

## Як набути вміння ефективного спілкування: слухати і чути один одного. Частина 2

За словами наших шановних експертів із питань діяльності ОСББ, під час своїх вебінарів вони стикалися із запитом 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 розкриватимуться секрети ефективного спілкування та надаватимуться поради для успішної взаємодії.

У частині 1 цієї статті ми обговорили основні теми, що розкривають основні засади надважливого компонента техніки ефективного спілкування – вміння слухати один одного. Усвідомили, в чому різниця між поняттями «слухати» та «чути». Зрозуміли, що слухання є активним процесом, і щоб вислухати, нам треба заплатити за це власною увагою. Численні експерименти доводять, що кожен із нас сприймає лише близько 25% від почутого. Це пов'язане із низкою причин, зокрема із трансформацією повідомлення під час його життя. Погано слухаємо ми й тому, що на нас обрушується великий обсяг мовлення, а свої проблеми для нас є більш важливими, ніж розповідь партнера по спілкуванню. Ознайомилися з типологією поганих слухачів, отримали поради щодо поліпшення навичок слухання через управління власною увагою та емоціями.

У частині 2 цієї статті ми розглянемо зворотний зв'язок при спілкуванні, його види та їх застосування під час вислуховування. Поговоримо про стилі слухання та сформулюємо корисні поради для підвищення ефективності спілкування.

Слухач може впливати на словесну поведінку співрозмовника. Реакція слухача – це прояв зворотного зв'язку. Зворотний зв'язок – це вербальні (словесні) та невербальні (міміка, жести, рухи) повідомлення, які одна людина, навмисно чи ненавмисно посиляє у відповідь на повідомлення іншої.

Зворотний зв'язок може бути звох видів:

- оціночний зворотний зв'язок (ОЗЗ) – оповіщення про свою думку, своє ставлення до того, про що йдеться. Оцінки можуть бути як позитивними, так і негативними. Позитивний ОЗЗ виконує функцію підтримки партнера і відносин, які склалися з ним. Негативний ОЗЗ виконує коригувальну функцію для усунення небажаної поведінки партнера або модифікації відносин із ним;
- безоціночний зворотний зв'язок (БЗЗ) – вид зворотного зв'язку, що не містить нашого ставлення до обговорюваного питання. Використання БЗЗ: дізнатися про почуття людини, або допомогти їй сформулювати свою думку, не втручаючись у дії співрозмовника.

Зворотний зв'язок дуже важливий під час спілкування.

Зробіть одну вправу під час спілкування зі своїм родичем чи знайомим, якому можна буде потім пояснити її суть.

Ваш знайомий / родич щось вам розповідає, ви слухаєте якийсь час, а потім здивовано піднімаєте брови, опускаєте кінчики губ, всією своєю мімікою показуючи, що ви не схвалюєте те, що слухаєте. Таким чином ви надаєте своєму співрозмовнику оціночний зворотний зв'язок (негативний) – демонструєте, що висловлене вам не подобається.

Майже миттєво ви побачите реакцію вашого співрозмовника – він почне запинатися, говорити повільніше чи більш прискорено, може почервоніти, а потім запитає: «Я кажу щось не те, ти мене не підтримуєш?» і щось у такому роді. Ви, зрозуміло, маєте одразу йому пояснити, що це була психологічна вправа, і щоб він не ображався, оскільки ви повністю розумієте його і підтримуєте.

Можна застосувати й позитивний оціночний звороний зв'язок. Якщо людина щось вам розповідає, але якось невпевнено, робить паузи, то ви можете підтримати її, уважно дивлячись на неї і періодично киваючи головою.

Узагалі кивок – це усічений уклін. Досліди показують, що коли нам подобається те, що ми слухаємо, ми починаємо мимоволі кивати головою. І навпаки, коли ми, слухаючи, киваємо головою, то через деякий час ми починаємо погоджуватися з думкою співрозмовника.

