

## Консультация Как научиться слышать друг друга? Трудности слушанья.

Психологи выделяют 6 главных причин, из-за которых мы не улавливаем смысл слов собеседников.

1. **Эмоциональная неуравновешенность** — мы часто просто поглощены собственными эмоциями, не владем собой. Где уж там слушать, когда надо выкрикаться, выразить свой гнев, возмущение, несогласие.

2. **Уязвленное самолюбие** — если нас начинают критиковать, мы, как правило, тут же начинаем защищаться. Лучшая защита — нападение. А что нам говорят? Какая разница! Нас критикуют!

3. **Поглощенность собственными мыслями** — мы не слушаем, потому что в это время обдумываем, что ответим на вопрос, как блеснем эрудицией. Да и просто — загружены проблемами.

4. **Выставление оценок сказанному** — мы не слушаем потому, что заранее считаем себя умнее других и судим с позиции всезнайки о предмете разговора. Что по этому поводу думает собеседник, не важно — я же лучше знаю!

5. **Потеря внимания к близким** — печально и удивительно, но мы часто не слушаем самых близких нам людей (родных, друзей), потому что нам кажется, что мы все о них знаем и все будет «как всегда». Мы знаем, что скажет ребенок на вопрос об успехах в школе, мы знаем, что скажет супруг в ответ на ту или иную просьбу. И даже если они сказали совсем не то, что мы привыкли слышать, часто просто не обращаем на это внимания.

6. **Не владение техникой слушания** — мы не слушаем просто потому, что не умеем. Мы можем слышать, то есть воспринимать звуки. Но слушать — совсем другое, здесь надо прилагать усилия. Это трудно и не всегда хочется, потому что на ум приходят привычные, автоматические ответы.

Так же выделяют 11 типичных ошибок собеседников. Вот как мы обычно реагируем на сообщения.

### **Предупреждения, угрозы**

«*Вы пожалеете!*», «*Если не перестанешь, то...*», «*Смотри, как бы не стало хуже!*». Такие фразы запугивают человека, заставляют его чувствовать себя жертвой. А дети при частом повторении подобных фраз быстро к ним привыкают и перестают на них реагировать.

### **Приказы, команды**

«*Повтори еще раз!*», «*Не разговаривай со мной подобным тоном!*», «*Сейчас же перестань!*», «*Убери!*», «*Замолчи!*». Такие ответы только унижают собеседника, убеждают его в вашем нежелании вникнуть в его проблемы.

### **Доказательства, логические выводы, нравоучение**

«*Вам не следует так поступать*», «*В таких случаях всегда нужно поступать так-то*», «*Сколько раз я тебе говорила...*», «*Пора бы знать, что...*». В таких случаях обычный ответ: «*Сколько можно!*», «*Хватит!*», и собеседник вообще перестает слышать ваши рекомендации. Особенно это видно на детях, у которых появляется «психологическая глухота» от множества нотаций.

### **Совет, рекомендация, решение**

«*Попробуй сделать так-то, и дело с концом!*», «*Почему бы тебе не сказать так то...*», «*Я бы на твоём месте...*». Как правило, на подобные советы мы не скупимся (даже не зная сути проблемы и не выяснив ее до конца) и безапелляционно заявляем: «*Тебе легко говорить!*», «*Ты так думаешь, а я по-другому*».

### **Мораль, проповедь**

«*Посмотри на это иначе*», «*Ты обязан вести себя как подобает*», «*Каждый человек должен то-то и то-то*», «*Ты обязан...*». Все эти прописные истины о «долге и чести» люди знают и без нас и часто при таких ответах испытывают разочарование и скуку.

### **Осуждение, критика**

«*Как не стыдно!*», «*То, что ты сделал, — просто глупость!*», «*Это все из-за тебя!*», «*Вечно ты...*». Такие фразы обычно вызывают отрицание, озлобление либо уныние и подавленность.

### **Похвала, согласие**

«*Ой, и как ты со всем справляешься!*», «*Вы, безусловно, правы!*», «*Ты самая красивая (умная, смелая)!*». Что плохого в похвале?! То, что она иногда бывает не к месту и что некоторые рассыпают ее направо и налево. Собеседник может заподозрить, что вы неискренни. Человек привыкает к похвале, жаждет и ищет ее.

## **Интерпретация, анализ**

«Вы наверняка думаете, что я ничего не понимаю!», «Теперь понятно, почему ты это сделал!», «Я все равно вижу, что ты обманываешь...». Выводы могут быть неверны, и причины поведения выведены ошибочно. В итоге — защитная реакция и желание уйти от контакта.

## **Брань, унижение**

«Ишь, какой умный выискался!», «Все женщины одинаковы!», «Ну просто дубина!», «Какой же ты лентяй!». Такие обвинения просто унижают человека.

