

**Умение  
слушать**

- **«Я — это то, как я слышу мир», — говорили восточные мудрецы. Хочешь — живи в мире светлом и осмысленном, хочешь — в несправедливом и угрожающем.**

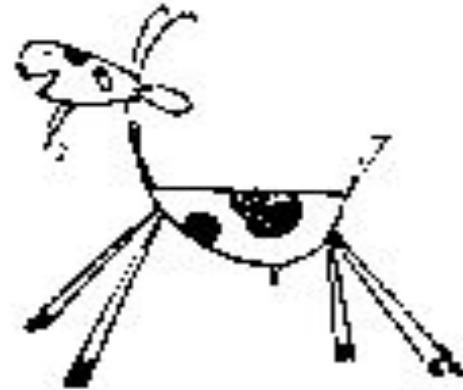
## • Льюис Кэрролл. Зазеркалье

- «Начала она довольно робко:
- — Ваше величество, я подошла к вам с надеждой...
- Королева хмыкнула и, пытаясь завернуться в шаль, проворчала:
- — Если хотите, можете называть это на-деждой. Но я до сих пор называла это несколько иначе.
- Алиса, подумав, что разговор никогда не следует начинать с пререканий, улыбнулась и сказала:
- — Если Вашему величеству угодно, о надежде я больше не буду говорить.
- — А что? Что-нибудь не в порядке? — забеспокоилась Королева и стала осматривать свой наряд. — Я этой на-деждой, как вы изволите выражаться, уже два часа только и занимаюсь.
- По мнению Алисы, гораздо вернее было бы доверить это занятие кому-нибудь другому. Королева была удивительно неумело одета».



• **Феликс Кривин. Задушевный Разговор**

- «Козел горячился:
- — Тоже придумали! Слыхано ли дело — не пускать козла в огород?
- Баран был холоден.
- — Забор поставили, — горячился Козел. — Высокий забор, а посередине ворота...
- — Что? — оживился Баран. — Новые ворота?
- — Не знаю, какие они там — новые или старые.
- — Вы что же — не рассмотрели?
- — Отстаньте, — холодно бросил Козел. — Какое это может иметь значение?
- — Ну как же не может? Ну как же не может иметь? — горячился Баран. — Ну как же это не может иметь значения?
- Козел был холоден.
- — Если бы не ворота, — горячился Баран, — то зачем все? И зачем тогда городить огород?
- — Да, да, зачем? — загорелся Козел. — Я то же самое спрашиваю.



- — Я не знаю, — пожал плечами Баран.
- — Нет уже, скажите, — горячился Козел. — Вы мне ответьте: зачем городить огород?
- Баран был холоден.
- — Вот так — нагородят, — горячился Козел, — не пролезешь ни в какие ворота.
- — Ворота?...
- Баран горячился — Козел был холоден.
- Козел горячился — Баран был холоден.
- И до чего же приятно — встретиться вот так, поговорить о том, что волнует обоих...»

**Несовпадение слушания и слышания, неумение концентрировать внимание на речи другого человека порождает недооценку или непонимание передаваемой информации.**

- ***Слушать*** –
- направлять слух на производимые кем-нибудь или чем-нибудь звуки, чтобы услышать; изучать что-нибудь на чьих-нибудь лекциях, под чьим-нибудь руководством; быть в числе слушателей, присутствовать при чьем-нибудь пении, чьей-нибудь игре на каком-нибудь музыкальном инструменте; следовать чьим-нибудь советам, доверяя кому-нибудь; повиноваться кому-нибудь, (ср. слушаться)



***Слышать*** – обладать слухом;  
обладать какими-нибудь  
сведениями о ком-нибудь или о  
чем-нибудь, знать; замечать,  
чувствовать

У слушания пассивная, подчиненная роль, слушают или слушаются кого-то. В то время как слышание – это чувство, знание, обладание. Это активный процесс. Можно слушать, но не осознавать, оставлять это в области бессознательного, тогда не происходит слышания.



- Игнорировать говорящего, не слушать его вообще («Ты на рыбалку?»).
- Делать вид, что слушаешь: «Угу! Да-да! Так!»
- Слушать избирательно, выхватывая из речи только отдельные фразы («Задушевный разговор»).
- Слушать, концентрируя внимание на произносимых словах, игнорируя чувства.
- Эмпатическое слушание.

# Причины, по которым мы не слышим друг друга

- Поглощенность собственными мыслями, желанием показать себя в выгодном свете.
- Оценивание ситуации, для того чтобы справиться с тревогой.
- Слышимое воспринимается как покушение на наш авторитет. Готовность защищаться, атакуя.
- Состояние эмоциональной неуравновешенности, невладение собой.
- Отсутствие навыка слушания и слышания.

