

СЛУШАТЬ НЕ ЗНАЧИТ СЛЫШАТЬ

Умеете ли вы слушать? Когда в последний раз вы действительно слушали другого человека? И можете ли вы с уверенностью сказать, что не только слушали его, но и слышали? А ведь это очень важно в отношениях между людьми.



Из всех навыков общения, **умение слушать**, является одним из самых важных. Даже самый яркий оратор легко проиграет среднему оратору, умеющему слушать правильно. Это умение не приходит естественным путём к большинству людей, для этого нужна большая работа и много-много практики, чтобы перестать прыгать с одной мысли на другую и навязывать своё мнение.

Чаще всего люди не слушают – они просто *ждут очереди, чтобы говорить самим*. Мы по большей части заинтересованы в том, чтобы рассказать о своих собственных взглядах и опыте, чем на самом деле послушать и понять других людей.



По иронии судьбы, все мы хотим быть выслушаны и поняты. Ведь это так важно для нашего самоутверждения. Со слов Стивена Кови*: «Ищите, прежде чем понять, а затем поймите», это выражение служит напоминанием о том, что сначала нужно прислушаться к другому человеку, прежде чем ожидать от него, того, что он вас выслушает.

**Стивен Кови - американский консультант по вопросам руководства, управления жизнью, преподаватель и консультант по организационному управлению.*

Уровни слушания.

Существуют различные виды слушания, их можно разделить на несколько уровней. Разные люди могут слушать вас по-разному, а сам факт, что они слушают вас, не обязательно означает, что они слышат вас. Следует иметь в виду, что слушание редко ограничивается лишь словами. Помимо слов, для эффективного слушания требуется замечать интонацию, молчание и паузы, жестикуляцию.



Перечислим уровни слушания вкратце:

1. ***Пассивное слушание*** – слова собеседника проходят в фоновом режиме, слушатель просто игнорирует собеседника.
2. ***Притворное слушание*** – слушатель делает вид, что слушает собеседника, он кивает, улыбается и соглашается.
3. ***Предвзятое слушание*** – выборочное слушание, умышленно игнорируются, отклоняются взгляды другого человека.
4. ***Непонимающее слушание*** – бессознательное наложение на то, что хочет сказать собеседник своей интерпретации и переворот смысла.
5. ***Внимательное слушание*** – слушание по личной инициативе, сбор и анализ фактов, часто манипуляция собеседником.
6. ***Активное слушание*** – понимание чувств и сбор фактов, по большей части в корыстных целях.

7. Сочувственное слушание – понимание и проверка фактов и чувств, как правило, в личных целях слушателя.

8. Стимулирующее слушание – полное понимание и помощь собеседнику, потребности собеседника выше потребностей слушателя.



Полный разбор уровней слушания.

1. Пассивное слушание.



Шум на заднем плане – вы не сосредоточены на звуках вообще, и не принимаете во внимание слова собеседника. Вы просто игнорируете слова собеседника. Нет ничего плохого в пассивном слушании, если слова собеседника не представляют важности, тем не менее, пассивное слушание есть обычное игнорирование – что глупо и опасно для отношений, особенно, если собеседнику важно то, что он говорит.

2. Притворное слушание.



Вы не сосредотачиваетесь и ничего не запоминаете, и просто заняты мечтанием или мыслями о чём-то другом. Тем не менее, во время беседы вы киваете головой или соглашаетесь с помощью набора «безопасных» ответов. Это распространённый тип слушания, который часто применяется взрослыми в отношении к детям. Часто притворное слушание принимают за отзывчивое слушание, хотя, на самом деле его таковым назвать нельзя, потому как ему не хватает более высокого уровня внимания. Притворное слушание есть обман со стороны слушателя к собеседнику и порою его трудно отличить от внимательного слушания.

3. Предвзятое слушание.



Этот вид слушания также называется выборочным слушанием. Вы слушаете и выбираете определённое количество информации, но по причине того, что вы уже имеете противные собеседнику взгляды или сопротивление к словам говорящего, вы не позволяете его словам повлиять на ваше отношение, уровень знания и понимания. Вы проецируете свою позицию собеседнику и его речи, и чаще всего вы делаете это по причине нахождения под давлением или занятия сильной оборонительной позиции. Вы осознаёте, что делаете это, и в этом большое отличие предвзятого слушания от следующего уровня.

4. Непонимающее слушание.



