

# Як набути вміння ефективного спілкування: слухати і чути один одного



# Чуємо та слухаємо один одного

**Чути** - здійснювати природний фізіологічний процес, який не вимагає свідомий зусиль.

**Слухати** - намагатися зрозуміти і запам'ятати почуте.

Уміння **слухати** людина опановує все свідоме життя.

**Ефективно слухати** для людини - це значить обирати із зовнішніх звуків те, що відповідає її потребам та інтересам.



## Трохи статистики:

42-53% свого часу ми слухаємо інших;

16-32% - говоримо самі;

15-17% читаємо;

9-14% - пишемо.

# Слухання як активний процес

**Слухання — це активний процес**, який стає можливим у результаті різної швидкості усного мовлення і розумової діяльності слухача.

Щоб почути, вислухати, необхідно заплатити увагою.

**Слухання — активний процес** тому, що ми поділяємо зі співрозмовником відповідальність за спілкування.

Один із філософів якось сказав: "Правду можуть висловити двоє — один говорить, інший слухає".

**Слухання — активний процес** і тому, що воно потребує деяких навичок, здібностей.

## Чинники ефективного слухання

Спробуйте оцінити точність сприйняття інформації, яку ви чуєте.

Який відсоток адресованих вам повідомлень доходить до вас?

Наслідки неточного сприйняття або спотворення інформації під час слухання наочно демонструє дитяча гра «зіпсований телефон».



