

То, как мы слушаем и реагируем на говорящего, оказывает значительное влияние на реакцию других людей и определяет, будут ли они настроены продолжать разговор или почувствуют наше отторжение, будут ли испытывать напряженность или расслабленность.

Выделяют десять правил эффективного слушания (К. Дэвис):

1. Слушайте молча, дайте другому человеку говорить.
2. Создайте благоприятную, свободную обстановку, чтобы говорящий мог раскрепоститься.
3. Покажите свою заинтересованность, старайтесь понять говорящего, не перебивайте его.
4. Не раздражайте говорящего, не постукивайте по столу, не перебирайте бумаги.
5. Сочувствуйте говорящему, попытайтесь почувствовать себя на его месте, войдите в его положение.
6. Не жалеете времени, чтобы выслушать человека, проявите терпимость. Не показывайте ему, что вы хотите уйти.
7. Держите себя в руках, не показывайте своей раздраженности.
8. Не вступайте в спор и не критикуйте говорящего. Это может рассердить его или заставить замолчать.
9. Задавая вопросы, вы подбадриваете говорящего и показываете ему, что вы внимательно слушаете.
10. Перестаньте говорить сами, и начните, наконец, слушать!

Выработайте умение слушать свою речь. Крайне трудно научиться успешно слушать других, пока мы не научимся слушать себя. Путем лучшего понимания и восприятия своей речи мы сможем лучше осознавать собственную систему убеждений и ценностей, лучше распознавать элементы собственного поведения. Процесс узнавания самого себя, анализ своих слабых сторон помогает нам раскрыть внутренние силы.

Одним из способов слушать себя является осознание сути собственных мыслительных процессов и, в конечном счете, более глубокое осознание своего несовершенства. Развитие навыка прислушиваться к своим мыслям — это первый шаг к осознанию того, почему вы ведете и чувствуете себя именно так, а не иначе. Такое осознание может привести к пониманию того, что каждый человек в состоянии управлять собственными мыслями, чувствами и поведением и быть режиссером своей жизни.

Умение прислушиваться к самому себе — это важный элемент умения слушать других. Увы, этим часто пренебрегают. Большинство людей не в полной мере отдают себе отчет, какую власть они имеют над собственным поведением. Откровенный психологический самоанализ позволяет узнать, как тот или иной образ мысли способен породить образ действий и поступков, почему, познав причину, мы в таком случае менее склонны отвергнуть следствие. Самоанализ дает возможность достаточно точно узнать, что происходит внутри нас, что приводит нас к недопониманию в общении с окружающими людьми, конфликту или стрессу. Таким образом, собственное усовершенствование поможет лучше контролировать себя в ситуациях, которые раньше приводили нас на «путь в никуда».

Прислушиваясь к себе, к своим мыслям, мы выходим на более высокий уровень самопознания и начинаем понимать, почему поступаем так, а не иначе. До тех пор пока мы не осознаем, как формируются наши мысли, мы будем бессознательно устанавливать препятствия личностному развитию. Незнание самого себя может выражаться в неуправляемом поведении (корабль собственной жизни в океане действительности поплывет туда, куда подует ветер), во внутренних конфликтах, в состоянии беспокойства, неуверенности, апатии и в других состояниях психологической неудовлетворенности.

Умение слушать самого себя, осознавать свои мыслительные процессы, понимание того языка, который используется при разговоре с самим собой, — это то, без чего управление собственной личностью в принципе невозможно. Слушание самих себя позволяет как бы просеивать события через сито личного опыта таким образом, что мы можем сознательно определять, на каких событиях нужно концентрировать внимание, а какие не должны влиять на наше поведение. Лишь умелое слушание самого себя позволяет выработать умение управлять собой.

Научитесь слушать свое внутреннее состояние. Существует очевидная связь между чувствами, которые испытывает человек, и словами, которыми он эти чувства выражает. Очень часто человеку бывает трудно распознать свои чувства, особенно если он делает лишь первые шаги на пути внутреннего самопознания.

Во время слушания не обращайте внимания на отвлекающие внешние факторы. На восприятие особое влияние оказывают внешние отвлекающие факторы. К таковым относятся:

- внешность собеседника, его манеры;
- звуковые помехи (шум транспорта, звонки телефона, хлопанье дверью и т.п.);
- температура среды (слишком холодно или жарко);
- окружающая обстановка;
- машинальное рисование «чертиков»;
- жевание резинки;
- постукивание карандашом или ногой и т.п.

Овладейте активным слушанием-сопереживанием. Для создания доверительных отношений с говорящим очень важно сообщить ему с помощью сигналов обратной связи такую информацию, которая бы максимально точно отражала его эмоции, чувства и переживания. Если эта информация поступит к говорящему не адресно, неточно отражая его переживания, то у него может возникнуть недоверие к слушающему, который неправильно его понял.