Вы проявляете интерес и, возможно, имеете некоторую гибкость в отношении к собеседнику и вашей реакции на него, но потому, что вы упускаете объективное и целостное мышление со своей стороны, вы даёте словам собеседника собственное толкование, ожидаемый или желаемый смысл. Этот тип слушания подобен третьему и более высоким уровням слушания, но не может быть осознан до тех пор, пока вам не укажут на это. Этот тип слушания заставляет вас сильно рисковать, ведь не зная о своих недостатках, вы покидаете разговор с неправильным представлением о фактах и чувствах другого человека. Этот вид слушания может легко завести вас в заблуждение.

5. Внимательное слушание.



Вы слушаете только содержание, не принимая во внимание невербальные звуки и сигналы, такие как тон голоса, выражение лица, реакцию собеседника на собственные слова и реакции. Такой вид слушание может подойти, если целью разговора является передача и получение холодных фактов и цифр, но этого недостаточно для обычного разговора, требующего оценки чувств, мотивов и обстоятельств, находящихся под поверхностью слов. Внимательное слушание превосходит непонимающее слушание возможностью получения достоверной информации, но это всё-ещё неэффективное слушание, поскольку не позволяет соответствующим образом реагировать на эмоции и чувства другого человека. Это столь же рискованное слушание, ведь оно всё ещё не позволяет получить истинного смысла слов. Особенно этим видом слушания грешат торговые менеджеры, они стараются проявлять внимание с целью получения собственной выгоды. Внимательное слушание достаточно сильно и позволяет манипулировать, с ним можно выиграть сражение, но проиграть в войне.

6. Активное слушание.



Вы слушаете слова, интонацию, замечаете язык жестов и выражение лица, здесь обеспечивается обратная связь, но даже этого недостаточно, ведь этот вид слушания не имеет двусторонней эмоциональной вовлеченности, он лишён сочувствия. Здесь нет сочувствия и солидарности к чувствам и эмоциональным потребностям участника общения. Слушатель собирает факты и обращает внимание на чувства, но этого недостаточно, ведь он не включает свои чувства в реакции. Причиной отсутствия сочувствия может крыться в ограничивающей собственной политике и правилах, из желания обезопасить себя, эгоизма и эмоциональной незрелости. Активное слушание часто употребляется с целью манипуляции другими людьми.

7. Сочувственное слушание.



Вы слушаете очень внимательно, принимая большое количество сигналов:

- тон разговора, темп, скорость, дыхание, стиль, ударение
- выражение лица, язык жестов
- культурные, этнические и другие аспекты
- чувства

Здесь вы можете видеть ситуацию с позиции другого человека.

Вы реагируете и предоставляете обратную связь, понимаете собеседника. Вы будете кратким, будете давать заметки и соглашаться, отмечая что-то важное из своего опыта. Вы можете честно высказывать несогласие, и в то же время выразить подлинное понимание, держа эмоции под контролем. Это может быть инстинктивным или сознательным слушанием.

8. Стимулирующее слушание.



Этот вид слушания может выходить за рамки сочувственного слушания. Здесь вы можете сделать ваше общение полезным для другого человека или других людей. Также, в отличие от сочувственного слушания, здесь вы можете толковать самосознание собеседника, слышать подлинный смысл слов, взвешивать последствия поведения другого человека. Вероятно, это ставит вас в роль защитника или опекуна, поправляя собеседника, если он заблуждается. Чаще всего это бессознательная способность слушать, и может быть доступна достаточно мудрым людям. Вы не просто принимаете решения за другого человека или даёте рекомендации другим людям, вы предостерегаете их от их же имени.

Стимулирующее слушание содержит сильный элемент заинтересованности в оказании помощи другим людям увидеть и понять свои собственные возможности и выбор. Такой вид слушания лишен корыстных личных мотивов, кроме как предоставление помощи. Интересы других людей здесь выступают на передний план. Им не зарабатывают деньги и не получают других преимуществ.

Теперь вы знаете, что слушать можно совершенно различными способами. Наверняка вы смогли вспомнить ситуации из своей жизни, когда вы сами слушали неправильно или кто-то другой слушал на невысоком уровне.

Поднятие уровня слушания может сделать из вас хорошего собеседника и надежного товарища, тем не менее, вам самим решать до какого уровня вы желаете развивать свою способность слушать других людей. И не только слушать, но и слышать!

**Подготовлено социально-психологической службой техникума
Педагог-психолог: Мартынова О.В.
(использована информация из Интернет-источников)**