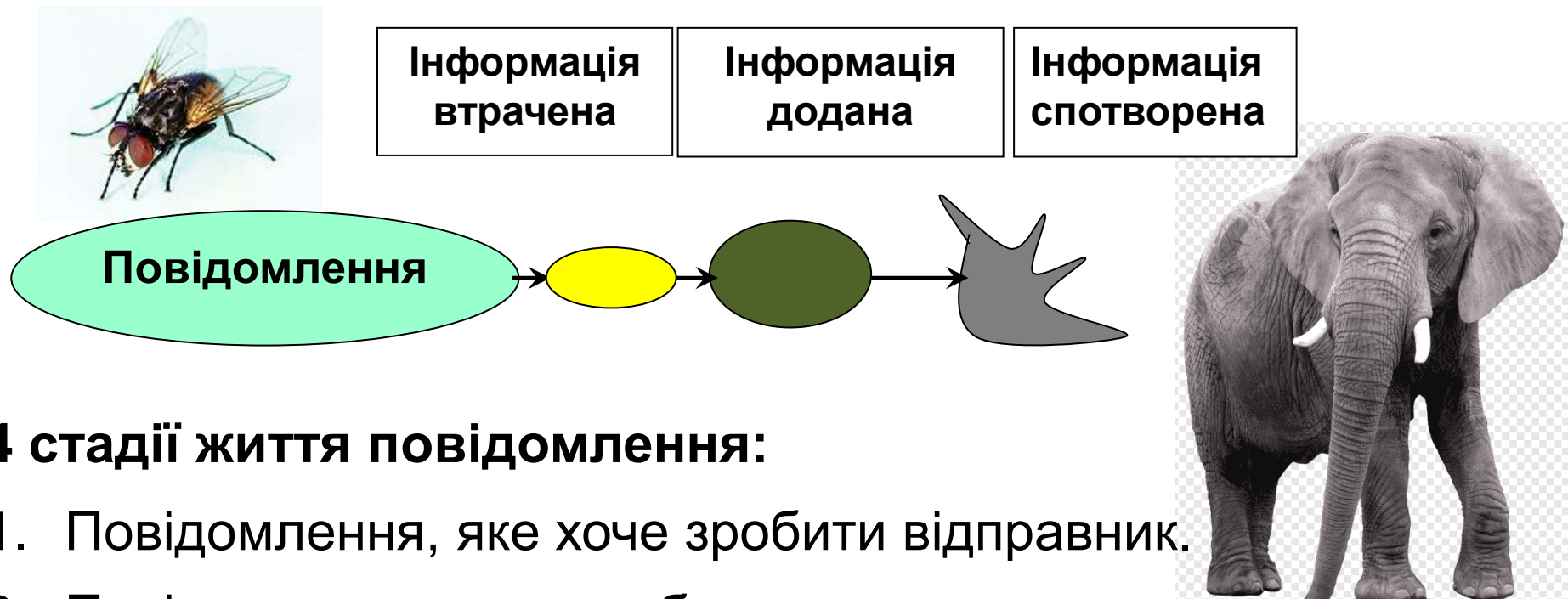
## Ефективність слухання

Низка досліджень засвідчила, що в дійсності **ефективність слухання** у більшості людей становить приблизно **25%**, тобто **75%** інформації нами **втрачається**.

Тож, вираз «в одне вухо влітає, а з другого – вилітає» стосується кожного з нас.



# Трансформація повідомлення



## 4 стадії життя повідомлення:

1. Повідомлення, яке хоче зробити відправник.
2. Повідомлення, як воно було висловлене.
3. Повідомлення, як воно було інтерпретовано.
4. Повідомлення, яким воно зберіглося у пам'яті слухача.



## Чому ми погано слухаємо?

1. Великий обсяг мовлення.  
До 5 годин на день ми слухаємо інших
2. Ми часто занурені у свої турботи, які є для нас більш важливими ніж повідомлення інших людей.
2. Уважно слухати важко в силу фізіологічних причин.  
Ми думаємо швидше, ніж говоримо.



Звичайна людина здатна сприймати до 500 слів на хвилину. Середня швидкість усного мовлення 125-150 слів на хвилину.

## Типологія «поганих слухачів»

- ✓ **Псевдослухач** – лише прикидаються ніби слухає.
- ✓ **Самозакоханий слухач** – хоче, щоб слухали тільки його.
- ✓ **Слухач-вигадник** – ніколи не дослуховує до кінця і тому вигадує події або реакції.
- ✓ **Слухач-бджола** – слухає те, що цікаво і важливо для нього.
- ✓ **Слухач-жало** – тільки і чекає на вашу обмовку, щоб вказати на помилку і далі говорити тільки про це.





# Що потрібно, щоб стати гарним слухачем?

Управління своєї увагою - навичка, яку потрібно постійно вдосконалювати.

Один із способів концентрації уваги — вміння точно визначити, яка інформація потрібна в конкретній ситуації.



# Рівні слухання

Слухати, щоб допомогти іншим (активне / емпатичне слухання)

Слухати, щоб проаналізувати та оцінити зміст почутого

Слухати, щоб запам'ятати зміст

Слухати, щоб зрозуміти зміст

Здатність чути

Високий рівень енерговитрат



Низький рівень енерговитрат

## Для підвищення ефективності слухання запитай себе: «Для чого я це слухаю?»

Поставити мету - визначити, який рівень слухання адекватний для даної ситуації.

Потрібно бути готовим постійно переходити з одного рівня на інший.

Проблема поганого слухача пов'язана з нездатністю визначити відповідний рівень слухання.



## Поставлена мета і її зв'язок з навичками роботи з інформацією

**Мета "зрозуміти"** - пошук ключових слів і фраз, що формулюють основну суть обговорюваної проблеми.

**Мета "краще запам'ятати"** - оволодіння мнемонічними техніками.

**Мета "аналіз і оцінка"** - вміння розрізняти помилки в аргументах та твердженнях відправника і здатність розрізняти факти і оцінки.



## Використовуємо мнемонічні техніки

$$N \cdot \sqrt{d^2 \cdot X \frac{85}{vx}} \cdot \sqrt[3]{\frac{276^2 \cdot 86x}{n^2 bV \cdot 264}} \cdot SV \frac{1624}{32^2} \cdot S^2$$

Нейман (N) вийшов і тицьнув палицею (.). Він подивився на дерево, яке нагадувало корінь і подумав, що не дивно, що дерево висохло, і оголилося коріння; адже воно стояло ще тоді, коли я будував ось цей подвійний дім, і знову тицьнув ціпком (.).

