спілкування та надаватимемо поради для успішної взаємодії.

У цій статті ми обговоримо чи не найважливіший компонент техніки ефективного спілкування – **вміння слухати і чути один одного**.

Спочатку розберемося, чи можна вважати поняття слухати і чути тотожними. Мабуть, що ні.

Чути — це здійснювати природний фізіологічний процес, який не вимагає свідомих зусиль. У нас є вуха, то й чуємо. По суті «чути» — значить фізично сприймати звук.

А ось слухати — це трошки інше. «Слухати» означає «робити свідоме зусилля почути звук» або «звернути на нього увагу».

Уже з цього зрозуміло, що слухати — більше, ніж чути. Людина чує в результаті автоматичної реакції органів чуття і нервової системи. Слухання ж — вольовий акт, що включає також і вищі розумові процеси. Щоб слухати, необхідне бажання. Інакше ви почуєте замість того, що вам говорять, тільки те, що вам потрібно або хочеться почути, як це і трапляється досить часто. Вміння слухати людина опановує все свідоме життя.

Ми чуємо багато чого, але прислухаємося лише до незначної частини того, що чуємо. Наші вуха піддаються такому бомбардуванню звуками, що ми відключаємо свідому увагу від усього, крім тих звуків, які нас цікавлять на даний момент.

Ефективно слухати для людини — це значить обирати із зовнішніх звуків те, що відповідає її потребам та інтересам.

Наведемо трохи статистики:

- 42-53% свого часу ми слухаємо інших;
- 16-32% — говоримо самі;
- 15-17% — читаємо;
- 9-14% — пишемо.

Слухання — це активний процес, який стає можливим у результаті різної швидкості усного мовлення і розумової діяльності слухача.

Щоб почути, вислухати, необхідно заплатити увагою.

Слухання — активний процес у тому значенні, що ми поділяємо зі співрозмовником відповідальність за спілкування. Один з філософів якось сказав: «Правду можуть висловити двоє — один говорить, інший слухає».

Слухання — активний процес і в тому значенні, що воно потребує деяких навичок, здібностей.

Спробуймо оцінити точність сприйняття інформації, яку ви чуєте. Який відсоток адресованих вам повідомлень доходить до вас?

Низка досліджень засвідчила, що в дійсності ефективність слухання у більшості людей становить приблизно 25%, тобто 75% інформації нами втрачається. Тож, вираз «в одне вухо влітає, а із другого — вилітає» стосується кожного з нас.

Наслідки неточного сприйняття або спотворення інформації під час слухання наочно демонструє дитяча гра «зіпсований телефон».

Будь-яке повідомлення переживає 4 стадії:

1. Повідомлення, яке хоче зробити відправник.
2. Повідомлення, як воно було висловлено.
3. Повідомлення, як воно було інтерпретовано.
4. Повідомлення, яким воно збереглося у пам'яті слухача.

На кожній стадії інформація може втрачатися, додаватися, спотворюватися. Таким чином можемо отримати з мухи слона і не зрозуміти нашого співрозмовника (рис. 1).

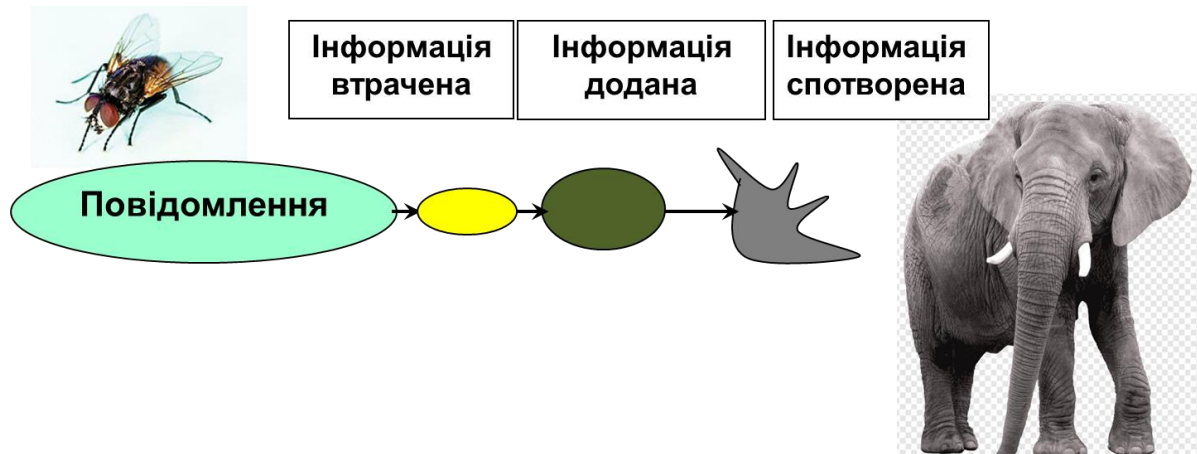


Рис. 1. Трансформація повідомлення

Чому ми погано слухаємо?

1. Великий обсяг мовлення навколо нас. До 5 годин на день ми слухаємо інших.
2. Ми часто-густо занурені у свої турботи, які є для нас більш важливими, ніж повідомлення інших людей. Зосередженість на власних думках, проблемах або бажаннях заважає нам слухати. Іноді буває так, що формально ми ніби то чуємо партнера, а насправді — ні, тобто виникає «псевдослухання», імітація уваги до співрозмовника.
3. Уважно слухати важко в силу фізіологічних причин. Ми думаємо швидше, ніж говоримо.

Зазвичай люди говорять зі швидкістю 125-150 слів за хвилину, а ми можемо сприймати мовлення зі швидкістю до 500 слів за хвилину. Така різниця між швидкістю говоріння і можливостями розумової діяльності може стати причиною неувagi, особливо коли говорять повільно чи нецікаво.

