



# Слухати й чути: секрети спілкування

## Навички ефективного спілкування та слухання

Уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них складає основу життєвого та професійного успіху кожної людини. Ефективне спілкування полягає в розумінні не лише інформації, яку повідомляє особистість, а й розумінні почуттів іншої людини. Воно спрямовує потік інформації в потрібне русло, допомагає людям подолати бар'єри у взаєморозумінні.

Від того, як ми вміємо слухати та спілкуватися, залежить ефективність нашої комунікації. Пропонуємо вправи на відпрацювання навичок ефективного спілкування та слухання, застосування основних прийомів слухання та усвідомлення власної відповідальності за успіх спілкування.

**Людмила ГРИЦЕНОК**, молодший науковий співробітник лабораторії трудового виховання Інституту проблем виховання НАПН України, м. Київ.

Важливо пам'ятати, що розуміння іншого пов'язане передусім з розумінням себе. Мірою ефективності спілкування є збіг того, що один із партнерів хотів і передав іншому. Спілкування вважають завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми та його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як достатні. У разі незавершеного спілкування зміст теми розмови залишається нерозкритим до кінця й не відповідає очікуванням співрозмовника.

Причини непорозуміння у спілкуванні найрізноманітніші. Найчастіше їх викликають комунікативні бар'єри — це перешкода, що виникає на шляху отримання інформації. До них відносять: сором'язливість, неухважність, невміння висловити думку, невміння слухати співрозмовника, неприязнь та недовіра до нього. Для успішного спілкування, на думку психологів, мають значення три чинники: надійність того, хто говорить; зрозумілість його повідомлень; зворотний зв'язок із метою з'ясування, наскільки правильно зрозуміли одне одного співрозмовники.

Отже, ефективність комунікації залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння інформації, яку ми отримуємо від інших.

Чому так важливо вміти слухати?

Слухати потрібно вміти, щоб досягти розуміння, отримати задоволення від спілку-

вання. Але хіба це складно — слухати? Здається, для цього достатньо просто помовчати, поки говорить співрозмовник.

Багато людей саме так і розуміють слухання — як «неговоріння». Відповідно й поводяться. У кращому випадку, поки один із партнерів говорить, інший очікує перерви в його висловлюваннях і, як тільки той замовкає, починає говорити про своє. У гіршому випадку він починає це робити, не чекаючи паузи, тобто перебиваючи партнера.

Та чи є слухання простим мовчанням?

Уся справа в тому, що слухання — не просто мовчання. Це процес більш складний, активний, під час якого встановлюються невидимі зв'язки між людьми, виникає відчуття взаєморозуміння, яке робить ефективним будь-яке спілкування.

Одним із найважливіших моментів у будь-якому слуханні є момент зворотного зв'язку, завдяки якому в співрозмовника виникає відчуття, що він говорить не в порожнечу, не сам із собою, а з живою людиною, яка слухає та розуміє його. Причому в будь-якому висловлюванні є принаймні два змістовних рівні: **рівень інформаційний** (про що?) і **рівень емоційний** (як?).

Тому й зворотний зв'язок може бути двох видів: **віддзеркалення інформації** та **віддзеркалення почуттів**. Коли на перший план виходить віддзеркалення інформації, йдеться про активне слухання.



Коли людина активно слухає, вона передусім чує, про що говорить співрозмовник, розуміє його. Слухання — це активна діяльність, пов'язана з бажанням почути певну інформацію, зацікавленістю в іншому. Ефективне слухання сприяє налагодженню відвертих стосунків. Саме тому слухання є важливою складовою професійного спілкування, особливо у представників сфери «людина — людина».

#### Що таке активне слухання і що воно дає?

Щоб довідатися, чи користується людина прийомами активного слухання, потрібно звернути увагу на те, чи вона задає уточнювальні запитання, чи дає «зворотний зв'язок» із допомогою так званого парафразу: «Чи правильно я вас зрозумів, що...?» і чи чекає відповіді: «Ви мене зрозуміли правильно» (або аналогічної за змістом).