Він говорив: дім старий, доведеться на ньому поставити хрест (X), це дасть велике множення капіталу, 85 тисяч капіталу він вклав у це.



«Маленька книжка про велику пам'ять». А.Лурія



## Вчимося розрізняти факти і оцінки

Він ніколи нічого не робив для мене.

Я його попросила, щоб він виніс сміття, а він цього не зробив.

Ти завжди запізнюєшся.

Минулого тижня ти прийшов вчасно тільки в середу.



# Вчимося управляти емоціями

Почуття ненависті, страху, щастя або горя можуть знизити нашу здатність слухати іншого.

Людина може особливо реагувати на якісь слова і фрази (внаслідок досвіду, життєвих травм тощо).

Усвідомлення цього дає можливість людині контролювати свої емоції.



## Зворотний зв'язок при спілкуванні

Слухач може впливати на словесну поведінку співрозмовника. Реакція слухача — прояв зворотного зв'язку.

**Зворотний зв'язок** — вербальні та невербальні повідомлення, які одна людина, навмисно чи ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої.



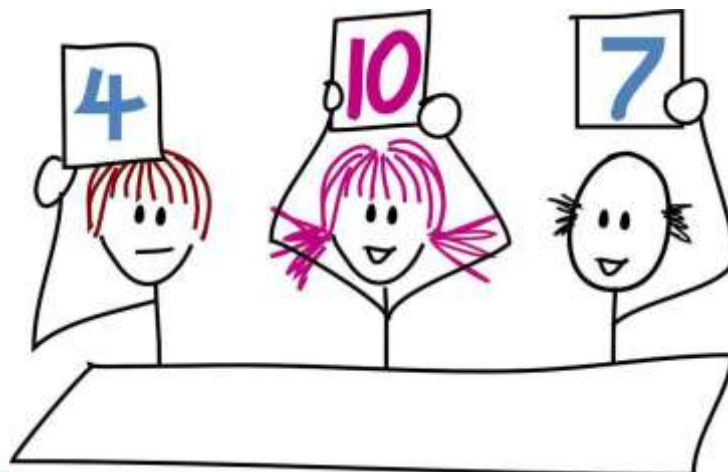
## Види зворотного зв'язку: ОЗЗ

**Оціночний зворотний зв'язок (ОЗЗ)** — оповіщення про свою думку, своє ставлення до того, про що йдеться.

Оцінки можуть бути як позитивними, так і негативними.

**Позитивний ОЗЗ** виконує функцію підтримки партнера і відносин, які склалися з ним.

**Негативний ОЗЗ** виконує коригувальну функцію для усунення небажаної поведінки партнера або модифікації відносин із ним.



## Види зворотного зв'язку: БЗЗ

**Безоціночний зворотний зв'язок (БЗЗ)** — вид зворотного зв'язку, що не містить нашого ставлення до обговорюваного питання.

Використання БЗЗ: дізнатися про почуття людини, або допомогти їй сформулювати свою думку, не втручаючись у дії співрозмовника.





## Стилі слухання

**Нерефлексивне слухання** - це вміння **уважно мовчати**, не втручаючись у розповідь своїми зауваженнями.

Корисно тоді, коли співрозмовник хоче обговорити наболілі питання, проявляє гнів чи горе, або просто говорить про таке, що вимагає мінімальної відповіді.

**Рефлексивне слухання** — активне — зворотний зв'язок з оповідачем, використовується для контролю точності сприйняття почутого.



## Активне слухання

Активне слухання передбачає:

- зацікавлене ставлення до співрозмовника;
- уточнювальні запитання;
- парафраз типу: «Чи правильно я зрозумів, що...?» (зі знаком запитання в кінці фрази);
- одержання відповіді на своє запитання (це може бути: «Так», «Ні, неправильно», «Не зовсім. я маю на увазі...» тощо).



## Ознаки активного слухання

**Внутрішні ознаки** активного слухання — перемикання себе (своїх думок, почуттів, стану) на співрозмовника (на його думки, почуття, стан).

