

Як навчитися уважно мовчати

Тренінгове заняття для педагогів для розвитку навичок ефективного спілкування і слухання

Уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них становить основу життєвого і 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 долати бар'єри на шляху до встановлення взаєморозуміння.

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

Людмила ГРИЦЕНОК,
молодший науковий співробітник лабораторії трудового виховання Інституту проблем виховання НАПН України



Мета: розширити знання учасників про чинники успішного спілкування, рівні й типи зворотного зв'язку, правила й етапи активного слухання; відпрацювати навички ефективного спілкування.



Обладнання й матеріали: дошка або фліпчарт із фломастерами, роздруковані листівки або загальні плакати: «Правила активного слухання», «Правила ефективного слухання».



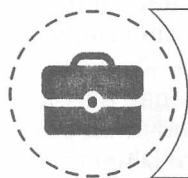
Тривалість: 2 год.



Кількість учасників: 15—30 учасників.

РОБОТА З КАДРАМИ

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ



I. ВСТУПНА ЧАСТИНА



ПРИВІТАННЯ. ОГОЛОШЕННЯ ТЕМИ Й МЕТИ ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

Мета: ознайомити учасників із тематикою зустрічі; окреслити організаційні аспекти роботи.

Час: 5 хв.

Обладнання: не потрібно.



ВПРАВА «ВІЗИТІВКА»

Мета: сприяти знайомству учасників.

Час: 10 хв.

Обладнання: папір, ручки.

Хід проведення

Учасники розташовуються на стільцях по колу й об'єднуються в пари. Подальша робота відбувається в парах. Ведучий ставить завдання — кожному зробити графічне зображення візитівки для свого сусіда і презентувати його всій групі.

Учасники мають 5 хв на взаємоопитування за пунктами, які зазвичай зазначені у візитівці: ім'я, вид заняття, місце роботи, посада.



ВПРАВА «ПРАВИЛА РОБОТИ В ГРУПІ»

Мета: організувати тренінговий простір; сформулювати правила роботи в групі.

Час: 5 хв.

Обладнання: фліпчарт, ватман, фломастери.

Хід проведення

Ведучий пропонує учасникам окреслити перелік правил роботи, які діятимуть протягом проведення тренінгового заняття.

Правило 1. Активність. Пропонується активно брати участь у всіх вправах і висловлювати власну думку під час обговорення, оскільки успішність проведення заняття на 50% залежить від ведучого і на 50% — від учасників.

Правило 2. Конфіденційність. Неприпустимо виносити на обговорення особисту інформацію про учасників групи за межі тренінгової території.

Правило 3. Толерантність (терпимість). На занятті збираються різні люди, тож вони не мають думати однаково: кожен має право висловити власну точку зору відповідно до переконань, але необхідно виявляти терпимість і лояльність щодо висловлювань, які не збігаються з вашою точкою зору.

Правило 4. Відмова від ярликів. Під час проведення тренінгових занять прийнято висловлювати власну думку у формі зворотного зв'язку, тому важливо говорити не про особистості загалом, а про окремі аспекти, поведінку. Так ми уникнемо образ і принижень гідності іншої людини. Зворотний зв'язок має бути конструктивним.

Правило 5. Правило «стоп». Кожен учасник має право, нічого не пояснюючи, не брати участі у виконанні будь-якої вправи, припинити розмову, якщо це стосується особистості.



II. ОСНОВНА ЧАСТИНА



ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ «ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ»

Мета: поповнити знання учасників щодо особливостей спілкування й ефективної комунікації.

Час: 10 хв.

Обладнання: не потрібно.

Ведучий. Важливо пам'ятати, що розуміння іншої людини пов'язане передусім із розумінням себе. Мірою ефективності спілкування є збіг того, що один із партнерів хотів і передав іншому. Спілкування вважають завершеним, якщо повною мірою вичерпано зміст теми, а його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як достатні. При незавершеному спілкуванні зміст теми спілкування залишається не

РОБОТА З КАДРАМИ

розкритим до кінця і не відповідає очікуванням співрозмовника.

