

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 4-е)

УДК 023.5:159.9.019*4

Мейжис И.А.

Рефлексивное слушание

Рассмотрены приемы рефлексивного слушания: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование. Даны упражнения на тренировку этих приемов.

Слушание — активный процесс, в котором участвуют мысли и чувства человека. Выражение "слушать всем телом" имеет глубокий смысл. Однако при всей важности внимательного молчания (нерефлексивное слушание) его явно недостаточно для того, чтобы выяснить информационный запрос пользователя. Оно уместно, когда говорящий захвачен своими эмоциями, стремится излить душу или когда библиотекарь вступает в контакт с молодым или робким пользователем, которому трудно сформулировать свой запрос. Приемы нерефлексивного слушания можно использовать при тематическом запросе: от пользователя требуется обширная информация по теме и библиотекарь своим внимательным молчанием как бы стимулирует ее изложение.

Но и в этой ситуации могут понадобиться другие приемы, которые специалисты относят к рефлексивному слушанию. Особенно важны приемы рефлексивного слушания при неопределенном запросе. К ним относятся: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Прежде чем начать знакомство с приемами рефлексивного слушания, хочется еще раз обратиться к концепции Аллена Иви о намеренности в общении [1]. Намеренность в использовании того или иного приема предполагает уместное его использование в соответствующей ситуации. Когда человек владеет большим запасом коммуникативных приемов, он проявляет способность к их вариативному использованию, интегрированию в свою индивидуальную манеру общения. Один, кивая, производит на собеседника необходимое впечатление внимательного слушателя. Для другого более естественным является словесное подтверждение только что услышанного. А третьему хватает позы внимательного слушателя с характерным наклоном головы и мимикой. А. Иви утверждает: "Намеренный (интенциональный) индивид имеет, как правило, более чем одно действие, мысль или способ поведения для сообщения и обмена в жизненных ситуациях. Намеренный индивид может создать и оценивать ситуацию с различных выгодных позиций, используя множество умений и своих личностных качеств, приспособляя свой стиль к требованиям различных культурных групп. Намеренный собеседник всегда помнит основное правило помощи: если что-то, к чему ты прибегаешь, не работает, больше им не пользуйся... пробуй что-то другое!.. Намеренность требует быть гибким в любой момент и пробовать новые подходы" [1].

Рефлексивное слушание — это процесс, сутью которого является прояснение смысла услышанного. Его необходимость вызвана несколькими причинами. Во-первых, мы не можем ждать от пользователя абсолютной ясности изложения, особенно если речь идет о начальном этапе научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ. Специалист, еще не зная, какая информация ему будет полезна больше всего, формулирует содержание запроса. Библиотекаря не следует раздражаться, если в процессе беседы этот запрос будет видоизменяться, расширяться или сужаться. Известно, что при решении конструкторских задач, инженеры часто прибегают к аналоговым решениям. Поэтому нет ничего удивительного в том, что в связи со своими информационными запросами специалисты обращаются к другим отраслям знания или техники.

Во-вторых, для большого количества людей существуют трудности в самовыражении. Чем меньше в человеке уверенности в себе, тем больше он склонен ходить вокруг да около, прежде чем перейти к главному. Поэтому для библиотекаря так важно выявить подлинный запрос пользователя.

В-третьих, пользователь часто пытается облечь в слова не до конца оформленную мысль. Чтобы убедиться в правильности выбранных слов, ему нужна обратная связь, подтверждающая суть информационного или библиографического запроса. В этом случае библиотекарь должен дать пользователю вербальную обратную связь. Например.

Пользователь: Что у вас есть по микробиологии?

Библиотекарь: Довольно много литературы.

Пользователь: Я работаю в лаборатории сыроваренного завода.

Библиотекарь: Да-да. (с восходящей интонацией)

Пользователь: Я изучаю действие кислomолочных бактерий на процесс изготовления сыра, биохимические процессы, которые при этом происходят.

Библиотекарь: Если я правильно понял, Вас интересует биохимия кислomолочных бактерий?

Пользователь: Не вполне. Понимаете, это связано с температурными режимами и их влиянием на скорость реакций. Моя основная проблема — как ускорить изготовление сыра.

Библиотекарь: Следовательно, Вам необходима литература о влиянии температурных режимов на скорость биохимических процессов в сыроварении?

Пользователь: Да.

И. Атватер предупреждает, что на бумаге рекомендации по рефлексивному слушанию кажутся обманчиво простыми, но пользоваться ими не так легко. Для овладения навыками и приемами рефлексивного слушания требуются значительные усилия и многократное повторение одного и того же.

ВЫЯСНЕНИЕ — это обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному восприятию его смысла слушающим. Существуют специальные фразы и вопросы, которые помогают выяснению.

