

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 3-е)

УДК 023.5:159.9.019*3

Мейжис И.А.

Умение слушать

Представлены методы и приемы, развивающие навыки слушания собеседника.

Для человеческого общения умение слушать имеет первостепенное значение. Для библиотекаря это умение важно вдвойне, поскольку от него зависит скорость и качество выполнения читательского запроса.

Слышать — еще не значит слушать. Человек слышит в силу автоматической реакции органов чувств и нервной системы. Но чтобы слушать, он предпринимает усилие. Слушание — активный, волевой процесс. При этом включается вторая сигнальная система, способная перерабатывать знаковую информацию.

Слушание — активный процесс и в том смысле, что требует специальных навыков от слушающего. На прошлом занятии, говоря о невербальном общении, мы уже упоминали позу внимательного слушания, контакт глазами, заинтересованное выражение лица, которые необходимы в процессе слушания. Кроме них в культуре общения существует еще целый ряд приемов, позволяющих человеку научиться внимательно слушать, а значит стать более квалифицированным собеседником.

Стили слушания разнообразны. Под стилем мы понимаем набор вербальных и невербальных средств, которые использует человек, чтобы показать, что он с интересом и внимательно слушает собеседника. Этот набор достаточно велик. Но одни используют большое количество его элементов, а другие — очень ограниченное. Во время упражнений на внимательное слушание, которые я проводила с

группой студентов, одна из участниц продемонстрировала своеобразный стиль слушания: внимательно слушая партнера, она никак не выражала своего отношения к высказываемому, не было ни кивков согласия, ни удивления — никаких ответных реакций. Это было очень статичное слушание, вызвавшее отрицательное впечатление у остальных участников упражнения.

Нужно ли как-то сигнализировать о том, что ты слушаешь партнера? В библиотечном обслуживании — это важная часть профессиональной коммуникации. Отсутствие вынужденной демонстрации внимательного слушания может быть расценено читателем как пренебрежение, высокомерие, нежелание обслужить. В стиле слушания отражается личность, характер, интересы, стремления. Понятно, что читателя библиотеки мы слушаем иначе, чем свою близкую подругу, лектора в аудитории или врача. В разных жизненных ситуациях мы должны пользоваться разными стилями слушания, проявлять гибкость в выборе его элементов.

В данном занятии мы коснемся элементов слушания, необходимых библиотекаря для профессионального общения с читателем. Но прежде чем приступить к тренингу отдельных приемов и навыков слушания, попробуем оценить свое умение слушать. Для этого предлагается специальный тест, на вопросы которого нужно дать ответы в баллах: "почти всегда" — 2, "в большинстве случаев" — 4, "иногда" — 6, "редко" — 8, "почти никогда" — 10.

Тест "Как я слушаю"¹.

1. Стараетесь ли Вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда ее тема или собеседник Вам неинтересны?
2. Раздражают ли Вас манеры собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать Вас на грубость или резкость?
4. Избегаете ли Вы вступать в беседу с неизвестным или мало-знакомым Вам человеком?
5. Имеете ли Вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

¹ Ативатер И. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. — М.: Экономика, 1988. — 110 с.

7. Меняется ли Ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от личности собеседника?

8. Меняете ли Вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для Вас темы?

9. Поправляете ли Вы собеседника, если в его речи встречаются вульгаризмы, неправильно произнесенные слова, названия?

10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Постарайтесь ответить с максимальной искренностью. Если в итоге Вы набрали более 62 баллов, то Вы — слушатель "выше среднего уровня". Другими словами: чем больше у Вас баллов, тем более развито у Вас умение слушать.

Прежде чем начать работу в группе по тренингу навыков хорошего слушания, необходимо выполнить следующее домашнее задание.

Упражнение. "Как слушают другие люди"

Понаблюдайте за ситуациями, в которых два собеседника общаясь стараются, чтобы это было больше чем краткая формальная беседа или светский разговор о погоде. Что Вы заметили? Обдумайте ответы на следующие вопросы:

1. О чем говорит Вам их "язык тела" (мимика, жесты и др.)? Используют ли они зрительный контакт? Отражает ли их поза внимание к говорящему (слушающему)?