Тому, щоб розговорити несміливого співрозмовника, варто підбадьорливо час від часу кивати головою і продовжити це робити, навіть якщо співрозмовник замовк. Він мовчить, а ви кивайте – через 5-6 ваших кивків співрозмовник знову почне говорити, адже йому буде незручно – ви так його підтримуєте, і він має на це реагувати.

А тепер перейдемо до обговорення стилів слухання.

**Нерефлексивне слухання** – це вміння уважно мовчати, не втручаючись у розповідь своїми зауваженнями.

Застосування такого стилю слухання корисно тоді, коли співрозмовник хоче обговорити наболілі питання, проявляє гнів чи горе, або просто говорить про таке, що вимагає мінімальної відповіді («угу», «так», «розумію» тощо).

Уміння **слухати рефлексивно** необхідне для ефективного спілкування через обмеження і труднощі, які виникають у процесі спілкування.

Такими бар'єрами є:

- багатозначність слів, коли виникає потреба встановити чи уточнити зміст даного висловлення;

- "закодованість" значення повідомлень, коли ми говоримо одне, а маємо на увазі інше, тому часто не вдається висловити думку, щоб слухач правильно її зрозумів;

- труднощі відкритого самовираження: чим менше впевненості в собі, тим довше людина ходить "по колу", перш ніж перейти до головного; інші суб'єктивні фактори, які негативно впливають на спілкування.

З метою кращого порозуміння співрозмовників рекомендуємо використовувати техніку рефлексивного (активного) слухання за допомогою з'ясування, дослівного повторювання, перефразовування, виразу почуттів і резюмування (узагальнення).

За такого виду слухання зворотний зв'язок з оповідачем використовується для контролю точності сприйняття почутого.

З'ясування полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та у постановці перед ним відкритих запитань, що допомагає зробити повідомлення більш зрозумілим. З цією метою використовують такі ключові фрази: "Чи не повторите ви ще раз?", "Я не розумію, що ви маєте на увазі", "Я не зрозумів", "Чи не поясните ви це?" тощо.

Дослівне повторювання – відтворення частини висловлення партнера або усієї його фрази. Воно допомагає зосередитися на його словах й постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають. Якщо у вас слабка пам'ять, варто записувати основні думки, щоб не спотворити висловлене.

Перефразовування – коротке відтворення основного змісту повідомлення співрозмовника, сутності його висловлення своїми словами, з метою перевірки точності сприйняття інформації. Перефразування можна почати словами: "Як я вас зрозумів...", "На вашу думку...", "Іншими словами, ви вважаєте...", "Як я розумію, ви говорите..." тощо.

Відображення почуттів – сприйняття емоційного стану співрозмовника. Відповідь чи емоційна реакція на почуття інших важливі тому, що в спілкуванні люди по суті обмінюються тим, що має для них особисто важливе значення. Тобто спілкування багато в чому залежить не тільки від фактичної інформації, але й від того, що для людей

значимо. Східна мудрість говорить: "Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони відчувають".

Щоб зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно:

- користуватися фразами типу: "Мені здається, ви відчуваєте..." тощо;
- звернути увагу на вживані співрозмовником слова, що передають почуття (гнів, радість, сум та інші), які є ключовими;
- спостерігати за невербальними засобами спілкування (вираз обличчя, інтонація, поза, жестикуляція).

Резюмування (узагальнення) використовується, якщо треба підвести підсумки щодо основних ідей, почуттів співрозмовника. Резюме теж формулюється своїми словами, але вступні фрази можуть бути такі: "Те, що ви в даний момент сказали, може означати...", "Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є..." тощо.

Таким чином, активне (рефлексивне) слухання передбачає:

- зацікавлене ставлення до співрозмовника;
- уточнювальні запитання;
- парафраз типу: «Чи правильно я зрозумів, що...?» (зі знаком запитання в кінці фрази);
- одержання відповіді на своє запитання (це може бути: «Так», «Ні, неправильно», «Не зовсім так, я маю на увазі...» тощо).

