

Е.В. Богданова

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

В своей повседневной жизни, учебе и работе мы часто сталкиваемся с трудностями общения. Нам кажется, что нас не понимают, бывает трудно выразить свои чувства и мысли. Порой кажется, что лучше избежать общения и сохранить дистанцию с окружающими людьми, так как открытость лишает нас чувства защищенности и уверенности в себе. В то же время, практически у каждого был в жизни печальный опыт того, как его стремления начать беседу наталкивались на холодность и отчуждение. Однако не стоит расстраиваться и делать далеко идущие выводы. Наше сознание устроено так, что в большинстве случаев мы приписываем себе неудачи в попытке завязать разговор. В голову сразу приходят мысли: «Наверное, я что-то не то сказал» или «С таким как я никто не захочет общаться». Результатом будет обида и страх перед необходимостью вступать в новые социальные взаимодействия. С другой стороны, совершенно очевидно, что общение не является однонаправленным, и у вашего собеседника могут быть какие-то другие причины, по которым он решил прекратить разговор.

Существенным компонентом техники общения является умение слушать. Первым шагом в приобретении умений эффективного слушания будет оценка собственного стиля. Следует стремиться анализировать с этой точки зрения возникающие ситуации, отвечая при этом по крайней мере на два вопроса: «Насколько верно я понимаю смысл обращенных ко мне высказываний?» и «Какая часть услышанного остается в памяти через несколько минут (часов, дней) после разговора?» Более сложным, но и более полезным является самонаблюдение с целью соотнесения своего стиля с некоторыми типичными.

Рассматривая слушание как элемент техники общения, целесообразно выделить два его типа: пассивное и активное. Под *пассивным* слушанием понимается отсутствие со стороны реципиента действий, которые несли бы инициатору контакта информацию о том, как принято и понято его сообщение.

Альтернативным способом приема информации служит *активное* слушание. Его очевидными достоинствами является, во-первых, возможность посредством вербальной обратной связи проверить, насколько верно понято сообщение или обращение партнера. Не менее важно, что установка на активное слушание способствует концентрации внимания и позволяет избегать типичных образцов неэффективного приема информации. Кроме того, техника активного слушания незаменима при необходимости помочь партнеру по общению решить его собственные эмоциональные проблемы. Именно это его свойство имеет наибольший вес в профессиональном общении в сфере коммуникативных профессий.

Активное слушание – это полное участие в ситуации слушания путем: 1) рассмотрения цели говорящего; 2) оценки того, что говорит докладчик; 3) проявления внимания, например, делая заметки, задавая вопросы и, если уместно, комментируя. Активное слушание – это искусство понимания. Активный слушатель должен уверить говорящего, что все произносимое будет верно понято им. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей и чувства (по отношению к себе и другим).

А. Пиз [3] считает, что умение слушать активно – это замечательный способ реакции, которая ободряет собеседника продолжать говорить, в то же время создает у него впечатление, что его слова интересны и понятны вам. Он пишет, что межличностное общение начинается внутриличностно, некто хочет поделиться чувством или идеей. Для этого он должен каким-то образом послать вам сообщение, т.е. закодировать информацию в словесные и невербальные коды, которые будут вам понятны. Коды, выбираемые вашим собеседником (слова, жесты, интонация), определяются стоящей перед ним целью, ситуацией, в которой происходит разговор, отношениями, существующими между ним и вами, а также возрастом, социальным положением, культурным уровнем и эмоциональным состоянием. Но посланное сообщение может существенно отличаться от того, как вы интерпретировали его по полученным сигналам. Ваше впечатление очень часто даже не имеет ничего общего с тем, что хотел сказать собеседник. Вот почему так важно умение слушать активно. Вместо того чтобы воображать, что вы правильно понимаете собеседника и верно реагируете, это средство даст вам уверенность в том, что полученные вами в разговоре послания вы расшифровываете достоверно и точно. Если вы слушаете активно, то помимо всего прочего создаете у вашего собеседника ощущение, что его слова важны и интересны для вас [3: 66–67]. Рассмотрим несколько примеров активного слушания.