Отразить чувства и переживания говорящего помогут естественные, некатегоричные утверждения: «Похоже, вы...», «Мне показалось, что вы...», «Я почувствовал, что...», «В ваших словах я почувствовал...», «Если я правильно понял, вы ощущаете...» и т.п.

Эти обороты речи призваны демонстрировать отзывчивость, готовность понять и улучшить коммуникативный контакт с говорящим. Благодаря вербальной обратной связи с тем, что было сказано или продемонстрировано, благодаря пониманию того, что стоит за высказанными словами, слушающий дает понять говорящему о своем участии в его делах и мыслях. Так как такое сопереживание предоставляется без критики, осуждения и высокомерия, говорящий чувствует, что его слышат и понимают, а это и есть то, что порождает доверие между ним и слушающим. Поскольку говорящий имеет возможность выразить свои чувства, его эмоциональная возбужденность снижается, и часто он после такого разговора испытывает психологическое облегчение.

Овладейте правильными приемами поведения слушающего. То, как мы слушаем и реагируем на поступающее сообщение говорящего, оказывает влияние на реакцию других людей и их восприятие нашей реакции: будут ли они настроены продолжать разговор или почувствуют наше отторжение, будут ли испытывать напряженность или расслабленность и т.д. Это означает, что от сформировавшихся навыков поведения слушающего зависит очень и очень важное — характер дальнейшего взаимодействия с собеседником.

Реакция слушающего на слова говорящего может быть представлена в следующем виде:

Ответ-сопереживание. Такой ответ свидетельствует, что вы уловили суть сообщения, он указывает на отсутствие с вашей стороны осуждения, он способствует установлению так необходимого в общении взаимопонимания с партнером. Например: «Я понимаю, что вам нелегко на это решиться» или «Мне понятны и знакомы ваши переживания, поскольку несколько дней назад я оказался в аналогичной ситуации».

Ответ-вопрос, т.е. просьба о дополнительной информации, чтобы лучше понять обстоятельства, а потом уже ответить. Например: «А что вас привлекает в этой работе?» или «И как часто вы это себе позволяете?»

Ответ-критика содержит критическое высказывание, что объясняется нежеланием обсудить, одобрить или согласиться с услышанным. Например: «И ты полагаешь, что это средство поможет?» или «А вы уверены, что сможете развернуться в этом бизнесе?»

Ответ-совет. Дает конкретный совет, что делать или чего не делать, и включает в себя варианты решения проблемы. Например: «Лучше бы тебе остаться на старом месте работы, ведь ты абсолютно не знаком с деятельностью дистрибьютора» или «Вам следовало бы обсудить это с руководством».

Для закрепления навыков профессионального слушания необходимо время. Можно дать знания, но, увы, нельзя дать умение ими воспользоваться. Умения и навыки слушания могут быть выработаны лишь в том случае, когда знания об умелом слушании будут внедряться в практику. Причем совершенствование своих коммуникативных способностей человек почувствует не сразу, а спустя определенное время при условии повседневного применения знаний о том, как профессионально слушать собеседника в общении. Для закрепления навыков необходимо, как минимум, три недели. Это тот минимальный срок, который способен изменить образ собственного «я», причем лишь при условии, что человек будет ежедневно приобретать опыт профессионального слушателя. И вот тогда у него выработаются навыки, т.е. автоматическое умение слушать и понимать собеседника.

Процесс приобретения навыков может состоять из нескольких этапов.

1. Сопротивление как естественная тенденция придерживаться уже знакомого поведения.
2. Неуверенность. Она возникает всякий раз, когда происходят нововведения.
3. Приспособление. На этом этапе обычно снижается неуверенность и зарождается чувство приемлемости нового поведения в момент слушания.
4. Перенос. Он позволяет применить усвоенные навыки (новую модель поведения) в незнакомой ситуации.
5. Интеграция. Под ней понимается автоматическое, бессознательное воспроизведение усвоенных умений и навыков. На этом этапе они уже становятся неотъемлемой частью поведения человека.

В процессе слушания почаще задавайте себе следующие вопросы:

- Действительно ли я слушаю собеседника или просто жду, когда придет моя очередь говорить?
- Правильно ли я даю знак собеседнику, что до меня доходят его слова?
- Знает ли мой собеседник, что он правильно понят? О ком или о чем я думаю, слушая собеседника, — о себе или о нем?

Откровенно отвечая себе на данные вопросы, слушающий способен вовремя скорректировать процесс слушания и добиться при этом желаемого успеха в общении с собеседником.