Пожалуйста, уточните Ваш запрос. Не могли бы Вы уточнить Ваш запрос? Я не совсем понял, что Вы хотите получить. Не повторите ли Вы еще раз? Что именно Вы имеете в виду? Не объясните ли Вы поподробнее?

При выяснении следует избегать оценочных суждений, которые могут выражаться не столько в словах, сколько в интонации.

Пользователь: Мне нужна литература о правах национальных меньшинств.

Библиотекарь: Не могли бы Вы выразить точнее, что именно Вам нужно? (с раздражением и восходящей интонацией)

Для выявления того, в чем именно нуждается посетитель, подчас достаточно простого замечания, чтобы он понял, что выражает свои мысли неточно. Разъяснительные фразы могут иметь форму открытых вопросов, которым будет посвящено специальное занятие.

Упражнение № 1. "Выяснение"

Каждый участник в группе обдумывает возможную ситуацию с пользователем библиотеки, когда не совсем понятно, какую литературу он хочет получить. (В практике каждого библиотекаря такой случай найдется.) Вспомните, что вначале спрашивал пользователь? Что, по-Вашему, ему было необходимо? (Что Вы подумали в связи с его запросом вначале?) В чем на самом деле состояла проблема? Какой Вы нашли выход?

Расскажите об этих ситуациях своим коллегам. Когда группа прослушает 5—6 примеров, можно начинать дискуссию по поводу применения приема выяснения и возможностей приобретения навыков терпеливого слушателя.

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ — формулирование услышанного другими словами. Цель перефразирования состоит в том, чтобы проверить точность понимания сообщения говорящего. В ситуациях библиотечного общения перефразирование необходимо именно тогда, когда в сообщении пользователя нам все кажется абсолютно ясным. Перефразирование можно начать следующими словами: как я Вас правильно понял..., как я понимаю, Вы говорите о ..., по Вашему мнению... Вы думаете... Вы можете поправить меня, если я ошибусь, но... другими словами, Вы считаете... и т. п.

При перефразировании важно уметь выделить в сообщении ключевое слово или мысль. В противном случае вместо уточнения перефразирование может стать источником путаницы. При перефразировании важно использовать собственные слова и выражения, так как буквальное повторение слов собеседника вызовет у него неприятные ассоциации с попугаем или передразниванием или сомнение, слушают

ли его на самом деле. Перефразирование дает возможность говорящему понять, что его слушают, и при необходимости внести коррективы в собственное сообщение. При использовании перефразирования руководствуйтесь следующими правилами.

Будьте кратки. Иногда достаточно одного предложения. Суть того, что Вы поняли, подчеркните подтверждением основной идеи сказанного. Ничего не прибавляйте и не меняйте сути сказанного. Старайтесь говорить своими словами, используя лишь ключевые слова из услышанного. В качестве контроля Вы можете использовать фразы типа: Вы говорите, что... я верно Вас понял... и т. п.

Иллюстрируя перефразирование, К. Росс и П. Дьюдни приводят такой пример.

Библиотекарь 1: Мэри стремится возглавить детскую библиотеку, но я думаю, что ее кандидатура — не лучший выбор.

Библиотекарь 2: Ты думаешь, нам следует ее выбрать?

Библиотекарь 1: Нет. Она, конечно, специалист по работе с детьми и знает много о детской литературе, но у нее нет навыков управления, чтобы толково руководить.

Библиотекарь 2: Таким образом, проблема только в ее способностях руководить?

Библиотекарь 1: Да. Я не видела человека менее собранного. Она не может организовать даже свое рабочее место. Представляешь, что будет, если она возглавит подразделение?

Упражнение № 2 .” Краткий пересказ ”

Это упражнение можно выполнять как в группе, так и самостоятельно. Его можно использовать неоднократно до тех пор, пока Вы не добьетесь желаемого результата. Для упражнения необходим магнитофон. С его помощью нужно записать любой дикторский текст. Диктор радио или телевидения не будет считать себя обиженным, если Вы не услышите какую-то часть его сообщения. Такие тренировки можно проводить в любое время. Но главное — магнитная запись является объективным свидетельством ранее сказанного, и у Вас не возникнет неуверенности, что собеседник старается изменить ранее сказанное.

Подготовка к тренировке. Установите, где и как Вы можете записать на магнитофон документальную передачу. Если Ваш телевизор или радиоприемник не имеет входа для подключения магнитофона, можно использовать готовую запись. В крайнем случае попросите одного из коллег записать получасовой отрывок из любой научно-популярной книги, с текстом которой Вы не знакомы. Затем Вы разбиваете текст на куски пятиминутного звучания.

