

Слышать и быть услышанным



Вообще, понятно то, про что люди договорились, как это понимать и как сообщать. Но огромная часть сообщений, к счастью и на беду, – не команды и не приказы.

Мы всегда «читаем» поведение другого, пусть он ничего и не говорит словами. И взрослые, и особенно дети чувствительны к

поведению значимых людей. Настроение видим по движениям, по выражению лица, по взгляду. Не обязательно понимаем правильно, но как-то понимаем. А уж если включается речь, то информация возрастает многократно. К невербальной присоединяется вербальная, словесная часть. Именно речь кажется нам более содержательной и ясной. Хотя не всегда это так.

Двойное послание

Речь несёт первый информационный слой сообщения. Второй информационный слой – невербальный.

— Как поживаешь?

— Хорошо (взгляд в пол и кривая улыбка).

Мы слышим: поживаю хорошо. Но разве мы услышали своего собеседника? Нет. Потому что невербальная часть его сообщения не услышана. Она про что-то другое. Про то, что вроде бы и не хорошо. Так две части сообщения противоречат друг другу.

У ребёнка до младшего подросткового возраста высказывания обычно непротиворечивы. Он и текстом, и телом даёт одну и ту же информацию. Поэтому ребёнок нам понятен, мы говорим: дети искренние, открытые. Мы же, взрослые, для ребёнка часто непонятны, потому что слышит ребёнок от нас одно, а видит другое. И взрослый бывает не услышан, за что обижается. А бывает и так, что услышать этого взрослого правильно вообще невозможно, потому что он одновременно посылает ребёнку два взаимоисключающих сообщения.

Игра в напёрстки: где зерно?

Итак, ребёнку проще быть услышанным. А вот взрослому – трудно. Он то и дело погружает ребёнка в коммуникативные парадоксы. Например: «Чего ты такой послушный? Надо быть посмелее», «Главное – не отметки, а знания. Принесешь двойку – будешь наказан». Мило, да? Сами взрослые объясняют это так: «Не надо слушать всех подряд, надо и своей головой думать», «Беспрекословно нужно слушаться только

родителей, но всяким важным чужим взрослым лучше не сообщать, что их указания не обязательно будут выполнены...»

И про отметки и знания то же: «Отметки – это оценки знаний. Поэтому если двойка – значит, не знаешь ничего. А если пятёрка, – это не значит, что нужно расслабляться. Иди ещё позанимайся». Но ребёнок-то слышит только то, что произносится. Если он послушается родителей и перестанет их слушаться, то всё равно будет послушным, потому что он как раз и выполняет их предписание. Есть от чего прийти в замешательство...

Есть ещё один аспект нашего общения с ребёнком. Мы показываем, как мы к нему относимся. Принёс, например, пятёрку и гордо нам об этом сообщает. Фактически говорит: «Я молодец». А мы не слышим. Мы в это время заняты чем-то важным, отвлечься не можем. И говорим: отойди, не мешай. Услышаны будем однозначно: «Я маму-папу не интересую». Вероятность следующих пятёрок снижается.

Второй вариант. Ребёнок принес пятёрку и гордо нам об этом сообщает. А мы сердимся на него за то, что он на той неделе три двойки получил. И говорим: «Вот, можешь же. А что по математике двойки-то носил?» Услышаны будем однозначно: «Мама-папа хотят только ругать, похвалы не добиться». Вероятность следующих пятёрок и тут снижается.

А эффективнее было бы так. Ребёнок принес пятёрку и гордо нам об этом сообщает. Фактически говорит: «Я молодец». Мы смотрим на него внимательно. Взор и носки нашей обуви направлены в одну сторону (то есть ни о чем постороннем мы не думаем). Мы услышали его и говорим: «Ты молодец. Ты меня очень обрадовал». Сообщение внутренне непротиворечиво. Ребёнок слышит: «Я важен. Я правда молодец». Вероятность следующих пятёрок возрастает...

Понятно, что никакой взрослый не способен осознанно следить за построением каждой своей коммуникации с ребёнком. Да и не только с ребёнком. Вообще-то мы общаемся как попало. Поэтому редко слышим и бываем услышаны. Люди плохо понимают друг друга – это нормально. Это печально. Чтобы вас услышали и поняли правильно, нужно чувствовать, думать и говорить одно и то же.

Автор статьи: Анна Варга, психолог

Рисунки: Наталья Ратковски

Источник: www.za-partoi.ru/ponimanie.html