

*С.Дерябо,
кандидат психологических наук
В.Ясвин,
кандидат психологических наук*

Искусство слушать

Как-то в наш центр на собеседование пришел мужчина, который собирался организовать платную стоянку и для работы с клиентами хотел пройти практику. В течение двух с половиной часов он рассказывал о своем будущем детище, о том, какую роль в получении доходов играет умение работников общаться с клиентами, как необходимо проводить инструктаж с подчиненными, и так далее. Закончил он свой монолог словами: «Какие вы интересные люди. Я узнал так много нового!» Когда мы после окончания встречи попросили его сделать вывод, он сформулировал так: лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

Казалось бы, все это знают и понимают. И народная мудрость не зря гласит: «Слово - серебро, молчание - золото». Но часто ли мы ей следуем? И если нет, то почему?

Мы невнимательно выслушиваем собеседника потому, что:

1. Слишком поглощены собственными мыслями. Во время разговора мы, ухватив одну фразу, начинаем обдумывать ответ, подыскиваем остроумные возражения и уже не слышим, что говорит собеседник. Хотя случается, что на самом деле мы думаем одинаково и спорить нам не о чем.
2. Находимся во власти захвативших нас эмоций и сознательно не желаем ничего слушать дальше, считая, что собеседник покусился на наш авторитет. Торопимся поставить его на место.
3. Считаем себя умнее другого и спешим поскорее выставить оценку «пять» или «два» в зависимости от того, отвечают его слова нашим собственным представлениям или нет.
4. Наш собеседник - близкий нам человек. Нам кажется, что мы заранее знаем, куда он клонит. К сожалению, мы часто не церемонимся именно с близкими. «Меньше всего любви достается нашим самым любимым людям», - сказал поэт А.Дольский.
5. И, наконец, мы не слушаем, поскольку не умеем слушать. Точно понять высказанную другим человеком мысль, увлечься ею, поддержать - тоже своего рода искусство.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, о которых мы и хотим напомнить. Их должен знать всякий воспитанный человек. Перечислим эти приемы:

нерефлексивное слушание,
выяснение,
перефразирование,
резюмирование,
отражение.

Итак, **нерефлексивное слушание** - это когда мы даем человеку выговориться, не перебивая его, не пытаемся направить беседу в нужное русло. При этом непременно

следует поддерживать собеседника короткими нейтральными репликами типа «да», «понимаю» и т.п. Этот прием уместен в семейных конфликтах, когда одна сторона явно горит желанием излить, что накопилось на душе. Пытаться в эту минуту что-то выяснить - бесполезно. Сначала необходимо дать выговориться, а уж потом приступить к поискам истины, выяснения, на чем можно сойтись.

Выяснение. Суть этого приема в том, что слушающий задает «выясняющие» вопросы, чтобы сразу устранить недоразумения, возможность неточного понимания. К этому способу следует прибегать и при решении какого-то вопроса в семье, с коллегами на работе. Ключевые фразы в этом способе: «Вы имеете в виду, что...», «Не объясните ли вы, что вы подразумеваете под...» и так далее. Даже вопрос, например: «Это что, трудно сделать?» - полезнее сформулировать таким образом: «А насколько это трудно сделать?» - позволяя человеку довести мысль до конца.

Перефразирование - прием, который позволяет нам убедиться в том, насколько точно мы поняли собеседника, и продолжать разговор, зная, что на этой ступени никаких расхождений между нами нет. Казалось бы, простое дело. Но когда мы давали такое задание во время лекций, разбив слушателей на пары, они заканчивали его буквально в поте лица. Перефразирование - практически универсальный прием. Но, конечно, перефразирование особенно эффективно при деловых переговорах, когда необходимы полное понимание и согласование требований партнера с вашими устремлениями. Поленившись повторить сказанное, вы рискуете потерять не один миллион рублей. Особенно полезно перефразирование, когда мы не очень хорошо ориентируемся в заданной теме разговора. И человек, умеющий пользоваться этим приемом, может в результате оставить весьма благоприятное впечатление. Но, как ни странно, перефразирование необходимо именно тогда, когда у нас возникает ощущение, что мы понимаем абсолютно все. Этот прием не только не дает притупить наше внимание, но и помогает собеседнику. У него появляется возможность наглядно увидеть, правильно ли он излагает свои мысли. Ключевые фразы: «Если я вас правильно понял, то...», «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но у меня сложилось впечатление, что...», «Другими словами, вы считаете, что...» и тому подобное. При этом, конечно, важно не повторять все, а отобрать «зерна» от «плевел».

Резюмирование - это подведение итогов, когда мы своими словами высказываем главную идею. Это своего рода «тезисы», которые принято приводить в любой научной статье. Прием особенно уместен во время деловых совещаний. Когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему, необходимо время от времени подводить итог, чтобы перекинуть мостик к следующей теме. Неплохо пользоваться этим приемом и в конце телефонного разговора, особенно если вы заинтересованы в том, чтобы слушающий что-то сделал. К нему имеет смысл обращаться, когда вы хотите высказать несогласие с чьей-то точкой зрения. Выделите главное, подытожьте, какая именно идея вызывает у вас наибольшее сомнение, - тогда не придется распыляться, опровергая массу побочных, несущественных доводов. Ключевые фразы резюмирования: «Итак, вы предлагаете...», «Ваша основная мысль, как я понял...» и т. д. Напомню еще раз, что резюмирование в корне отличается от перефразирования. При резюмировании необходимо не повторение, а выделение сути.

И, наконец, последний прием - **отражение**. Смысл его - в стремлении показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Этот способ незаменим в конфликтных ситуациях. Он помогает снять «обвинительный накал», установить более доверительные отношения. Вот для примера две фразы, которые могут быть даны на одно и то же восклицание: «Как меня измотали отношения с шефом! Наверное, я уйду из фирмы...»

Первый ответ: «Правильно! Зачем тебе эта нервозность? Переходи в другое место».

Второй ответ: «У меня такое впечатление, что ты и в самом деле очень устал бороться за свои проекты. Тебе, видимо, стоит немного отдохнуть, чтобы спокойно разобраться во всем». В первом случае слушатель отреагировал буквально, - только на слова, не дав себе труда вдуматься, что стоит за ними. Это вряд ли вызовет доверие собеседника и желание продолжить разговор. Останется неприятный осадок, и в следующий раз он не захочет обращаться к вам за советом. При обращении к этому приему не забывайте, что акцент делается не столько на самом сообщении, сколько на том, что стоит за ним. Вам необходимо обращать внимание на жесты, на интонацию, на выражение лица говорящего. Попробуйте мысленно поставить себя на его место, тогда вам легче догадаться, какого рода ответа ждут от вас. Отражение можно назвать не столько приемом, сколько целью. Это венец понимающего слушания. Не изощренная уловка, а способность «вчувствоваться» в другого человека.

Считается, что женщины - более одаренные слушатели, и это вполне понятно. Женщины во все времена намного больше уделяют внимания детям, стараются угадать их внутреннее состояние. Но, тем не менее, способность «вчувствования» может развить в себе каждый. Было бы желание.

Безусловно, перечисленные выше приемы - всего лишь первые шаги на долгом пути постижения великого искусства слушать собеседника. Искусства, которое помогает нам лучше понять и других, и самих себя