Причини непорозуміння під час спілкування — найрізноманітніші. Найчастіше це комунікативні бар'єри — перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. До них належать:

- сором'язливість;
- неухважність;
- невміння висловити думку;
- невміння слухати співрозмовника;
- неприязнь і недовіра до співрозмовника.

Як зазначають фахівці, бар'єри спілкування — це чинники, що слугують причиною неефективної взаємодії, конфліктів або сприяють їм. Із психологічної точки зору, до таких чинників можна віднести відмінності в типах темпераменту, характері, манерах спілкування та емоційних станах партнерів по спілкуванню.

Для успішного спілкування, на думку психологів, мають значення три чинники: надійність того, хто говорить; зрозумілість його повідомлень; зворотний зв'язок із метою з'ясування того, наскільки правильно зрозуміли співрозмовники одне одного.

Отже, ефективність комунікації залежить від уміння слухати, що є важливою умовою правильного розуміння інформації, яку ми отримуємо від інших. Слухати треба вміти, щоб досягти порозуміння, отримати задоволення від спілкування. Але хіба це важко — слухати? Здається, для цього достатньо просто помовчати, поки говорять співрозмовник.

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



ВПРАВА «А ОТ У МЕНЕ...»

Мета: здобути актуальний досвід переживань у ситуації некомфортного спілкування.

Час: 15 хв.

Обладнання: фліпчарт, ватман, фломастери.

Хід проведення

Етап 1 (5 хв)

Учасники розбиваються на пари і сідають так, щоб можна було підтримувати візуальний

контакт. Учасники домовляються, хто буде перший говорити. Той, хто починає, має за 2 хв розповісти про те, що цікавого він дізнався (побачив, прочитав, почув) за останній місяць. Другий учасник щоразу, коли випадає нагода вставити слівце, перебиває його та починає розповідати щось своє. Потім учасники міняються ролями і вправа повторюється.

Рефлексія

Етап 2

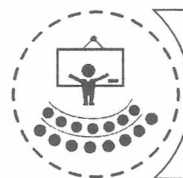
Протягом 1 хв учасники обмінюються враженнями й почуттями, що виникали під час виконання вправи (коли починали розповідати, коли перебивали).

Етап 3 (узагальнення)

Тож які почуття виникали у вас, коли партнер не давав вам завершити думку, перебивав? Чи хотілося вам продовжити розмову, особливо якщо вони були для вас важливими і значущими? Чи виникала довіра до співрозмовника, відчуття, що вас слухають уважно і ви потрібні своєму партнерові? (Випикуємо враження на дошці чи фліпчарті, але без повторів.)

Етап 4. Підбиття підсумків виконання вправи

Як бачимо, мало хто отримує задоволення, коли його думкою нехтують, перебивають без потреби. Слухання ж полягає в утриманні уваги, тобто зосередженні на особистості співрозмовника, на питаннях, що він висловлює, можливих шляхах вирішення проблем.



ВПРАВА «УМІННЯ УВАЖНО СЛУХАТИ»

Мета: навчитися концентрувати увагу на особистості партнері під час спілкування, правильно сприймати його слова, не вдаючись під час розмови до зайвих коментарів та порад.

Час: 10 хв.

Обладнання: не потрібно.

Хід проведення

Учасники залишаються в тих же парах. Починає той, хто був спершу слухачем під час виконання попередньої вправи. Промовець має за 3 хв на те, щоб розповісти, що з ним трапилось протягом останніх 24 годин. Інший партнер слухає розповідь мовчки, не відводячи погляду від співбесідника, і концентрує свою увагу на партнері та на його словах. Той, хто слухає, не має перебивати

партнера, навіть якщо його думка є зрозумілою, він не має шукати пояснень та оцінювати партнера, а просто слухає. Через з'явлення учасники міняються ролями, ніяк не коментуючи почуте.

Рефлексія

Обміняйтесь враженнями стосовно того, що саме кожен відчував у ролі слухача та розповідача. Починайте висловлювання, називаючи співрозмовника на ім'я.