Застосування таких простих, на перший погляд, прийомів дає змогу досягти такого:

- у співрозмовника з'являється впевненість, що передану ним інформацію правильно зрозуміли;
- ви побіжно інформуєте співрозмовника про те, що перед ним не дитина, якій можна вказувати, і не «диктофон», на який можна надиктувати свої думки й міркування, а рівний йому партнер.

Партнерська позиція означає, що обидва співрозмовники несуть відповідальність за свої слова. Останнє особливо важливо, якщо ви маєте справу з авторитарним, «жорстким» співрозмовником. Застосування навичок активного слухання дуже допоможе, якщо ви — людина невпевнена, вам властиво «прибіднятися» чи то займати позицію «жертви». Бо ж таке слухання не лише спантеличує зі звичної позиції авторитарного співрозмовника, але й піднімає вас до рівня партнерського спілкування, дає можливість зосередитися на істот-

них моментах розмови, а не на власних переживаннях і побоюваннях.

Активне слухання незамінне в ділових переговорах, у ситуаціях, коли партнер по спілкуванню приблизно рівний або й сильніший, а також у конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу. Це також дуже гарний засіб заспокоїтися та налаштуватися самому (налаштувати співрозмовника) на ділову хвилю. Допоможе активне слухання й тоді, коли у вас виникає бажання нагрубити партнера, затіяти сварку, роздмухати конфлікт, що почався.

Типовою помилкою під час освоєння активного слухання є суто формальний підхід. Людина діє буцім за правилами, але без реального віддзеркалення змісту розмови. У таких випадках вона ставить «потрібне» запитання: «Чи правильно я вас зрозумів, що...», але, не дочекавшись відповіді, продовжує розвивати аргументацію на користь власної думки, фактично ігноруючи думки співрозмовника. У першій вправі ми відчували, який буде результат. Тож потім нічого дивуватися, що техніка активного слухання «не працює». (Наприклад: «Я ж сказала: „Якщо я вас правильно зрозуміла, то...“, а ми все одно не зрозуміли одне одного, і співрозмовник став злитися на мене. За що?»)

Отже, активне 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, я маю на увазі...» тощо).

Справа в тому, що для активного слухання, як і для іншого ефективного слухання, необхідно постійно усвідомлювати свої невисловлені установки щодо сприймання інформації, так звані «фільтри» чи «Я-слухання» («кажи-кажи, я ж знаю краще», «давай швидше, мене чекають», «що ти можеш про це знати, от я...» тощо). Бо лише за наявності позиції «Я хочу тебе зрозуміти», «Це цікаво» активне слухання буде «працювати».

**Внутрішній стержень** активного слухання — перемикання себе (своїх думок, почуттів, стану) на співрозмовника (на його думки, почуття, стан).

**Зовнішніми ознаками** активного слухання є: прояв зацікавленості, участі; готовність надати підтримку; прагнення повністю зрозуміти співрозмовника.



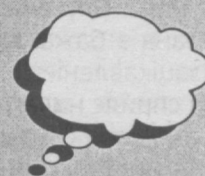
## ЕТАПИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ/ДІЇ СЛУХАЧА

01



Несловесна підтримка мовця: контакт очей, «поза слухання», кивки, висловлення згоди: «Угу», «Так-так» тощо.

04



Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки: «Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?» Можливо, буде потрібно перефразувати сказане на 2-му етапі ще раз, для повного розуміння.

02



Парафраз (переказ думок мовця). Але парафраз не працює, якщо в ньому не підкреслюється, хто саме висловив цю думку): «Ви вважаєте, що...», «Отже, ти кажеш, що...», «Значить, ви стверджуєте...», «Отже, ваша думка зводиться до наступного...», «Ти висловився так, що...», «Ваші слова такі...» тощо.

05



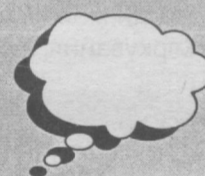
Демонстрація свого ставлення до почутого: підкреслити, що це ваша думка з приводу почутого. Висловлювати ставлення лише до слів, але не до мовця («Мені ця ідея подобається/не подобається...»), «Сказане зачепило мене, і я відчув радість/зацікавлення/обурення/сумнів/...»