Она: мы никогда никуда не ездим!

Он: Ты хотела бы поехать куда-нибудь и отдохнуть?

Она: Да, мы все время откладываем путешествие за границу, так мы до пенсии никуда не съездим.

Катя: Я никак не могу закончить эту статью!

Маша: Ты расстроена из-за этого.

Катя: Да, я никак не могу найти подходящий материал.

Маша: Те же просмотрела огромную стопу книг.

Катя: И ничего не нашла.

Исходя из книги А. Пиза, можно сказать, что активное слушание полезно в двух ситуациях: (1) когда вы не уверены, что правильно поняли собеседника; (2) когда вы получаете важное и очень эмоциональное сообщение. А. Пиз утверждает, что когда мы применяем приемы активного слушания, мы концентрируем внимание либо на проявлении чувств собеседника, либо на содержании его высказываний, либо на обоих аспектах сразу, в зависимости от того, что может вызвать недопонимание и что вам кажется наиболее важным. Чтобы быть активным слушателем, вы постоянно должны задавать себе вопрос: «Что он чувствует? Что он пытается мне сказать?» [Ор. cit.: 72].

А. Пиз указывает на следующие основные ошибки активного слушания.

1. *Попугайничанье*: многие воспринимают стратегию активного слушания, как простой пересказ слов собеседника.

Он: Я отлично провел время в кинотеатре.

Она: Да, похоже, тебе понравился фильм.

Он: Особенно мне понравился главный герой.

Она: Да, он хорошо играет.

2. *Игнорирование* или принижение чувств собеседника:

Она: Я так подавлена.

Он: Похоже, погода на тебя влияет.

3. *Отвлечение от собеседника:* мы способны слушать в три раза быстрее, чем говорить. Именно поэтому многие люди отвлекаются от собеседника, начинают думать о чем-то другом, теряют нить беседы. Пиз советует стремиться полностью сосредоточиться на словах собеседника.

4. *Активное восприятие невербальных сообщений.*

Правильно интерпретировать невербальные сообщения еще труднее, чем понимать слова. Это происходит потому, что многие подобные сообщения, такие как улыбка или скрещенные руки, могут выражать множество совершенно различных эмоций. Поэтому Пиз считает, что нужно проверять свое понимание следующими тремя шагами: (1) скажите собеседнику о его действиях и получите от него ответ; (2) скажите ему, как вы понимаете его действия; (3) спросите его, верно ли вы его поняли. Например:

«Когда я попросила тебя пойти со мной в кинотеатр, ты сказала: "Звучит заманчиво" и сразу сменила тему разговора. Похоже, тебе не хочется идти со мной, да?»

«Ты только что сказал, что любишь свою жену, но при этом нахмурился. Похоже, в ваших отношениях есть не только плюсы, верно?»

Если вы не пришли к какому-либо выводу, можете просто сказать о том, что видите, и попросить собеседника объяснить свои действия, например: «Мы встречаемся с тобой уже два месяца, и ты приглашаешь меня только на ленч. Я не понимаю, почему бы нам не пообедать или не сходить в театр».

5. *Понимание невербальных сигналов в деловой ситуации.*

На негативные невербальные сообщения лучше всего реагировать также невербально. Например, во время переговоров ваш партнер сидит к вам спиной, скрестив руки на груди, что явно показывает его неприятие. По результатам исследований мы знаем: когда человек скрещивает руки, его внимание и восприятие сказанного собеседником снижается на 40 процентов, а большинство мыслей носит негативный характер. Исходя из сказанного выше, можно понять, что на ваших переговорах сложилась критическая ситуация. Поэтому вы должны не только распознать невербальный сигнал, но и отреагировать на него. Словесная реакция может быть следующей: «Я заметил, что Вы скрестили руки. Я сказал что-то неприятное?» Однако в результате вы можете услышать: «Да, Ваше предложение мне не нравится!»