Выполнение упражнения. Прослушайте пятиминутный текст. Выключите магнитофон и попробуйте записать своими словами то, что Вы слышали и запомнили. Учтите, что в начале тренировок Вы будете запоминать не более 15—25% информации и это вполне нормально. Выполнив запись, вновь включите магнитофон и сравните с тем, что записано у Вас. При втором прослушивании записывайте на отдельной карточке то, что Вы упустили при первом. Это даст Вам возможность в дальнейших тренировках увидеть улучшение Вашей памяти и внимания.

Когда Вы достигните успеха с пятиминутным текстом, удлините время звучания сначала до 10 минут, а затем до 15. Это упражнение позволит Вам улучшить память.

ОТВЕТНЫЕ ЧУВСТВА. В любом сообщении, которое нам дает собеседник, может иметь место смысловое или эмоциональное содержание, а могут присутствовать оба. И если перефразирование ставит своей целью отразить смысл, то ответные чувства отражают эмоциональные состояния. Мы как бы говорим собеседнику, что понимаем его чувства. Различие между чувствами и содержанием сообщения достаточно относительно; и его не всегда легко уловить. Но есть ситуации библиотечного общения, когда эти различия приобретают решающее значение, когда пользователь обижен, раздражен, обескуражен, возбужден, т. е. когда его захватывает эмоция. В такой ситуации пытаться вести диалог, обращая внимание только на информационную суть, невозможно. Пытаться игнорировать чувства собеседника или просто не замечать их — значит разрушить контакт. Причем неприятное чувство останется и у библиотекаря, и у читателя.

Отражая чувства собеседника, мы показываем, что понимаем его состояние, поэтому ответы можно формулировать только своими словами. Вместе с тем существуют определенные стереотипные фразы, помогающие в подобных ситуациях. Росс и Дьюдни предлагают "структуры, полезные для ответных чувств: мне кажется, Вы чувствуете..., вероятно, Вы чувствуете..., не чувствуете ли Вы себя несколько...? За этими выражениями следует прилагательное типа:

обескураженный,	озадаченный,
надеющийся,	многообещающий,
обиженный,	удовлетворенный,
разочарованный,	сосредоточенный,
нерешительный,	возбужденный,
обозленный,	радостный;

а затем ключевые слова. Можно использовать и другую структуру с вводным предложением: "Похоже, что Вы + глагол (боитесь, не доверяете, надеетесь и т. д.) + ключевое слово или фраза. Например.

Похоже, что эти сбои в финансировании выбили Вас из колеи.

Мне кажется, что Вы чувствуете себя расстроенным из-за того, что мы не можем отыскать эту книгу.

Вероятно, Вы удовлетворены окончанием этой работы.

Одной из важных сторон в отражении чувств является учет их интенсивности. Для выражения отношения к эмоциям собеседника можно использовать квалифицирующие прилагательные: довольно злой, очень злой, крайне злой.

Понять чувства собеседника можно различными путями. Во-первых, нужно обратить внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства (печаль, гнев, радость). Во-вторых, нужно следить за невербальными средствами общения (выражение лица, поза, жесты собеседника, высота голоса и т. д.). В-третьих, следует представить, что Вы бы чувствовали на месте собеседника. В-четвертых, — постараться понять причины, которые побудили партнера обратиться к Вам. И. Атватер предлагает интересное упражнение по распознаванию чувств.

Упражнение № 3. "Распознавание чувств"

Возьмите лист бумаги и напишите два заголовка. (Слова говорящего — левая колонка. Выражаемое чувство — правая.) Затем против каждого примера, указанного в

левой колонке, опишите (одним словом или короткой фразой) выражаемое чувство. Спросите себя: "Что собственно собеседник пытается сказать?"

Слова говорящего

Выражаемое чувство

1. Я сыт по горло Вашими извинениями.
2. Хорошо, я извиняюсь! Что еще Вы от меня хотите?
3. Если бы я попытался, я все равно не смог бы подготовить в тот момент другого документа.
4. Вы хотите меня проверить?
5. Я бы с ней так не обошелся!
6. Не могли бы Вы перенести обсуждение наших проектов на следующую неделю? У меня в пятницу еще одни испытания.
7. Кажется, он все делает лучше, несмотря на то, что у него нет такого опыта, как у меня.
8. Я не могу понять этих людей. Может, хватит им угождать?
9. Я никогда больше не буду ей помогать — ни слова благодарности за все, что я для нее сделала.
10. Мы могли бы попробовать снова, но, честно говоря, я думаю, что этого делать не стоит.

После заполнения правой колонки сравните Ваши ответы с ответами, которые приводятся ниже. Поставьте себе высокую оценку, если Вы правильно определили чувство сообщения независимо от того, какими словами оно сформулировано. Подсчитайте, сколько правильных ответов Вы дали. 1. Раздражение, желание получить наконец результат. 2. Убеденность в том, что сказано достаточно. 3. Усталость. 4. Неуверенность, желание получить поддержку. 5. Сожаление, чувство вины. 6. Перегруженность работой, нехватка времени. 7. Восхищение, зависть. 8. Упадок духа, желание "выйти из игры". 9. Горечь, обида. 10. Скептицизм, сомнение [2].