03



Формулювання змісту висловлювання: на цьому етапі потрібно позбутися власних емоцій, оцінок і просто коротко викласти суть, як її зрозумів слухач.

06



Висловлення власного судження по суті справи: «Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю...» тощо.

Подумайте, якими способами ви могли б активно слухати співрозмовника, показуючи це за допомогою: мови тіла; голосу, інтонації; підбадьорливих слів (доречно продемонструвати кілька таких «учительських» реакцій на прикладі матеріалу уроку).

### Основні рекомендації з використання активного слухання:

Давайте своєму співрозмовнику можливість виговоритися.

Висловлюйте вашу зацікавленість за допомогою мови тіла під час особистого спілкування.

**Чи завжди потрібно застосовувати активне слухання?**

Як і інша техніка, прийоми активного слухання не є універсальними. Вони працюють лише тоді, коли ви враховуєте ситуацію, зміст розмови й емоційний стан співрозмовника. Якщо ж доводиться слухати людину, яка знаходиться у стані сильного емоційного збудження, то прийоми активного слухання не спрацюють. Бо в такому стані співрозмовник насправді не є співрозмовником. Зараз він всього-на-всього людина, яка не контролює свої емоції. Та й потрібно йому лише одне — заспокоїтися, опанувати емоції, і лише тоді з ним можна буде спілкуватися «на рівних», лише після цього він здатен почути те, що ви говорите йому. Що ж робити?

У подібних випадках ефективно працює пасивне слухання.

**Що таке пасивне слухання?**

Якщо ви маєте справу з людиною, яка перебуває в стані афекту, сильного емоційного потрясіння, необхідно просто заспокоїти її. Зазвичай людина в такому стані не дуже добре контролює свої емоції та не дуже добре розуміє, що саме вона говорить. Тому віддзеркалювати їй інформацію або її почуття — безглуздо і навіть шкідливо. Це лише спровокує додатковий вибух роздратування. Не допомагають і слова-блоки: «Заспокойся», «Не плач», «Не потрібно нервувати». Тому важливо просто слухати людину, дати їй зрозуміти, що вона не сама, що ви її чуєте, розумієте і готові підтримати. Найкраще в цей час діють так названі «угу-реакції»: «Так-так, ага, угу-угу, ну звичайно» тощо. Справа в тому, що емоційний стан людини схожий на маятник: дійшовши до найвищої точки емоційної напруженості, людина починає «спускатися», заспокоюватися та приходиться до тями. Не мовчіть, тому що глухе мовчання у будь-кого викликає роздратування, а у збудженої людини це роздратування лише зростає.

Так, ця техніка вимагатиме від вас одного: щоб розмова не переривалася, поки співрозмовник не «прохолоне». Тому в ті моменти, коли співрозмовник замовкає, природним тоном ставте уточнювальні запитання: «І що він тобі сказав?» або «А Ви що відповіли?» або «А де була (ім'я) в цей час?» Головне завдання — не заразитися від співрозмовника його емоціями (а це зробити не так уже й легко, особливо якщо ці емоції спрямовані на вас), і не впасти в такий самий емоційний стан. Бо це спрово-

кує бурхливий конфлікт, «з'ясування стосунків» і, врешті-решт, призведе до дуже неприємних почуттів. Згадайте який-небудь випадок, коли на бурхливу емоційну репліку кого-небудь із ваших приятелів, знайомих, дорослих ви реагували з тим самим емоційним запалом. Згадайте, чим закінчилася ця розмова, і спробуйте усвідомити той стан, у якому ви були на початку. Ви були роздратовані чимось? У вас був поганий настрій, перед цим сталися якісь неприємності? Цій розмові передувала подібна? Напевно, так воно й було, і все це вказує на те, що ваш стан можна було назвати словом «образа», а може — «все одно я правий» (і тоді зауваження, просто зроблене небайдужим тоном, сприймається як погроза й викликає бажання додатково упевнитися у власній правоті, і ви починаєте бурхливо це доводити).