Пиз предлагает другой выход. Когда вы расшифровали негативное невербальное послание в деловой ситуации, используйте такие же невербальные способы реакции, чтобы разрешить возникшую проблему. Протяните что-нибудь собеседнику. Он вынужден будет взять это, а следовательно, его руки перестанут быть скрещенными. Исследования в области языка тела показывают, что разрешение негативных сигналов тела снимает негативное отношение и дает вам больше шансов на позитивный результат встречи [3: 76–80].

Существуют также различные продуктивные способы активного слушания, которые О.В. Евтихов выделяет в своей книге [2].

1. *Перефразирование* (эхо-техника). Сущность: возвратить собеседнику его высказывания (одну или несколько фраз), сформулировав их своими словами. Начать можно так: «Как я Вас понял...», «По Вашему мнению...», «Другими словами, Вы считаете...». Главная цель «эхо-техники» – уточнение информации. Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сооб-

щения. Но при «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», интерпретировать сказанное.

2. Резюмирование. Эта техника предполагает воспроизведение слов партнера в сокращенном виде, краткое формулирование самого главного, подведение итога. «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...». Резюмирование помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы. Оно особенно эффективно, если обсуждение затянулось, идет по кругу или оказалось в тупике.

3. Развитие идеи. Эта техника отличается от предыдущих тем, что высказывание собеседника не просто перефразируется или резюмируется, а делается попытка вывести из него логическое следствие, выдвинуть предположение о причинах услышанного. Эта техника позволит уточнить смысл сказанного, быстро продвинуться в беседе вперед, дает возможность получить информацию без прямых вопросов. Но следует избегать поспешности в выводах и употреблять некатегоричные формулировки и мягкие тона [2].

А. Улесов [4] выделяет другие приемы, которые используются при активном слушании: *поощрение* собеседника; *уточнение*; дословное или почти дословное *повторение* слов собеседника; *выражение сопереживания*, понимания чувств собеседника; *выдвижение гипотез и подведение итогов*, позволяющие уточнить, насколько верно были поняты слова собеседника. Он соотносит то или иное действие с целью, рекомендациями относительно того, как следует поступать; приводит примеры таких поступков.

Так, *поощрение* имеет своей целью: (1) выразить интерес; (2) поощрить другого человека говорить. Рекомендуется не соглашаться, но и не спорить, использовать нейтральные слова, интонацию. Примеры: «Да-да...»; «Я Вас слушаю»; «Очень интересно»; «Не могли бы Вы рассказать мне об этом больше?»

Дословное или близкое к тексту *повторение* всей фразы или ее части ставит целями: (1) показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь; (2) проверить ваше понимание и вашу интерпретацию. Рекомендуется переспрашивать, по-своему формулируя основные предложения и факты. Примеры: «То есть Вы хотели бы, чтобы Ваши сотрудники больше доверяли вам? Не так ли?».

Уточнение преследует цели: (1) помочь Вам прояснить сказанное; (2) получить больше информации; (3) помочь говорящему увидеть другие аспекты. В такой ситуации рекомендуется задавать вопросы типа: «Когда это случилось?»; «Что Вы имеете в виду, говоря о...?»; «Что значит...?»

Выражение сопереживания имеет целью: (1) показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек; (2) помочь другому человеку оценить собственные чувства; (3) признать значимость чувств и переживаний собеседника. При этом рекомендуется показывать, что Вы понимаете чувства другого человека, признайте значимость проблем и чувств собеседника. Например: «Вы, кажется, очень расстроены?»; «Мне кажется, Вам не нравится эта работа».

Подведение итогов преследует цели: (1) свести воедино важные факты и идеи; (2) создать основу для дальнейшего обсуждения. Рекомендуется заново сформулировать основные идеи, например: «Так значит, этот вопрос является для Вас второстепенным?»; «Итак, подводя итог сказанному...»

С.В. Дохолян [1] считает, что каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Поэтому каждому из нас приятно общаться не с тем, кто умеет говорить, а с тем, кто умеет слушать. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собесед-

ника. Не случайно одним из направлений повышения квалификации менеджеров ведущих стран мира являются курсы эффективного слушания.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, благодаря которому у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. При этом в любом высказывании существуют по крайней мере два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. В этом случае обратная связь тоже может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего.