## **Выспрашивание, расследование**

«Кто тебя надоумил?», «Нет, ты все-таки скажи!», «Ну почему ты молчишь?», «Что случилось? Я ведь все равно узнаю». Столь назойливые выяснения воспринимаются обычно в штыки.

## **Отшучивание, уход от разговора**

«Почему бы вам не выбросить это из головы?», «Давайте поговорим о чем-нибудь другом», «Не до тебя». Это просто пренебрежение проблемой. Шутка шуткой, а проблема остается.

## **Сочувствие, уговоры, увещевания**

«Как я вас понимаю, как вам сейчас трудно!», «Ничего-ничего, все делают ошибки», «Не обращайте внимания!». Сочувствие необходимо, но нужно стараться, чтобы оно не прозвучало слишком формально или наигранно. А во фразах типа: «Не обращай внимания!» ребенок может увидеть желание мамы или папы отмахнуться от него. Подобные помехи в общении не дают возможности собеседнику полностью высказаться, передать свои эмоции, мешают нам правильно понять его. А как же тогда разговаривать, если ничего нельзя? Прежде всего, надо хотеть слушать! Заплатить вниманием.

По словам Иствуда Атватера, автора известной книги «Я вас слушаю...», «чтобы слушать, мы должны заплатить вниманием». Слушая, мы отдаем наше внимание, нашу заинтересованность.

Овладение ими — нелегкий труд, но он будет вознагражден любовью и благодарностью ваших близких.

Существует два вида слушания: пассивное и активное.

## **Слушаем пассивно**

Состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими репликами. Что же тут сложного? Молчать, причем заинтересованно — потому что говорившему важно высказаться и ваши замечания ему сейчас совершенно не нужны.

Правила нерефлексивного слушания достаточно просты.

1. Минимум ответов. Любая наша фраза либо будет пропущена собеседником, либо собьет его с мысли.

2. Мы должны быть не советчиками, не ораторами, а просто молча внимательно слушать собеседника без какого-либо отбора или сортировки.

3. Для того чтобы собеседник понимал, что говорит не в пустоту, мы должны давать ему сигналы, что мы слушаем его, а не витаем в облаках. Для этого используются следующие реплики: «Да...», «Понимаю», «Продолжай».

Сигналом того, что мы слушаем, может быть и кивок, и утвердительное хмыкание, и даже изменение выражения лица. Реагируем — значит участвуем.

## **Когда полезно слушать именно так?**

•Собеседник горит желанием высказаться. Например, ребенок рассказывает про новый фильм, возмущен несправедливостью или окрылен успехом.

•В напряженных жизненных ситуациях, когда собеседник желает обсудить наболевшие вопросы.

•Собеседник испытывает трудности в выражении своих чувств. В этих случаях по мимике можно определить его состояние и помочь ему фразами типа: «Что-то случилось?», а потом внимательно выслушать.

•Нерефлексивное слушание полезно в общении с застенчивыми людьми, которые предпочитают более сдержанных собеседников.

•При общении с людьми, пережившими эмоциональный кризис.

Но в ряде случаев этот способ не подходит. Когда именно?

•Собеседник не хочет разговаривать. Поскольку цель пассивного слушания — помочь собеседнику в самовыражении, то у него должно быть, как минимум, желание самовыразиться.

•В ситуациях, когда наши ответы могут быть истолкованы как согласие. Поэтому, когда мы внимательно слушаем собеседника, но не согласны с ним, лучше сразу это ему сказать.

•Говорящий стремится получить более весомую поддержку, и наше поддакивание может быть расценено как пренебрежение или нежелание говорить.

### ***Слушаем активно***

Когда пассивного слушания недостаточно, переходите к активному. Это обратная связь с говорящим для контроля того, правильно ли мы его понимаем. Поговорим о его приемах.

•Выяснение — это обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает слушателю сделать сообщение более понятным при возникновении каких-либо неясностей, двусмысленности. Реплики должны касаться только слов говорящего, а не оценивать его поведение.

•Отражение чувств — стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Следует избегать категорических формулировок типа: «Я же вижу, что ты расстроен» и так далее.

•Резюмирование или подведение итогов. Смысл этого приема заключается в том, что мы своими словами подытоживаем только главные мысли человека, с которым беседуем.

•Перефразирование — это пересказывание своими словами мыслей собеседника. С помощью этого приема можно выяснить, правильно ли мы поняли смысл его слов. И даже если то, что нам говорят, кажется вполне ясным, этот прием также эффективен. Потому что проговаривая вслух те же слова, мы подаем их в своей манере, а значит — выражаем свой взгляд на ситуацию.