Є ще спілкування, для якого характерні розмови про індивідуально важливі, значимі для партнера речі, розмови, що в ідеалі мають характер психотерапевтичних бесід (батьки-діти, учитель-учень, подруги тощо). І тут варто згадати про емпатійне слухання. Воно рідше застосовується в професійній галузі.

Для будь-якої людини важливо, щоб її зрозуміли, розділили почуття, переживання. Адже кажуть, що розділене горе вдвічі менше, а розділена радість удвічі більша. Головне, мабуть, саме в цьому — у розумінні почуттів співрозмовника і співпереживанні йому. Саме в цьому — секрет гарного слухання, яке дає іншій людині полегшення і, як це не дивно, відкриває нові шляхи для розуміння самого себе.

Під час слухання потрібно демонструвати зацікавленість і повагу до думки співрозмовника. Із цією метою використовують зоровий контакт, підбадьорювання, жести, міміку, доторки до плеча або руки партнера. Відсутність зацікавленості, невдоволення послаблюють довіру, чим знижують готовність до взаємодії. Можна слухати іншу людину, але в цей час перебувати подумки десь далеко, або зосереджуватися лише на частині інформації, що найбільше цікавить. Саме тому бажано свідомо оволодівати навичками ефективного слухання, які є професійно важливими у сфері соціономічних професій (лікар, психолог, учитель).

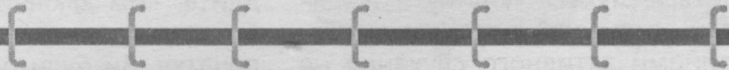
Ми розглянули лише основні прийоми слухання, але, якщо ви будете послуговуватися хоча б тим досвідом, який набули під час відпрацювання цих вправ, то шансів на порозуміння й ефективність у спілкуванні у вас буде набагато більше.



## ОСНОВНІ ПРАВИЛА ЕФЕКТИВНОГО СЛУХАННЯ

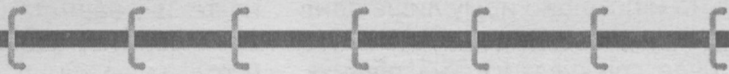
**01**

Уміти демонструвати повагу до співрозмовника.



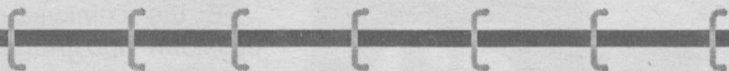
**02**

Уміти підкреслювати щирий інтерес.



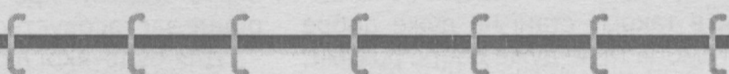
**03**

Запам'ятовувати імена співрозмовників.



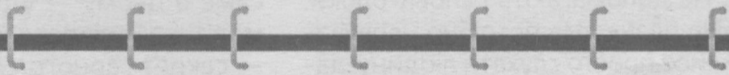
**04**

Уникати зайвих суперечок.



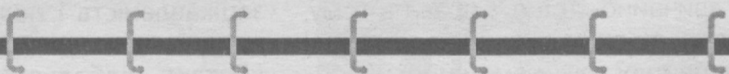
**05**

Не зловживати критикою та засудженням інших.



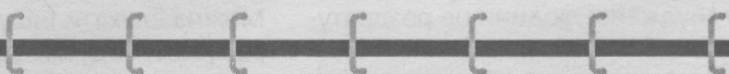
**06**

Уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця.



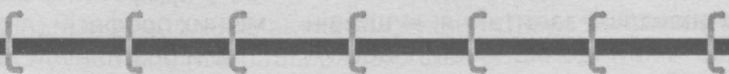
**07**

Поважати думку інших.



**08**

Уникати наказового тону та вказівок.



**09**

Підбадьорювати співрозмовника за допомогою вербальних та невербальних засобів.



