

ЧАСТЬ 1

Основы активного слушания

В этой части мы поговорим о том, что представляет собой активное слушание, разберемся в его основных принципах, и поймем, почему этот навык настолько важен. Вы узнаете, как применять активное слушание и избежать трудностей. Изучив этот раздел, вы запросто освоите приемы из части 2.

Давайте начнем слушать!



ГЛАВА 1

Послушай! Введение в активное слушание

Активное слушание — это довольно расплывчатый термин, который имеет разные толкования и может по-разному применяться. В этой главе мы досконально разберемся во всевозможных определениях и для простоты выведем одно — рабочее.

Вы также ближе познакомитесь с преимуществами активного слушания и конкретными целями, которых вы достигнете, если научитесь активно слушать.

Разница между «Я слушаю» и «Я по-настоящему слушаю»

Существует несколько видов слушания: критическое, рефлексивное и пассивное. Давайте рассмотрим каждый из них и их связь с активным слушанием.

Критическое слушание требует наибольших усилий. Вы должны пропустить слова собеседника через себя и с помощью здравого смысла отличить факт от точки зрения. Вы также должны проанализировать сказанное и составить о нем собственное мнение. Обычно данный вид слушания используется, если необходимо оценить информацию и выработать собственное суждение, например при просмотре новостных передач или политических выступлений.

Рефлексивное слушание предполагает, что один собеседник говорит, а второй повторяет сказанное своими словами. Анализировать или оценивать смысл высказывания не требуется. Нужно просто показать говорящему, что вы услышали и поняли смысл сообщения.

Пассивное слушание не требует от слушающего ничего иного, кроме как дать говорящему возможность высказаться. К сожалению, это самый распространенный вид слушания. Большинство слушают пассивно — просто ждут своей очереди высказаться. В таком случае мы, в сущности, просто слушаем голос другого человека, не собираясь реагировать.

Активное слушание представляет собой разумное сочетание критического, рефлексивного и пассивного видов.

Слушающие активно используют критическое слушание, чтобы вникнуть в смысл сказанного и понять эмоции и невербальные сигналы говорящего; рефлексивное слушание — чтобы собеседник почувствовал себя услышанным; и пассивное слушание, чтобы не перебивая дать собеседнику возможность высказаться.

Вместе с тем термин «активное слушание» может иметь разные толкования в зависимости от контекста. Психологи Карл Роджерс и Ричард Фарсон, сформулировавшие концепцию активного слушания в статье 1957 года, дают следующее определение: это навык, который требует совершения нескольких действий — услышать истинный смысл сказанного, отреагировать на эмоции собеседника и собрать невербальную информацию.

Сферы применения рассматриваемого понятия тоже разнообразны. Например, врач применяет навык активного слушания, чтобы эмоционально поддержать пациента и помочь ему почувствовать себя услышанным. В личном общении вы можете, проявив внимание к потребностям собеседника, выстроить с ним более близкие и крепкие отношения. На работе активное слушание поможет вам дать понять собеседнику, что вы его выслушали, прежде чем выскажетесь сами.

В книге под активным слушанием понимается способ восприятия, который требует активной вовлеченности в беседу и желания понять сказанное. Все приемы, описанные в части 2, необходимо пропускать через призму данного определения.

Почему важно уметь слушать

Несмотря на то что навыки общения необходимы для выживания в обществе, они не являются врожденными. Мы появляемся на свет без них, и в определенный момент оказывается, что мы не можем использовать их правильно. К сожалению, повторяющиеся ошибки общения зачастую приводят к возникновению проблем с теми, с кем мы общаемся чаще всего, — с друзьями, семьей, возлюбленными, коллегами, начальниками и клиентами. В итоге может появиться ощущение одиночества и подавленности, возникнут проблемы в работе. Как же научиться эффективно доносить до окружающих чувства и мысли? Нужно освоить навык активного слушания.

Активное слушание — очень действенный навык, который не только помогает нам быть убедительными, но позволяет окружающим сблизиться с нами, улучшает наши отношения с другими людьми, повышает самооценку и способствует карьерному росту. Используйте этот навык регулярно, и окружающие почувствуют, что вы их слышите, понимаете, любите и уважаете.

Ваши друзья станут охотнее доверяться вам, а любимый человек станет спокойнее воспринимать конструктивную критику. На работе коллеги, скорее всего, захотят работать именно с вами, а клиенты предпочтут вас тем, кто не стремится их услышать. Активное слушание относят к одному из навыков межличностного общения — полезных нетехнических умений и компетенций, связанных с личностью, поведением и способностью

эффективно взаимодействовать с людьми. Эти навыки важны не меньше, чем технические, необходимые для выполнения работы.

ВСЕ ДЕЛО В ЭМПАТИИ

Эмпатия, то есть способность понимать и разделять чувства другого и ставить себя на его место, — это ключ к эффективному слушанию.

Если мы понимаем эмоции другого человека, то способны распознать их и отреагировать. Вспомните, ведь бывало, что другой человек понимал вас по-настоящему? Как это изменило ваше отношение к нему? Как повлияло на вашу способность слышать этого человека?

Если бы не существовало эмпатии, мы бы просто *слышали*, как собеседник произносит слова, но не могли бы составить целостную картину и не сумели бы ответить, принимая во внимание чувства собеседника. В итоге ничего хорошего не вышло бы, поскольку, вероятно, мы сказали бы что-то обидное или то, что собеседник пока не готов услышать. И, скорее всего, он бы не понял истинный смысл наших слов.

Кроме того, если эмоциональные потребности человека не удовлетворены, он полностью погружается в них и не может думать ни о чем другом, стараясь защитить свое благополучие. Следовательно, собеседник не может уделять нам внимание целиком и полностью. Препятствие исчезнет, если человек осознает, что мы понимаем его эмоции. Этого достаточно, чтобы он начал вас по-настоящему слушать и старался понять ваши чувства и мысли.