Упражнение № 4. "Ответные чувства"

Каждый участник группы получает задание: в течение 1—3 минут вспомнить любую жизненную ситуацию, в которой его захватили сильные чувства — раздражение,

гнев, рассерженность, печаль, ярость, бешенство, радость, эйфория.

Затем каждый должен выбрать себе партнера для рассказа о своих переживаниях. Задача рассказчика — изложить ситуацию, в которой он испытал сильное чувство, а слушатель должен угадать чувство партнера, определить его интенсивность и выразить ответные чувства. Все пары работают одновременно. Затем партнеры меняются ролями и диалог повторяется. Далее идет обмен впечатлениями о ролях и о том, насколько удалось слушателю изобразить ответные чувства.

Упражнение следует повторить, заменив партнера и, возможно, изменив рассказ. Это поможет Вам расширить представление о диапазоне чувств и способах их выражения у разных людей. Может быть, с другим партнером Вы будете более сдержаны. Подумайте над причинами этого состояния и скажите о нем в групповой дискуссии.

Завершается упражнение групповой дискуссией по следующим вопросам: какие трудности я испытываю в выражении чувств, удается ли мне верно "ухватить" чувства других людей, понимают ли люди мои чувства, в каких ситуациях библиотечного общения необходимо отражение чувств, помогает ли этот прием взаимопониманию?

РЕЗЮМИРОВАНИЕ — прием, позволяющий подытожить основные идеи и чувства говорящего. Оно особенно полезно в ситуациях продолжительных бесед, когда простого подтверждения может оказаться недостаточно. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения.

Резюмирование полезно при проведении дискуссий, в качестве четкого вывода из продолжительной беседы и т. п. В библиотечном обслуживании оно может понадобиться на приеме требований при окончательной формулировке сложного запроса. Резюмирование также полезно в конце телефонного разговора, особенно в тех случаях, когда разговор касается разных проблем или требует от библиотекаря поиска изданий по тематическому запросу.

В то же время резюмирование не следует использовать для отражения короткой беседы или замечания партнера. В этом случае резюмирование не просто неуместно, но и вызовет недоумение партнера. Например.

Пользователь: Кажется, что мы в плену у этой жары (холода).

Библиотекарь: Похоже, Вы думаете, что по-прежнему будет жарко (холодно).

Пользователь: Да, именно это я только что сказал.

При резюмировании пользуйтесь следующими правилами: синтезируйте суть запроса из ряда услышанных суждений и заявлений; концентрируйте свое внимание на содержании сообщения и чувствах партнера; стремитесь к целостности, обобщая содержание сообщения.

Упражнение № 5. Игра "Резюмирование"

Сидящим в кругу участникам предлагается высказать суждения по темам:

1. Нужно ли вводить платное образование в нашей стране?
2. Есть ли польза от проводимых референдумов?
3. Нужно ли библиотекарям высшее образование или достаточно среднего специального?
4. Какие препятствия больше всего мешают продвижению к рыночной экономике?
5. Следует ли библиотекам в новых условиях вводить плату за некоторые виды обслуживания?

Обсуждая первую тему, участники высказывают суждения по очереди за исключением того, кто выступит в роли резюмирующего. Резюмирующий может делать заметки по ходу высказываний, чтобы легче было подвести итоги. При обсуждении второй темы резюмирующий меняется. Важно, чтобы каждый выступил в роли подводящего итоги. После завершения игры проведите дискуссию "С какими трудностями я столкнулся при резюмировании".

Занятие по рефлексивному слушанию довольно трудоемко, несмотря на относительно небольшое количество упражнений. Поэтому завершить это занятие рекомендуем следующим упражнением.

Упражнение № 6. "Гомеостат"

Так называется прибор со множеством ручек и циферблатов, который используется психологами для изучения совместимости членов коллектива. Наш "прибор" устроен проще. Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает правую руку в кулак. По команде ведущего все "выбрасывают" пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга "выбросили" одно и то же количество. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться и другими "незаконными" способами пытаться согласовать свои действия. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели. Чтобы предоставить друг другу возможность оценить обстановку и учесть ее на следующем этапе игры, участники после каждого "выбрасывания" фиксируют на какое-то время положение своих пальцев [3].

Успеха Вам.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ross C.S., Dewdney P. Communicating professionally: A How-to-do-it manual for librarians. — N. Y.: Neal-Shuman Publishers, 1989. — 293 p.
2. Атватер И. Я вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. — М.: Экономика, 1988. — С. 42—53.
3. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. — М.: Физкультура и спорт, 1985. — С. 94.