**Зовнішні ознаки** активного слухання — прояв участі, зацікавленості, готовність надати підтримку; прагнення повністю зрозуміти співрозмовника, шанобливе ставлення до співрозмовника.



## Етапи активного слухання

- 1. Несловесна підтримка промовця:** контакт очей, «поза слухання», кивки, висловлення згоди: «Угу», «Так-так».
- 2. Парафраз (переказ думок промовця).** Парафраз працює, якщо в ньому підкреслюється, хто саме висловив цю думку): «Ви вважаєте, що...», «Отже, ти кажеш, що... ».
- 3. Формулювання змісту висловлювання:** позбутися власних емоцій, оцінок і коротко викласти суть, як її зрозумів слухач.
- 4. Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки:** «Я правильно зрозумів?», «Це так?».
- 5. Демонстрація свого ставлення до почутого.** Висловлювати ставлення лише до слів, але не до мовця.
- 6. Висловлення власного судження по суті справи:** «Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю...» тощо.

## Емпатичне слухання

Особливий вид поведінки слухача: розуміння почуттів, які переживає людина і вираз свого розуміння цих почуттів.

Використовують всі прийоми рефлексивного слухання.

Мета емпатичного слухання — вловити емоційне забарвлення висловленого і його значення для співрозмовника.

Емпатичне вислуховування спирається на БЗЗ, при цьому важливо вводити фрази, які допускають корекцію сказаного: «Якщо я не помиляюся», «Можливо», «Це так?».





# Основні правила ефективного слухання

№	Правило
1	Уміти демонструвати повагу до співрозмовника.
2	Уміти підкреслювати щирий інтерес.
3	Запам'ятовувати імена співрозмовників.
4	Уникати зайвих суперечок.
5	Не зловживати критикою та засудженням співрозмовника.
6	Уміти бути вдячним слухачем і дослуховувати партнера до кінця.
7	Поважати думку співрозмовника.
8.	Підбадьорювати співрозмовника за допомогою вербальних та невербальних засобів.

## Тест «Чи вмієте Ви слухати?»

Пропонуємо тест із 10 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти певним твердженням:

- «майже завжди»;
- «у більшості випадків»;
- «іноді»;
- «рідко»;
- «ніколи».

Головне: відповіді повинні відповідати дійсності. Тільки тоді Ви зможете краще розібратися у собі.



«майже  
завжди»

«у більшості  
випадків»

«іноді»

«рідко»

«ніколи»

1. Чи намагаєтеся Ви терміново припинити розмову, коли тема чи співрозмовник Вас не цікавлять?
2. Чи можуть дратувати Вас манери Вашого співрозмовника?
3. Чи може неправильне висловлювання співрозмовника викликати у Вас роздратування або грубість?
4. Чи уникаєте Ви вступати в бесіду з малознайомими і незнайомими людьми?
5. Чи перебиваєте Ви співрозмовника?

«майже  
завжди»

«у більшості  
випадків»

«іноді»

«рідко»

«ніколи»

6. Чи Ви робите вигляд, що слухаєте співрозмовника, а самі в цей час думаєте про щось інше?
7. Чи міняєте Ви тон свого голосу, вираз обличчя залежно від того, хто є Вашим співрозмовником?
8. Чи змінюєте ви тему розмови, якщо співрозмовник торкнувся неприємної для Вас теми?
9. Чи виправляєте Ви співрозмовника, якщо в його мові зустрічаються неправильно вимовлені слова?
10. Чи буває у Вас зверхній тон стосовно до співрозмовника?

## Ключ до тесту

«майже завжди»	«у більшості випадків»	«іноді»	«рідко»	«ніколи»
2 бали	4 бали	6 балів	8 балів	10 балів

Підрахуйте бали.

Якщо ви набрали близько 54 балів, то можна вважати, що Ви слухач «середнього» рівня.

Якщо у Вас балів понад 62, то Ви слухач «вище середнього» рівня.

Якщо у Вас балів більше 80, то привітайте себе, Ви відмінно вмієте слухати людей.



Дякую за увагу!