1

**Вправа «А от у мене...»**

**Мета:** мотивувати до засвоєння матеріалу; сприяти набуттю актуального досвіду переживань у ситуації некомфортного спілкування.

**Хід проведення****Етап 1 (5 хв)**

Учні класу об'єднуються в пари й сідають так, щоб була можливість добре підтримувати візуальний контакт. Учні домовляються, хто з них говоритиме перший. Той, хто починає, має за 2 хвилини розповісти про те, що цікавого він дізнався (побачив, почитав, почув) за останній місяць. Другий учасник щоразу, коли випадає нагода «вставити слівце», перебиває його й починає розповідати щось своє. Потім учасники міняються ролями і вправа повторюється.

**Етап 2 (рефлексія після виконання вправи)**

Протягом хвилини учасники обмінюються враженнями та відчуттями, що виникали під час вправи (коли починали розповідати, коли перебивали).

**Етап 3 (узагальнення)**

То які почуття виникали у вас, коли ваш партнер не давав вам завершити думку, перебивав? Чи хотілося вам продовжити розмову про свої проблеми, особливо якщо вони були для вас важливими і значимими? Чи виникла довіра до співрозмовника, відчуття, що вас слухають уважно й ви потрібні своєму партнерові? (Записуємо на дошці чи фліпчарті без повторів).

**Етап 4 (підбиття підсумків вправи)**

Як бачимо, мало хто отримує задоволення, коли його думкою не цікавляться, перебивають без потреби. Слухання ж полягає в увазі, тобто зосередженні на особистості співрозмовника, на проблемах, які він висловлює, можливих шляхах їх вирішення.

2

**Вправа «Уміння уважно слухати»**

**Мета:** навчитися концентрувати увагу на партнері по спілкуванню, без викривлення сприймати його слова, відмовляючись під час розмови від зайвих коментарів і порад.

**Хід проведення**

Учні залишаються в тих же парах. Починає той, хто був спершу слухачем у попередній

вправі. Промовець повинен 3 хвилини розповісти про те, що з ним трапилося протягом останніх 24 годин. Інший партнер слухає розповідь мовчки, не відводячи погляду від співбесідника, і концентрує всю свою увагу на партнері та його словах. Той, хто слухає, не повинен перебивати партнера. Навіть якщо його думка є зрозумілою, він не має шукати пояснень та оцінювати партнера. Він просто слухає. Через 3 хвилини учні міняються ролями, ніяк не коментуючи почуте.

**Після закінчення вправи**

Обмінюйтеся враженнями, що кожен відчував у ролі слухача й розповідача. Починайте висловлювання, називаючи співрозмовника на ім'я.

**Підбиття підсумків вправи****Запитання до обговорення:**

— чи легко було вислуховувати однаково уважно будь-яку людину? Наскільки складно або легко сконцентруватися на тому, що говорить інший?

— Чи залежить якість слухання від змісту інформації, що повідомляється, ставлення до співрозмовника? Що відчуваєте, коли в розмові називають ваше ім'я?

— Чи відчували ви, що вас слухають уважно? Як ви себе почували в цей момент?

3

**Вправа «Активне слухання»**

**Мета:** навчитися концентрувати увагу на партнері по спілкуванню, застосовувати принципи та прийоми активного слухання.

**Хід проведення**

Вправа виконується в парах. Вивішується плакат або роздаються картки з написаними правилами активного слухання. У парах розподіляються ролі. Один партнер буде «слухачем», а другий — «оповідачем». Завдання містить кілька послідовних етапів, розрахованих на обмежений проміжок часу. Ведучий вказує, що потрібно зробити, коли почати завдання, а коли його закінчити.

**Етап 1:** перший оповідач 2 хвилини розповідає про труднощі у взаємодії з іншими. Особливу увагу варто приділити якостям, які породжують такі труднощі. Другий учень повинен дотримуватися правил активного слухання,

**з кожним номером!**



тим самим допомагаючи співрозмовнику говорити про себе. Ведучий через дві хвилини зупиняє спілкування. Далі оповідач протягом однієї хвилини розказує партнеру, що допомогало відкритися й вільно розповідати про себе, а що, навпаки, ускладнювало розповідь. До даного етапу важливо поставитися серйозно, тому що так «слухач» може з'ясувати для себе, що він робить неправильно.