Внутрішні ознаки активного слухання — перемикання себе (своїх думок, почуттів, стану) на співрозмовника (на його думки, почуття, стан).

Зовнішні ознаки активного слухання — прояв участі, зацікавленості, готовність надати підтримку; прагнення повністю зрозуміти співрозмовника, шанобливе ставлення до співрозмовника. Зовнішнім несвідомим проявом уважного слухання є відповідна поза: повернутися обличчям до того, хто говорить, і встановити з ним візуальний контакт.

Слухати і сприймати означає не відволікатися, підтримувати постійну увагу, постійний візуальний контакт і використовувати позу як засіб спілкування.

Поза може висловлювати не тільки бажання, а й небажання слухати і спілкуватися. Якщо співрозмовник трішки нахилився вперед і схвально дивиться на вас, цим він говорить: "Я весь — увага". Схрещені на грудях руки означають, як правило, оборону, тобто небажання спілкуватися на цю тему. Якщо співрозмовник малорухливий, до того ж ще й не дивиться на того, з ким говорить, то швидше за все, він уже давно думає про інше.

Є шість етапів активного слухання:

1. Несловесна підтримка промовця: контакт очей, «поза слухання», кивки, висловлення згоди: «Угу», «Так-так».
2. Парафраз (переказ думок промовця). Парафраз працює, якщо в ньому підкреслюється, хто саме висловив цю думку: «Ви вважаєте, що...», «Отже, ти кажеш, що...».
3. Формулювання змісту висловлювання: позбутися власних емоцій, оцінок і коротко викласти суть, як її зрозумів слухач.
4. Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки: «Я правильно зрозумів?», «Це так?».
5. Демонстрація свого ставлення до почутого. Висловлювати ставлення лише до слів, але не до мовця.
6. Висловлення власного судження по суті справи: «Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю...» тощо.

Особливий вид слухання є так зване емпатичне слухання. Слухач має не лише зрозуміти почуття, які переживає співрозмовник, але й виразити своє розуміння цих почуттів.

Під час емпатичного слухання використовують всі прийоми рефлексивного слухання.

Мета емпатичного слухання — вловити емоційне забарвлення висловленого і його значення для співрозмовника.

Емпатичне вислуховування спирається на безоціночний зворотний зв'язок, при цьому важливо вводити фрази, які допускають корекцію сказаного: "Якщо я не помиляюся", «Можливо», «Це так?».

У процесі слухання має значення, наскільки розвинуті в людини різні види пам'яті, стан готовності уваги та індивідуальний розвиток, інші психічні пізнавальні процеси.

Ефективне слухання — основа для отримання точної інформації. Емпатичне слухання забезпечує краще розуміння інших людей, допомагає нейтралізувати нашу схильність до засудження. Слухаючи інших, ми вчимося не тільки слухати себе, а й розуміти свої почуття, потреби, установки.

Слухаючи, необхідно:

- забути особисті упередження проти співрозмовника;
- не поспішати з відповідями і висновками;
- розмежовувати факти і думки;
- стежити за тим, щоб мова була зрозумілою і чіткою;
- дійсно слухати, а не робити вигляд і не відволікатися.

Щоб навчитись ефективно слухати, необхідно насамперед захотіти слухати і зрозуміти співбесідника. Адже процес слухання аналогічний процесу пізнання.

І наостанок корисні поради або **правила ефективного слухання**.

1. Уміти демонструвати повагу до співрозмовника
2. Уміти підкреслювати щирий інтерес.
3. Запам'ятовувати імена співрозмовників.
4. Уникати зайвих суперечок.
5. Не зловживати критикою та засудженням співрозмовника.
6. Уміти бути вдячним слухачем і дослуховувати партнера до кінця.
7. Поважати думку співрозмовника.
8. Підбадьорювати співрозмовника за допомогою вербальних та невербальних засобів.