С.В. Дохолян выделяет следующие приемы слушания: (1) глухое молчание (видимое отсутствие реакции); (2) поддакивание; (3) «эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника; (4) «зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов; (5) парафраз — передача содержания высказывания партнера другими словами; (6) побуждение; (7) уточняющие вопросы; (8) наводящие вопросы; (9) оценки, советы; (10) продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова); (11) эмоции; (12) нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально); (13) логические следствия из высказываний партнера, например предположения о причине события; (14) «хамовитые реакции»; (15) расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели); (16) пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова).

В слушании С.В. Дохолян выделяет три такта: поддержка; уяснение; комментирование. Во время *поддержки* основная цель: дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе — молчание, поддакивание, «эхо», эмоциональное «сопровождение». В процессе *уяснения* ставится цель убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы, делается парафраз. При *комментировании* слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

С.В. Дохолян говорит также о следующих видах слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.

При активном слушании на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, с помощью уточняющих вопросов.

Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Активное слушание имеет смысл применять только в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам [1].

Однако для умения эффективно общаться недостаточно только навыков активного слушания и управления эмоциями. Надо также суметь выразить свои мысли и добиться понимания партнера. Это связано с техниками ведения беседы. Можно выделить несколько моментов в процессе общения, которые большинство людей оценивают как трудные. К ним относятся: начало и завершение разговора, паузы в беседе, необходимость просить о чем-либо или отказать в просьбе, реакция на отказ, высказывание или реагирование на критику. Именно страх и неуверенность в этих ситуациях заставляют многих людей отказаться от

возможности завести новые знакомства, попросить о чем-то важном для себя и лишают способности сопротивляться давлению окружающих. Особенно остро эта проблема стоит в подростковом возрасте, когда потребность в общении значительно возрастает, а опыта и навыков явно недостаточно.

В данной статье было представлено довольно много предложений о том, как вести себя в различных социальных ситуациях. Чтобы развить эти навыки, необходимо их постоянно тренировать. Скорее всего, в итоге вы добьетесь значительных результатов и сможете не только чувствовать себя более уверенно, взаимодействуя с окружающими, но и расширить круг своего общения. В результате вы получите следующее:

- повысится самооценка собеседника;
- возрастет его эмоциональная зрелость;
- шире станет доступ к собственному опыту;
- увеличится настойчивость в достижении личных целей;
- снизится защита;
- снизится авторитарность;
- повысится готовность услышать других;
- человек станет более чувствителен к другим.

Активное слушание – это понимание. Чтобы достигнуть понимания, мы должны: хотеть понять; создать вокруг себя атмосферу понимания; быть готовым запрашивать информацию и проверять услышанное, чтобы прояснить то, что мы «понимаем». Отсюда следует, что цель активного слушания – поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

Можно сделать выводы относительно правил хорошего слушания. Слушающему следует отдавать предпочтение слушанию перед всеми другими видами деятельности, необходимо уметь выслушивать, терпеливо и доброжелательно относиться к говорящему, не сбивая его с темы разговора, не прерывая и не вставляя колкие замечания. Выслушивая, надо поставить в центр внимания говорящего и его интересы, дать ему проявить себя, подчеркивать свой интерес к нему, подтверждать контакт внимания, понимания, установить эмоциональный контакт с помощью невербальных средств коммуникации. В роли слушателя надо умело входить в коммуникативное взаимодействие, вовремя подавая ответную реплику. Не следует переходить из роли слушающего в роль говорящего.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дохолян С.В. Виды и техника слушания // http://www.elitarium.ru/2005/07/22/vidy_i_tekhnika_slushanija.html
2. Евтихов О.В. Техники активного слушания // Практика психологического тренинга. – СПб.: Речь, 2004. – С.137–138.
3. Пиз А. Язык разговора. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.
4. Улесов А. Приемы активного слушания // http://ulesoff.ru/theory/6_4_theory.shtml