**Етап 2:** після закінчення хвилини ведучий дає *друге завдання*. Учень повинен протягом п'яти хвилин розповідати партнеру про власні сильні сторони в спілкуванні, що допомагає йому спілкуватися. Партнер знову повинен активно слухати, використовуючи при цьому певні правила, прийоми та інформацію, отриману від свого партнера протягом попередньої хвилини.

**Етап 3:** після двох хвилин ведучий зупиняє спілкування та пропонує *третій етап*. Тепер «слухач» повинен за 3 хвилини розповісти, що він запам'ятав і зрозумів для себе з двох оповідань партнера про себе. У цей час перший учень повинен мовчати й лише рухами голови показувати згоду чи ні. Якщо «оповідач» показує, що партнер його не зрозумів, то «слухач» добирає інший варіант, поки «оповідач» не кивне, підтверджуючи правильність слів. Після закінчення оповідання, його партнер може вказати, що було спотворено або пропущено.

Якщо лишається час, то вправа повторюється зі зміною ролей, але при цьому ведучий кожен раз починає новий етап, дає завдання і закінчує його.

**Етап 4:** останнім етапом буде спільне обговорення того, яка роль складніша; які методи активного слухання було виконувати легше, а які, навпаки, важче; про що говорити непросто: про труднощі в спілкуванні або про сильні сторони; що відчували партнери в ролі оповідача; як впливала поведінка слухача.

#### Висновок

У результаті цієї вправи утворюється вміння слухати партнера по спілкуванню, усвідомлюються бар'єри слухання, такі як: оцінка, бажання давати поради, оповідати щось із минулого досвіду. Навички активного слухання дають змогу поліпшити повсякденну взаємодію, спілкування в школі та стануть незамінними помічниками у професійному житті.

**Мета:** навчитися використовувати найпростіші прийоми пасивного слухання.

#### Хід проведення

Учні працюють у парах. Починає той, хто був спершу слухачем у попередній вправі. Промовець повинен 2 хвилини розповідати про якусь конфліктну ситуацію, що вивела його з рівноваги. Інший партнер слухає розповідь мовчки, де доречно, вставляє слова: «так(?)», «угу», «і що він (вона)» тощо...

Через 2 хвилини учні міняються ролями, ніяк не коментуючи почуте. Після закінчення партнери обмінюються враженнями, що кожний із них відчував у ролі слухача на початку (які «Я-слухання» помітив у себе) і в ролі розповідача, і чим ці враження відрізняються від мовчазного слухання у 2-й вправі; який варіант видався їм більш комфортним.

#### Підбиття підсумків вправи

Пасивне слухання лише називається пасивним. Насправді ж воно вимагає щиросердощі роботи з усвідомлення власних «Я-слухань» на початку розмови, і ця робота — не така вже проста.

Справа в тому, що всяка техніка — це лише прийоми, що існують ніби поза нами й можуть бути використані ефективно, а можуть виявитися і безрезультатними. Важливо, хто їх використовує і як він це робить — усвідомлено чи ні. Прийоми пасивного слухання будуть дієвими лише тоді, коли попередньо буде проведена робота із собою, зі своїми «фільтрами».

#### Запитання до обговорення

1. Який «фільтр» (що ви думаєте про те, що відбувається) у вас зараз, у цю мить?

2. Яка емоція у вашого партнера? Подивіться. Скажіть йому про це зараз і послухайте його думку. Ви праві? Чи спрацював ваш фільтр?

Крім ситуацій, коли вам потрібно усвідомити й об'єктивно віддзеркалити ту інформацію, яку хоче передати вам співрозмовник, і тих випадків, коли вашому партнерові необхідно виговоритися, вилити емоції, заспокоїтися, існують ситуації, коли жоден з описаних видів слухання не спрацює, не викликає у співрозмовника відчуття вдячності, полегшення і довіри до вас.