2. Замечали ли Вы, чтобы один прерывал другого, менял тему разговора, перескакивал и делал выводы? Были ли собеседники внимательными и рассудительными?

3. Заметили ли Вы какие-либо особенные элементы слушания, стимулирующие или мешающие вниманию?

4. Есть ли различия в умении слушать у мужчин и женщин?

По поводу последнего вопроса И.Атватер предлагает понаблюдать вначале за разговором собеседников одного пола, затем — за разговором мужчины и женщины. Он советует подсчитать все случаи "вмешательства" и "возврата". Под "вмешательством" понимается

прерывание собеседника до того, как он закончил мысль, а под "возвратом" — попытку собеседника восстановить прерванную мысль, вернуться к прежней теме.

Психологи считают, что прерывать беседу и перебивать собеседника чаще склонны мужчины. К восстановлению прерванной нити разговора чаще возвращаются женщины. Подтверждают ли Ваши наблюдения это суждение? В какой степени различия стереотипов слушателей по половому признаку Вы можете отнести к себе? Следует помнить, что индивиды обоих полов очень отличаются друг от друга манерой слушать. Здесь очень влияет жизненный и профессиональный опыт. Независимо от пола более внимательными слушателями обычно являются те, кто работает с людьми.

Барьеры в общении. Чтобы научиться слушать хорошо, нужно понять, что такое плохое слушание, с какими манипулятивными приемами оно связано. В [1] приводятся 12 категорий суждений, создающих трудности в общении. Думаю, что их гораздо больше. Остановимся на тех, которые чаще встречаются в библиотечном общении.

Избирательное внимание. Возникает, когда библиотекаря трудно по каким-либо причинам сосредоточиться на том, что говорит читатель. Библиотекарь пропускает отдельные слова, не следит за неречевыми сигналами, которые могут не соответствовать речи собеседника.

Притворное внимание. Очень опасно, так как можно пропустить важное сообщение. Если библиотекарь лишь принимает вид и позу внимательного слушателя, он рискует потерять доверие читателя, так как обман рано или поздно раскроется.

Осуждение и критика. Не только на словах, но и мимикой — мешают общению. Даже легкая тень неудовольствия на лице библиотекаря может вызвать у читателя чувство неуверенности, настороженность.

Защита и доказательства. Несогласие библиотекаря с читателем вызывает у партнеров озабоченность и эмоциональное возбуждение. Вместо того чтобы слушать, библиотекарь мысленно обороняется и ищет подходящие контраргументы.

Проанализируйте ситуации, в которых Вам встречались перечисленные барьеры в общении. Расскажите о них в группе.

Далее предлагаем упражнения по развитию умения слушать.

Упражнение № 1. "Игра в слушание"

Можно играть одному, но лучше группой. Сядьте в круг, закройте глаза и посидите так 1—2 минуты. Постарайтесь запомнить все звуки, которые Вы услышите.

Откройте глаза, обменяйтесь результатами своего слушания. Сравните их. Есть ли звуки, которые один услышал, а другой нет? Чем это объяснить? (Главное здесь — внимание. Мы можем не заметить чего-либо, пока сознательно не обратим на это внимание.)

Упражнение № 2. "Плохой собеседник"

Демонстрация приемов невнимания к собеседнику.

Сядьте в круг и предложите двум участникам разыграть ситуацию: один рассказывает, как трудно он сегодня добирался до работы, а второй изображает плохо слушающего партнера. Остальные наблюдают за их поведением и фиксируют приемы невнимания. После трехминутного рассказа обменяйтесь ролями. Ситуацию можно повторить 2—3 раза с разными участниками и на разные темы. В процессе группового обсуждения постарайтесь назвать максимальное количество вербальных и невербальных реакций, свидетельствующих о плохом слушании.