Підбиття підсумків виконання вправи Запитання для обговорення

— Чи однаково було вислуховувати 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 ви відчуваєте, коли під час розмови називають ваше ім'я?

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



ЛЕКЦІЯ «АКТИВНЕ Й ПАСИВНЕ СЛУХАННЯ»

Мета: розширити уявлення учасників про види слухання.

Час: 10 хв.

Обладнання: фліпчарт, ватман, фломастери.

Ведучий. Та чи є слухання простим «неговорінням»? Уся справа в тому, що слухання — не просто мовчання. Це процес складніший, активний, під час якого встановлюються невидимі зв'язки між людьми, виникає відчуття взаєморозуміння, що 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 й розуміє його. Причому в будь-якому висловлюванні є **принаймні два змістові рівні: рівень інформаційний** (про що?) і **рівень емоційний** (як?).

Тому і зворотний зв'язок може бути двох видів: **віддзеркалення інформації** і **віддзеркалення почуттів**. Коли на перший план виступає 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. Ефективне слухання сприяє налагодженню відвертих

стосунків. Саме тому слухання є важливою складовою професійного спілкування, особливо в представників сфери «людина — людина».

Що таке активне слухання і що воно дає? Щоб довідатися, чи користується людина прийомами активного слухання, варто звернути увагу на те, чи ставить вона уточнювальні запитання, чи дає зворотний зв'язок за допомогою так званого парафразу: «*Чи правильно я вас зрозумів(ла), 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 зрозуміли правильно.
- Ви побіжно інформуєте співрозмовника про те, що перед ним не дитина, якій можна вказувати, і не «диктофон», на який можна надиктувати власні думки й міркування, а рівноцінний партнер.

Партнерська позиція означає, що обидва співрозмовники несуть відповідальність за власні слова. Останнє особливо важливо, якщо ви маєте справу з авторитарним, жорстким співрозмовником. Застосування навичок активного слухання допоможе, якщо ви — людина невпевнена, вам властиво прибіждитися або займати позицію «жертви». Адже таке слухання не лише відхиляє від звичної позиції авторитарного співрозмовника, а й піднімає вас до рівня партнерського спілкування, дає можливість зосередитися на суттєвих моментах розмови, а не на власних переживаннях і побоюваннях.

Активне слухання дуже важливе під час проведення ділових переговорів, у ситуаціях, коли партнер по спілкуванню приблизно рівний або сильніший, а також у конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу.

Це також досить ефективний засіб заспокоїтися і налаштуватися самому (налаштувати співрозмовника) на ділову хвилю. Допоможе активне слухання й тоді, коли у вас виникає бажання нагруб'янити партнерові, зчинити сварку, роздмухати конфлікт.

Типовою помилкою під час освоєння активного слухання є суто формальний підхід. Людина діє буцім-то за правилами, але без реального віддзеркалення змісту розмови. У таких випадках вона ставить «потрібне» запитання: «*Чи правильно я Вас зрозумів(ла), що...?*», але, не дочекавшись відповіді, продовжує розвивати аргументацію на користь власної точки зору, фактично ігноруючи думку співрозмовника. Під час виконання першої вправи ми відчули, яким буде результат. Тож потім не варто дивуватися, що техніка активного слухання

«не спрацьовує». (Наприклад, я ж сказала: «Якщо Я вас правильно зрозуміла, то...», а ми все одно не зрозуміли одне одного і співрозмовник почав на мене гніватися. За що?)

Отже, активне слухання передбачає:

- зацікавлене ставлення до співрозмовника;
- уточнювальні запитання;
- парафраз на кшталт: «Чи правильно я зрозумів(ла), що...?» (зі знаком запитання в кінці фрази);
- отримання відповіді на запитання (це може бути: «так», «ні, неправильно», «не зовсім, я маю на увазі...» тощо).

Справа в тому, що для активного слухання, як і для будь-якого іншого ефективного слухання, необхідно постійно усвідомлювати власні 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). Оскільки лише за наявності позицій «я хочу тебе зрозуміти», «це цікаво» активне слухання «спрацьовуватиме».