Наведемо типологію поганих слухачів:

- псевдослухач – лише прикидається, ніби слухає. Людина може робити вигляд, що шанобливо слухає, на обличчі мати вираз зосередженої уваги, а насправді думати про своє;
- самозакоханий слухач – хоче, щоб слухали тільки його. Якщо ви зробите невеличку паузу між своїми словами, щоб перевести подих або проковтнути слину, то ваш слухач вже тут зі словами: «Та що там у тебе! Ось у мене таке сталося...», — і починає довго і з насолодою розповідати про свою проблему;
- слухач-вигадник – ніколи не дослуховує до кінця і тому вигадує події або реакції відповідно до свого досвіду або фантазії. А досвід у людей буває різний, політ фантазії також може не обмежуватися реаліями. І ви потім навіть не зможете впізнати своє висловлення;
- слухач-бджола – слухає те, що цікаво і важливо для нього. Усе інше випускає з виду;

- слухач-жало – тільки і чекає на вашу обмовку, щоб вказати на помилку і далі говорити тільки про це.

Поганим слухачем може бути кожен з нас.

Що потрібно, щоб поліпшити власні навички слухання? Управління своєї увагою – навичка, яку потрібно постійно вдосконалювати. Один зі способів концентрації уваги – вміння точно визначити, яка інформація вам потрібна в конкретній ситуації.

На рис. 2 наведено рівні слухання і витрати енергії людиною під час слухання на кожному рівні.

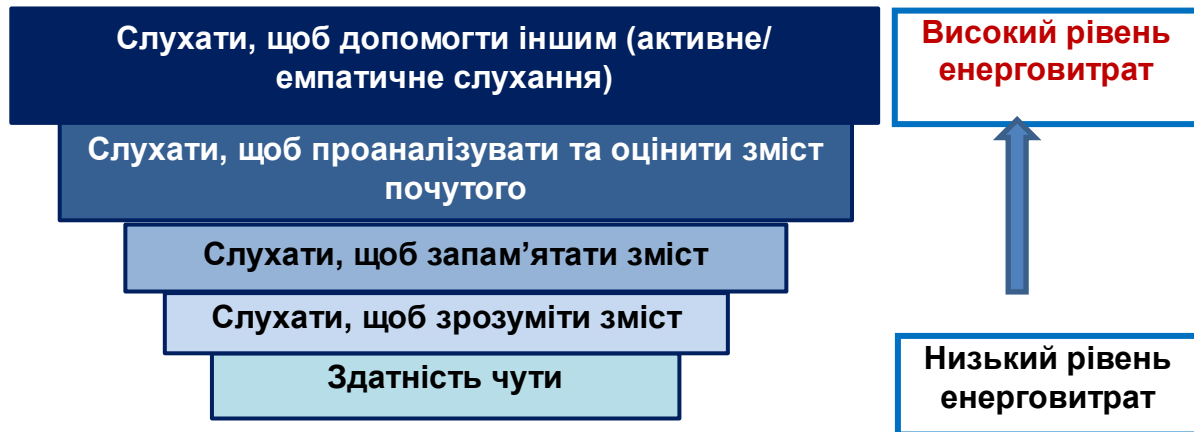


Рис. 2. Рівні слухання та відповідні енерговитрати

Для підвищення ефективності слухання запитайте себе: «Для чого я це слухаю?».

Поставити мету – це означає, що вам треба визначити, який рівень слухання адекватний для певної ситуації.

Потрібно бути готовим постійно переходити з одного рівня на інший.

Наприклад, коли ви слухаєте інструкцію, як налагодити режими пральної машини, то ви маєте чути, що вам сказали, зрозуміти зміст почутого (де ця кнопка, яку треба натиснути, на скільки градусів треба підігрівати воду тощо) та запам'ятати зміст, щоб потім під час прання нічого не переплутати.

А якщо до вас приходять подруга і, плачучи, розповідає, що посварилася з донькою, яка вчора після прогулянки прийшла пізніше, ніж було домовлено, а подруга переживала, виглядала у вікно, не спала, пила заспокійливе. У цій ситуації ви будете слухати на найвищому рівні – слухати, щоб допомогти іншим. Проблема поганого слухача пов'язана з нездатністю визначити відповідний рівень слухання.

Розглянемо поставлену мету і її зв'язок з навичками роботи з інформацією.

Мета «зрозуміти» передбачає пошук ключових слів і фраз, що формулюють основну суть обговорюваної проблеми.

Мета «краще запам'ятати» передбачає оволодіння спеціальними мнемонічними техніками, які полегшують запам'ятовування.

Мета «аналіз і оцінка» потребує вміння розрізняти помилки в аргументах та твердженнях відправника і здатність розрізняти факти і оцінки.

Наприклад, проаналізуймо два твердження:

1. Він ніколи нічого не робив для мене.
2. Я його попросила, щоб він виніс сміття, а він цього не зробив.

Де тут факт, а де – оцінка? Фактом є друге твердження, а оцінкою – перше. У спілкуванні не варто зловживати оцінками, краще спиратися на факти.

Для того, щоб бути гарним слухачем, треба вміти управляти емоціями. Почуття ненависті, страху, щастя або горя можуть знизити нашу здатність слухати іншого.

Людина може особливо реагувати на якісь слова і фрази (внаслідок особистого досвіду, життєвих травм тощо). Усвідомлення цього дає можливість людині контролювати свої емоції.

У частині 2 цієї статті ми розглянемо зворотний зв'язок при спілкуванні та його види. Ознайомимося з нереклексивним і рефлексивним видами слухання. Дізнаємося про корисні поради для ефективного слухання.