Упражнение № 3. "Три разговорчивых участника"

В игре участвуют трое. Один делится своими впечатлениями от недавно прошедшей научно-практической конференции "Совершенствование библиотечного обслуживания". Второй внимательно слушает. Ему интересны проблемы, которые затрагивались на конференции, темы выступлений, высказанные предложения. Третий участник игры занят собственной идеей и хочет ее немедленно изложить, тем самым мешая первым двум. Разыграйте эту беседу втроем в течении 6—7 минут. Обсудите результаты, используя следующие вопросы.

Что мешало собеседникам понять друг друга?

Было ли желание выслушать, или каждый ждал паузы, чтобы сказать свое?

Сколько раз партнеры перебивали друг друга, кто из них возвращался к прерванной теме?

Каково было расположение собеседников в пространстве, как они использовали визуальный контакт, мимику и жесты?

Существуют 5 видов речевых реакций слушающего при общении. Именно они определяют нашу манеру слушания.

Субъективные реакции — самые распространенные, для них характерны высказывания: "это хорошо" или "это плохо".

Рассудительные реакции распространены меньше, мы редко говорим: "Я знаю, почему так произошло".

Одобрительные реакции присутствуют чаще, библиотекари-женщины довольно часто говорят: "Я Вам сочувствую".

Аналитические реакции используются при выявлении запроса: "Зачем Вам нужна эта книга?", "Вы собираетесь долго с ней работать?", "Почему Вам нужно именно это издание?".

Реакции взаимопонимания встречаются реже всего, хотя именно они могут быть наиболее продуктивными в библиотечной работе. С ними связаны приемы нерефлексивного слушания. Но прежде чем приступить к их изучению, проведите групповую дискуссию по итогам домашнего задания.

Упражнение № 4. "Групповая дискуссия"

Цель — выявить особенности слушания у мужчин и женщин, библиотекарей и читателей. Дискуссия строится таким образом, чтобы каждый участник высказался по каждой затронутой теме. Запрещаются высказывания "не знаю" и "не могу".

Темы обсуждения:

1. Ваши наблюдения за общающимися индивидами и их способностью слушать: невербальные знаки; "вмешательство" и "возвраты"; элементы слушания, стимулирующие собеседника.

2. Барьеры слушания. Какие барьеры, по Вашему мнению, чаще всего встречаются в библиотеке? Какие барьеры продемонстрировали участники группы? Вспомните ситуацию, когда Вам мешали слушать. Что Вы предприняли?

3. Ваша манера слушать. Какие речевые реакции Вы чаще всего используете? Расскажите о них. Наладьте

обратную связь с другими участниками дискуссии, подтверждающими или опровергающими итоги Ваших самонаблюдений.

Анализируя слушание, специалисты выделяют два его вида: рефлексивное и нерефлексивное. Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, а лишь выражая понимание, одобрение, заинтересованность и поддержку. Это слушание нельзя назвать пассивным, потому что оно требует и физического, и психологического внимания.

Одним из приемов нерефлексивного слушания является минимальная поддержка. Это короткие фразы, которые поощряют собеседника к дальнейшим высказываниям. Существует негласное правило общения: слушающий должен как-то отвечать говорящему. Даже очень короткие фразы и отдельные слова (да-да, угу, это точно, конечно, интересно, хорошо, расскажите поподробнее, так-так, понимаю, приведите, пожалуйста, пример) воспринимаются как ответ и стимулируют собеседника продолжать изложение вопроса. Минимальная поддержка особенно полезна, когда собеседник описывает сложную проблему. Приведем пример.

Пользователь: Я пытаюсь подобрать книги для своей матери.

Библиотекарь: Да-да (заинтересованным тоном).

Пользователь: Она в последнее время не выходит из дому. Ее единственной радостью стало чтение.

Библиотекарь: Понимаю.

Пользователь: Она очень любит такие книги, как "Унесенные ветром".

Библиотекарь: Да, интересная книга.