Правила активного слухання

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

Зовнішніми ознаками активного слухання є: вияв зацікавленості, участі; готовність надати підтримку; прагнення повністю зрозуміти співрозмовника. 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 щодо використання активного слухання

- Давайте співрозмовнику, як є умови, можливість виговоритися.
- Виявляйте вашу зацікавленість за допомогою мови тіла під час особистого спілкування.

(По завершенні лекції кожен учасник отримує пам'ятку «Етапи активного слухання» (додаток на с. 58).)



ВПРАВА «АКТИВНЕ СЛУХАННЯ»

Мета: вчитися концентрувати увагу на партнері по спілкуванню; застосовувати принципи й прийоми активного слухання.

Час: 10 хв.

Обладнання: не потрібно.

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 інший — «оповідачем». Завдання передбачає кілька послідовних етапів, розрахованих на обмежений проміжок часу. Ведучий вказує, що потрібно зробити, коли розпочати виконання завдання, а коли його закінчити.

Етап 1. Перший оповідач протягом 2 хв розповідає про труднощі, що виникають під час взаємодії з іншими. Особливу увагу варто приділити якостям, що породжують такі труднощі. Другий учасник має дотримуватися правил активного слухання, тим самим допомагаючи співрозмовнику говорити про себе. Ведучий через 2 хв зупиняє спілкування. Далі оповідач протягом 1 хв розказує партнеру, що допомагало відкритися й вільно розповідати про себе, а що, навпаки, ускладнювало розповідь. До цього етапу важливо поставитися серйозно, оскільки так «слухач» може з'ясувати для себе, що він робить неправильно.

Етап 2. По закінченні хвилини ведучий дає друге завдання. Учасник має протягом 5 хв розповідати партнеру про свої сильні сторони під час спілкування. Партнер знову має активно слухати, використовуючи при цьому певні правила й прийоми та враховуючи інформацію, отриману від свого партнера протягом попередньої хвилини.

Етап 3. Після того як минули 2 хв, ведучий зупиняє спілкування і пропонує перейти до етапу 3. Тепер «слухач» має за 3 хв розповісти, що він запам'ятав і зрозумів із двох оповідань партнера про себе. У цей час перший учасник має мовчати й лише рухами голови показувати згоду чи незгоду з словами партнера. 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 час не затагується, то вправа повторюється зі зміною ролей, але при цьому ведучий кожен раз починає новий етап, дає завдання й закінчує його.

Етап 4. Останнім етапом буде спільне обговорення того, яка роль важча, які методи активного слухання було виконувати легше, а які навпаки — важче, про що важче говорити, про труднощі в спілкуванні чи про сильні сторони, що відчували партнери в ролі оповідача, як впливала поведінка слухача.

Висновок

У результаті виконання цієї вправи формується 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 поліпшувати щоденну взаємодію, спілкування в колективі та стають «незамінними помічниками» в професійному житті.



ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ «ПАСИВНЕ СЛУХАННЯ»

Мета: розширити уявлення учасників про пасивне слухання, типові реакції тощо.

Час: 10 хв.

Обладнання: фліпчарт, ватман, фломастери.

Ведучий. Чи завжди варто застосовувати активне слухання? Як і будь-які техніки, 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 перебуває в стані сильного емоційного збудження, то прийоми активного слухання не спрацьовують, оскільки в такому стані співрозмовник насправді не є співрозмовником. Нині він лише людина, яка не контролює власні емоції, не здатна вловити зміст розмови, та й треба їй лише одне — заспокоїтися, приборкати емоції. Лише тоді можна буде спілкуватися «на рівних», після цього вона буде здатна почути те, що ви говорите. Що ж робити?

У подібних випадках ефективно працює так зване пасивне слухання.

Що таке пасивне слухання?

Пасивне слухання дає співрозмовникові можливість висловитися, що, зокрема, передбачає вміння уважно мовчати. Тут важливі обидва слова. «Мовчати» — оскільки співрозмовникові важливо, щоб його почули, і його найменше цікавлять наші зауваження. «Уважно» — інакше співрозмовник образиться й узагалі відмовиться спілкуватися. Усе, що потрібно робити в цьому випадку, — це не заважати й підтримувати під час його промови, щоб він зміг висловитися повною мірою.