Ознакомьтесь с рекомендациями по совершенствованию качества восприятия услышанного:

- Старайтесь избегать осуждения и критики, так как это раздражает говорящего и побуждает его прекратить разговор. Такая реакция слушающего обычно воспринимается говорящим как преследование.
- Сопереживая говорящему, прислушивайтесь к тому, что стоит за его конкретными высказываниями. Это поможет создать особые доверительные взаимоотношения. Слушая-сопереживая, совсем не обязательно соглашаться с тем, что говорит партнер, нужно лишь проявить участие к его чувствам. Понять собеседника — еще не значит с ним согласиться.
- Правильно выбирайте время для вопросов. Используя слушание-сопереживание, лучше держать до поры свои вопросы при себе. Уточняющие вопросы желательно задать после того, как произойдет снижение эмоционального уровня говорящего до той степени, когда у него появится потребность послушать вас.
- Старайтесь воздержаться от желания решить проблему за говорящего. Важно предоставить партнеру самому найти решение своей проблемы, уйти от назидательной роли «спасителя».

- Старайтесь найти в услышанном что-то полезное и интересное для себя. В любой речи можно услышать нечто, что поможет расширить ваш кругозор. Научившись профессионально слушать, можно извлечь пользу из слов даже тех, кто говорит плохо.

- Стимулируйте говорящего своим вниманием и проявлением искреннего интереса. Постарайтесь продемонстрировать свой интерес путем вставок типа «да-да», «это интересно», «а что было потом» и т.п.

- Сосредоточьте свое внимание на основных мыслях и идеях говорящего. Выработайте умение распознавать стандартные приемы построения речи: вступление к основной теме; «мостики» от одного предмета обсуждения к другому по ходу развития темы; примеры и словесные иллюстрации; заключения, резюме; призыв к действию и т.п. Крайне важно научиться отделять главные идеи говорящего от второстепенных, факты от принципов, идеи от примеров, доказательства от домыслов.

- Старайтесь не отвлекаться на внешние обстоятельства. Это могут быть посторонние звуки, звонок телефона, хлопанье дверью, гудки автомобилей, разговор находящихся рядом людей и т.п. Крайне важно в этой ситуации сосредоточиться на концентрации внимания.

- Не позволяйте эмоциональным словам и выражениям влиять на вас: другими словами, следите за так называемыми «горячими кнопками», т.е. научитесь распознавать высказывания-уловки, доводящие вас до той степени, когда вы перестаете слушать и начинаете мысленно готовить свои возражения.

- Мысленно резюмируйте сказанное партнером. Решите для себя, насколько говорящему удалось обосновать свои суждения и насколько вы их разделяете. Составляйте мысленное резюме по каждой из отдельных тем по мере их развития, сравнивайте их и противопоставляйте, оценивайте доводы говорящего.

- Овладейте умением понять больше, чем сказано. Это означает, что необходимо научиться читать как бы «между строк» и находить скрытое значение сказанного, о чем говорят взгляд, поза, жесты, язык тела, — все это сообщает об истинном, а не «деланном» психологическом состоянии говорящего.

- Оценивайте содержание сообщения, а не поведение говорящего. Прежде чем вынести свой «приговор», выслушайте говорящего полностью. Восприятие содержания сообщения гораздо важнее, чем оценка самого говорящего, поэтому не позволяйте себе отвлекаться на манеру речи, тон, внешний вид выступающего.

- Создайте своим невербальным поведением атмосферу сопереживания. Внимательность, сосредоточенность, чуткость к словам говорящего формирует у последнего чувство его значимости, что способствует сближению партнеров.

- Отражайте чувства и переживания собеседника. Для этого необходимо стать своего рода «зеркалом» и адресно отражать характер чувств и переживаний партнера.

- Не следует использовать так называемые «успокаивающие» фразы: «Ну это все не так уж и плохо», или «Не стоит так сильно переживать, все вернется к лучшему», или «Это всё мелочи, не следует всё принимать так близко к сердцу», или «Не надо делать из мухи слона». К таким фразам говорящий будет относиться без особого доверия, поскольку они преуменьшают его чувства.

- Используйте различные способы для подтверждения вашего внимания. Это могут быть: побуждающие высказывания: «Да, верно», «Это очень интересно» и т.п.;

невербальные системы побуждения: кивки головой, одобрительное выражение лица, зрительный контакт, жестикуляция, прикосновения и т.п.; специальные побудительные фразы: «Интересно, а что было потом», «Расскажи поподробней», «Меня это очень интересует» и т.п.

В заключение напомним несколько рекомендаций, касающихся выработки умения слушать:

- Будьте первыми, когда нужно слушать, и последними, когда нужно говорить.
- Научитесь слушать, и вы сможете извлечь пользу из речи даже тех, кто говорит плохо. Не забывайте, что хорошему порой учатся на примерах вульгарности и зрелище нелепостей очень часто способно породить хороший вкус.
- Два уха и один язык даны человеку, чтобы больше слушать и меньше говорить.