Пользователь: Ей нравятся семейные романы, книги о любви. Но, конечно, они должны быть хорошо написаны.

Используя минимальную поддержку, библиотекарь дает возможность пользователю рассказать, что именно ему нужно. Такая поддержка особенно эффективна, когда собеседнику трудно высказаться.

Упражнение № 5. "Поощрение собеседника"

Ситуация: Ваш коллега получил незаслуженный разнос от начальника. Играют двое, остальные наблюдают. "Обиженный" сильно разгневан, твердит, что немедленно напишет заявление об уходе, потому что его здесь не ценят, здесь не нужны ни его знания, ни опыт. Второй игрок старается вывести его из этого состояния.

Вопросы наблюдателям для обсуждения.

Снизилась ли интенсивность чувств у партнера во время беседы?

Какие ответные реплики были удачными или неудачными?

Каковы выражение лица, мимика и жестикуляция у слушавшего? У говорившего?

Какое расстояние между партнерами, какое положение в пространстве они занимали?

Какие выражения минимальной поддержки использовал слушавший?

Каким было и в чем выражалось настроение слушавшего по отношению к коллеге?

Вторая ситуация: библиотекарь очень эмоционально жалуется заведующему на перегрузку в работе, завышенность плановых показателей, их необоснованность, бесконечные "невыполнимые" запросы читателей. Исполняющий роль заведующего должен выслушать, попытаться понять суть жалобы, но главное — ее истинные причины. Вопросы для обсуждения те же, что и в первой ситуации.

Подтверждение — прием, позволяющий продемонстрировать, что Вы внимательно слушали собеседника. Подтверждение представляет собой повторение ключевой фразы или ключевого слова из только что высказанного суждения или заданного вопроса. Это показывает собеседнику, что его не просто внимательно слушают, но и предлагают уточнить сказанное, исправить или объяснить, если имеется какая-то неясность в подтверждении.

Пользователь: Есть ли в вашей библиотеке подшивки журналов "Наука и жизнь" за прошлые годы?

Библиотекарь: "Наука и жизнь" у нас есть.

Пользователь: Мне нужна книга о луке. (Имеет в виду спортивный снаряд.)

Библиотекарь: О зеленом луке? (Растение.)

Пользователь: Я пишу статью о молодежном движении в Юго-Восточной Азии. Мне необходимо найти сведения интересные молодежи.

Библиотекарь: Вы пишете о Юго-Восточной Азии? (В сложных ситуациях библиотекарь может воспринять только часть из того, что было сказано. Если Вы повторите то, что успели запомнить, пользователь будет продолжать уточнять свой запрос.)

Упражнение № 6. "Подтверждение"

Дайте Ваши ответы, подтверждающие следующие вопросы пользователя:

1. Есть ли у вас техническая литература?
2. Где находится "Комсомольская правда"?
3. Где найти информацию о компьютерах?

В этих вопросах большая доля неопределенности и пользователю нужно подтверждение Вашего внимательного слушания, чтобы он продолжал разъяснять свой запрос. Когда вы вместе найдете верные решения, продолжите упражнение в другом варианте. Пусть каждый участник в течение трех минут придумывает аналогичные вопросы. А затем парами разыграйте ситуации библиотечного общения, используя эти вопросы. Каждый участник должен побывать в роли пользователя и библиотекаря. Подберите вопросы, подобные примеру с луком. Как Вы поступите в этих ситуациях?

К этому занятию рекомендуется познакомиться со следующей литературой.

Атватер И. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. — М.: Экономика, 1988. — 110 с.

Биркенбиль В.Ф. Как добиться успеха в жизни. — М.: СП Интерэксперт, 1992. — С. 63—74.

Щекин Г.В. Как читать людей по их внешнему облику. — Киев: Украина, 1992. — С. 112—123.

Если Вы не сможете найти эти книги, воспользуйтесь периодическими изданиями. Сегодня подобных материалов печатается достаточно много.