Таке слухання передбачає відкритість й уважність до думки співрозмовника. Відкривши для себе іншу точку зору, ви не зобов'язані погоджуватися з нею, але зате тепер ви знаєте,

на які аргументи посилається ваш співрозмовник, і будете діяти з огляду на цю інформацію.

Сприяти співрозмовникові в його бажанні висловитися допоможе дотримання кількох правил пасивного слухання.

За такого способу слухання головне — мінімум відповідей (тобто невтручання в мовлення співрозмовника). Будь-яка наша фраза, в кращому випадку, буде пропущена співрозмовником повз вуха, а в гіршому — зіб'є його з пантелику або, навіть, викличе агресивну реакцію: адже ми йдемо проти його бажання висловитися.

Під час пасивного слухання ми маємо бути не красномовним оратором, не суддею того, що скаже співрозмовник, не лікарем, який ставить діагноз, а «губкою», яка вбирає все, що людина говорить, без будь-якого відбору, оцінки й сортування.

Поки ми «уважно мовчимо», необхідно постійно давати співрозмовникові сигнал, що ми не літаємо в хмарах власних думок, а зосереджені на його словах.

Якщо ви маєте справу з людиною, яка перебуває в стані афекту, сильного емоційного потрясіння, потрібно просто її заспокоїти.

Зазвичай, людина в такому стані не дуже добре контролює власні емоції й не дуже розуміє, що саме вона говорить. Тому «віддзеркалювати» їй інформацію або почуття — безглуздо й навіть шкідливо. Це лише спровокує додатковий вибух роздратування. Не допомагають і слова-блоки: «Заспокойся», «Не плач», «Не нервуйся». Тому важливо просто слухати людину, давати їй зрозуміти, що вона не сама, що ви її чуєте, розумієте й готові підтримати.

Найкраще при цьому діють так звані «угу-реакції»: *так-так, ага, угу-угу, ну звичайно* тощо. Справа в тому, що емоційний стан людини схожий на маятник: дійшовши до вищої точки емоційної напруги, людина починає «спускатися», заспокоюватися й приходити до тями. Якщо не намагатися зупинити маятник, то виворившись, людина заспокоїться і, відчувши це, ви зможете спілкуватися з нею нормально. Не мовчіть, тому що «глухе» мовчання в будь-кого викликає роздратування, а в 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, досить спокійним тоном поставте уточнювальні запитання: *«І що він тобі сказав?», «А ви що відповіли?», «А де була (ім'я) в цей час?»* Основне 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. Адже це спровокує бурхливий конфлікт, «з'ясування стосунків» і, врешті-решт, призведе до виникнення не дуже неприємних відчуттів.

Згадайте який-небудь випадок, коли на бурхливу емоційну репліку когось із ваших приятелів, знайомих, колег ви реагували з тим же емоційним запалом. Чим закінчилася ця розмова? Спробуйте усвідомити той стан, у якому ви перебували на початку. Ви були роздратовані чимось? У вас був кепський настрій, перед цим сталися якісь неприємності? Цій розмові передувала схожа? Напевно, так воно й було, і все це вказує на те, що ваш стан можна було назвати словом «образа», а може — «все одно я маю рацію» (і тоді зауваження, просто зроблене небайдужим тоном, сприймається як погроза і викликає бажання додатково утвердитися у власній правоті, й ви починаєте бурхливо це доводити).



ВПРАВА «АГА, УГУ, І ЩО ТИ...?»

Мета: навчитися використовувати найпростіші прийоми пасивного слухання.

Час: 10 хв.

Обладнання: не потрібно.

Хід проведення

Учасники працюють у парах. Починає той, хто був спершу слухачем під час виконання попередньої вправи. Промовець має за 2 хв розповісти про якусь конфліктну ситуацію, що вивела його з рівноваги. Інший партнер слухає розповідь мовчки, з огляду на зміст розмови вставляючи слова: *так, угу, і що він (вона)* тощо...