# Виды ответов, характеризующие умение слышать

- 
- **Совет** — ответ, содержащий в себе инструкцию, как надо действовать в данной ситуации.
- **Оценка** — ответ, в котором отвечающий судит о том, является ли проблема говорящего существующей, правильной...
- **Интерпретация** — ответ, подразумевающий, что именно говорящий может или должен думать, чувствовать.
- **Прояснение** — задавание вопросов с целью найти необходимую информацию.
- **Поддержка** — ответ, цель которого — успокоить, умиротворить говорящего, уменьшить взрыв его чувств.
- **Понимание** — намерение выявить у говорящего, правильно ли понято то, что он говорит.

- **ДОЧЬ:** Никогда больше не пойду к зубному! Я больше не выдержу. Знаешь, как было больно!
- **МАТЬ:**
  - 1) Ты настройся, соберись, потерпи. Думай о чем-нибудь приятном. На завтра у нас талончик, надо долечивать твой зуб.
  - 2) Ты как маленькая, совсем не умеешь терпеть. В жизни часто приходится это делать. Надо быть мужественной. А не будешь лечить, останешься без зубов.
  - 3) Зубы связаны с умением разгрызать проблемы. Похоже, ты не очень умеешь это делать, раз они у тебя не в порядке.
  - 4) Почему ты не хочешь? Что тебе делал врач? А ты как при этом себя вела? Не кричала?
  - 5) Поход к зубному – это как на амбразуру. Добровольно подвергаешь себя болезненным ощущениям. Я тоже боюсь лечить зубы. Всегда тяну до последнего, а потом иду, трясусь от страха.
  - 6) Тебе было очень больно. Ты больше не хочешь терпеть такую боль. Это действительно на грани возможности выдержать.

- **Через слова передается 10% информации**
- **Через интонацию — 30%**
- **Язык мимики и жестов — 60%**

# Пылесос сломан!

- Муж, включив пылесос, говорит раздраженным тоном: «Черт возьми, пылесос сломан!»
- Жена в этом случае может осуществить следующий процесс рассуждения:



- **а)** Он говорит мне о состоянии электроприбора, на котором он собирался работать.
- **б)** Но он имеет в виду не только это. Он сообщает мне, что раздражен. Его «черт возьми» и тот тон, которым это было сказано, дают мне это понять.
- **в)** Он критикует меня? Он говорит мне, что я в ответе за состояние бытовых приборов?

- г) Если он критикует меня, чего он от меня хочет? Чтобы я сделала всю работу за него? Извинилась? Или что-то другое?
- д) Или же его критика направлена против него самого, и он раздражен тем, что работа не идет, и что он должен винить только самого себя в том, что прибор сломался?
- е) Если он винит главным образом себя, чего он ожидает от меня? Чтобы я ему посочувствовала? Послушала его? Или еще что-то?

- **ж)** В ходе нашей совместной с ним жизни я узнала, что он гордится своей хозяйственностью и считает, что особо силен в том, что касается электроприборов. Очевидно, что его уверенность в себе поколебалась. Должно быть, он зол на самого себя. И, наверно, он ждет, что я ему посочувствую.
- **з)** Но как показать ему сочувствие? Хочет ли он, чтобы я помогла ему справиться с работой, или принесла ему кофе, или что? Как мне нужно вести себя, чтобы он понял, что я ему сочувствую?

- Вместо того, чтобы говорить «черт возьми, он сломан», муж мог бы сказать: «Да, это не так просто. Принеси мне, пожалуйста, кофе».

- Позиция пассивного слушания
- Позиция отражающего слушания
- Позиция сознательного или активного слушания
- Позиция эмпатического слушания

# Активное слушание

- Задача — понять говорящего и дать ему знать об этом.
- Не начинать слушать, если нет времени.
- Не применять, когда собеседник находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения.

- **Дочь:** У-у-у-у!
- **Мама:** Миша тебя обидел. (Пауза)
- **Дочь** (продолжает хныкать): Он меня урони-и-ил!
- **Мама:** Он тебя толкнул, ты упала и ушиблась... (Пауза)
- **Дочь** (переставая плакать, но все еще обиженным тоном): Нет, он меня не поймал.
- **Мама:** Ты откуда-то прыгала, а он тебя не удержал, и ты упала... (Пауза)
- **Миша**, который с виноватым видом стоит сзади, утвердительно кивает головой.
- **Дочь** (уже спокойно): Да... Я к тебе хочу. (Забирается к маме на колени).
- **Мама:** Ты хочешь побыть со мной, а на Мишу все еще обижаешься и не хочешь с ним играть.