Через 2 хв учасники міняються ролями, не коментуючи почуте. Після закінчення партнери обмінюються враженнями стосовно того, що відчував кожен із них у ролі «слухача» на початку (які «Я-слухання» помітив у себе) і в ролі «розповідача», чим ці враження відрізняються від мовчазного слухання під час виконання другої вправи. Який варіант видався їм комфортнішим?

Підбиття підсумків виконання вправи

Можна зробити висновок, що пасивне слухання тільки називається пасивним. Насправді ж воно вимагає щирого серця роботи щодо усвідомлення власних «Я-слухань» на початку розмови, і ця робота — не така вже й проста.

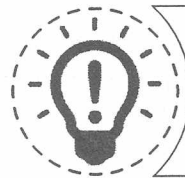
Справа в тому, що всяка техніка — це лише прийоми, що існують ніби поза нами й можуть

бути використані ефективно, а можуть виявитися безрезультатними. Важливо те, хто їх використовує і як він це робить — усвідомлено чи ні. Прийоми пасивного слухання будуть дієвими лише тоді, коли попередньо буде проведено роботу над собою, своїми «фільтрами».

Запитання до учасників

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

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



ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ «ЕМПАТІЙНЕ СЛУХАННЯ»

Мета: розширити уявлення учасників про особливості емпатійного слухання, ситуації, в яких воно є доречним, тощо.

Час: 5 хв.

Обладнання: фліп-чарт, ватман, фломастери.

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

Є ще спілкування, для якого характерні розмови про індивідуально-важливі, значимі для партнера речі, розмови, що в ідеалі мають характер психотерапевтичних бесід (батьки — діти, вчитель — учень, подруги тощо). І тут варто згадати про емпатійне слухання. Воно рідше застосовується в професійній сфері (окрім таких професій як психолог, педагог, лікар).

Рецепт емпатійного слухання. «Рецепт» дає змогу випробувувати відчуття, які переживає співрозмовник, відображати ці відчуття, розуміти емоційний стан співрозмовника й поділяти його. За такого слухання не дають порад, не прагнуть оцінити, що говорить людина, не моралізують, не критикують, не повчають. Існує кілька правил емпатійного слухання:

Необхідно налаштуватися на слухання: на певний час забути про власні проблеми, «звільнити» душу від власних переживань і постаратися уникнути упередженого ставлення щодо співрозмовника. Лише в цьому випадку ви зможете зрозуміти те, що відчуває ваш співрозмовник, зрозуміти його емоції.

У своїй реакції на слова партнера потрібно з точністю відобразити переживання, відчуття, емоції, що криються за його висловлюваннями. Однак варто це зробити так, щоб продемонструвати співрозмовникові, що ви не лише правильно зрозуміли його відчуття, а й прийняли.

Необхідно пам'ятати, що емпатійне слухання — це не пояснення прихованих від співрозмовника таємних мотивів його поведінки. Потрібно уявити відчуття партнера, а не пояснювати йому причину виникнення в нього цього відчуття. Зауваження на кшталт: «*Це в тебе тому, що ти просто заздриш своєму другові*» або «*Насправді тобі хотілося б, щоб на тебе весь час звертали увагу*» не можуть викликати нічого, окрім відкидання і захисту.

У тих випадках, коли партнер роздратований, коли він говорить безперестанку, зовсім не обов'язково відповідати розгорнутими фразами, досить просто підтримувати партнера короткими фразами на кшталт «так-так», «угу», кивати головою або ж просто повторювати його останні слова.

«Рецепт емпатійного слухання» можна застосовувати лише в тому випадку, коли людина сама хоче поділитися з вами своїми переживаннями. У разі ж, коли співрозмовник ставить звичайні запитання («*А ви не знаєте, що означає (те чи те)?*»), або ж ініціатором розмови виступаєте ви, то застосування емпатійного слухання просто неможливе.

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 й співпереживанні йому. Саме в цьому — секрет ефективного слухання, що 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, доторкання до плеча або руки партнера. Відсутність зацікавленості, невдоволення — послаблюють довіру, тим самим знижуючи готовність до взаємодії. Можна слухати іншу людину, але водночас перебувати подумки десь далеко, або зосереджуватися лише на частині інформації, що найбільше цікавить. Крім цього, увагу співбесідника можуть відволікати сторонні шуми, особисті переживання. Саме тому важливо свідомо оволодівати навичками ефективного слухання, що є професійно важливими у сфері соціономічних професій (лікар, психолог, учитель).

Ми з вами розглянули лише основні прийоми слухання, але якщо ви використовуватиме хоча б той досвід, якого набули на цьому занятті,

то шансів на порозуміння й ефективність під час спілкування у вас буде набагато більше.

Отже, існують такі основні правила ефективного слухання:

1. Уміти виявляти повагу до співрозмовника.
2. Уміти підкреслювати щирий інтерес.
3. Запам'ятовувати імена співрозмовників.
4. Уникати зайвих суперечок.
5. Не зловживати критикою і засудженням інших.
6. Уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співбесідника до кінця.
7. Поважати думку інших.
8. Уникати наказового тону й указівок.
9. Підбадьорювати співрозмовника за допомогою вербальних і невербальних засобів.

Запитання до учасників

— Які з них вам видаються найлегшими? Найважчими? Найважливішими?

— Тож, урахувавши досвід сьогоdnішнього заняття, як ви відчули, чи потрібно вчитись слухати й навіщо?



III. ЗАВЕРШАЛЬНА ЧАСТИНА



ВПРАВА НА РЕФЛЕКСІЮ «ПРОДОВЖІТЬ РЕЧЕННЯ»

Мета: усвідомити власні можливості, а також простежити динаміку процесу змін.

Час: 10 хв

Хід проведення

Учасники по черзі мають закінчити речення: Сьогодні я дізнав(ла)ся про 3 важливі речі:

1. ...
2. ...
3. ...



ВПРАВА «ЛИСТ ПОБАЖАНЬ»

Мета: створити умови для отримання позитивних емоцій, дружньої атмосфери.

Час: 10 хв.

Обладнання: папір, ручки.

РОБОТА З КАДРАМИ

Хід проведення

Інструкція. Кожний учасник бере чистий аркуш паперу.

Внизу аркуша записує своє ім'я. Кожен учасник має записати побажання на кожному аркуші по колу, потім згорнути його так, щоб не було видно іншим учасникам, які писатимуть далі.

У результаті кожен учасник отримає багато разів складений аркуш із побажаннями всіх учасників тренінгового заняття.

Якщо учасники захочуть, вони можуть поділитися цими висловлюваннями з групою.



ЗАВЕРШЕННЯ ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

Використані джерела

1. Берклі-Ален, М. Забуте мистецтво слухати / М. Берклі-Ален. — СПб., 2009
2. Бороздіна, Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. — М. : ИПФРА—М, 2006. — 224 с.
3. <http://credo.pro/2009/01/78>

Додаток

ЕТАПИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ / ДІЇ СЛУХАЧА

1. Несловесна підтримка співрозмовника

Контакт очей, «поза слухання», кивки, вираз згоди: «угу», «так-так» тощо.

2. Парафраз (переказ думок співрозмовника)

Але парафраз не спрацює, якщо в ньому не наголошено, хто саме висловив цю думку: «Ви вважаєте, що...», «Отже, ти кажеш, що...», «Значить, ви стверджуєте...», «Отже, ваша думка зводиться до такого...», «Ти висловився так, що...», «Ваші слова такі...» тощо.

3. Формулювання змісту висловлювання

На цьому етапі варто позбутися власних емоцій, оцінок і просто коротко викласти суть, як її зрозумів слухач.

4. Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки

«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?». Можливо, потрібно перефразувати сказане на другому етапі ще раз, до повного розуміння.

5. Демонстрування власного ставлення до почутого

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

6. Висловлення власного судження по суті справи

«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю» тощо.

