

## 1 TEKSTAS

### KLAUSYMAS

Kartą pas Sokratą atvedė mokinį, kuris norėjo kuo greičiau perprasti iškalbos paslaptis. Pakalbėjęs su juo kelias minutes, Sokratas pareikalavo už mokymą dvigubo užmokesčio.

– Kodėl? – nustebo mokinys.

– Todėl, kad man teks tave mokyti dviejų dalykų, – atsakė filosofas, – ne tik mokslo kalbėti, bet ir mokėjimo klausytis.

Kalbėjimas ir klausymas yra neatskiriami: kam nors kalbant, kiti klauso. Tačiau gali girdėti, ką žmogus kalba, bet nesuprasti, ką jis sako. Girdėjimas yra pasyvus dalykas, klausymas – aktyvi veikla. Jos reikia mokytis, nes menas klausyti nėra įgimtas. Priešingai – vaikų egocentrizmas kaip tik ir pasireiškia nesugebėjimu išklausyti ir suprasti kitą.

Kai kurių psichologų tyrimai rodo, kad klausymas yra pats svarbiausias ir dažniausias bendravimo elementas. Daugiausia laiko (apie 70%) žmogus praleidžia bendraudamas. Manoma, kad 45% šio laiko jis skiria klausymui, 30% kalbėjimui, 16% skaitymui ir tik 9% rašymui:



Kiti psichologai teigia, kad klausymui skiriama net 53% laiko (21% sudaro klausymas „akis į akį“ ir 32% – viešasis klausymas) (Bendravimo menas, 1993, p. 62).

Taigi klausymas – vienas būtinausių žmogaus sugebėjimų. Jo neturint, dažnai kyla konfliktai, išyra draugystė, nukenčia darbas, sunku mokytis. Paskatinkite mokinius išsiaiškinti, kaip dažnai kiti nesupranta jų, o jie nesupranta kitų. Viena iš priežasčių – nemokėjimas klausyti. Taigi pirmiausia reikia ugdyti mokėjimą klausyti ir suprasti išgirstą informaciją.

Nauckūnaitė Z. Iškalbos mokymas. Kaunas: Šviesa, 2000, p. 23–24.

## 2 TEKSTAS

### KLAUSYMO FUNKCIJOS

Yra keturios svarbiausios klausymo funkcijos: informacijos suvokimas, empatija, kritiškumas ir pripažinimas.

Žmogui, kuris moka klausytis, visur geriau sekasi, nes:

- 1) bet kurio darbo imantis, svarbu suprasti instrukciją;
- 2) norint ką nors išmokyti, reikia suprasti aiškinimą;
- 3) norint sėkmingai bendrauti, reikia pažinti žmogų, t. y. suvokti informaciją apie jį.

Tačiau jeigu klausytojas tik suvoks ir atgamins informaciją, jis bus daugiau panašus į robotą negu į žmogų. Bendraujant dar reikia suprasti kito žmogaus būseną, suvokti, kokia mintis slypi potekstėje, kokius jausmus išgyvena pašnekovas. Empatija (gr. „jaučias vidų“) – nuoširdus noras suprasti, „pasijusti kito kailyje“ ypač reikalingas mokytojams, dvasininkams, gydytojams, teisininkams. Draugystės be empatijos taip pat negali būti.

Nuo empatijos iš esmės skiriasi gebėjimas klausytis kritiškai. Kritiškai nusiteikęs žmogus supranta ir analizuoja pašnekovo mintis, tačiau jų nepriima. Kritika padeda kalbančiajam įvertinti savo idėjas, tačiau reikia sugebėti kritikuoti ir neižeisti kito žmogaus.

Vienas svarbiausių žmogaus poreikių – būti pripažintam, o išklaudydamas kitą kaip tik ir parodai, kad vertini jo nuomonę. Tai ir yra pripažinimas. Anot D. Karnegio, sugebėjimas išklaudyti yra vienas didžiausių komplimentų, kuriais mes galime apdovanoti kitą žmogų.

Tačiau ne kiekvienas klausymas reiškia pripažinimą. Jeigu žmogus rodo nepagarbą savo poza (pavyzdžiui, išdidžiai atsilošęs) ar išsiblaškęs mąsto, ką jam pačiam toliau sakyti, jeigu jo atsakymas nesusijęs su pokalbio tema, – toks elgesys nerodo pripažinimo, nors kalbantysis ir nebuvot nutrauktas.

Nauckūnaitė Z. Iškalbos mokymas. Kaunas: Šviesa, 2000, p. 25.

## 3 TEKSTAS

### KLAUSYMO SI ETAPAI

Skiriami keturi klausymo etapai: *priėmimas, dėmesingumas, supratimas ir interpretacija.*

Yra du kalbėtojo priėmimo kanalai: matymas ir girdėjimas. Matymas yra labai svarbus klausymuisi, nes leidžia suvokti neverbalines komunikacijos formas. Matant kalbantįjį lengviau suvokiami garsai ir žodžiai, nes paprastai dėmesys kreipiamas ir į tai, kaip žmogus taria, kaip juda matomi kalbos padargai.

Kiekvienas mokytojas gali lengvai tuo įsitikinti vienoje klasėje naują kūrinių skaitydamas pats, o kitoje leisdamas klausytis įrašo. Kai skaitovas matomas, mokinių dėmesys išlieka beveik pastovus, o klausydami įrašo jie nežino, ką stebėti. Iš pradžių domisi garso šaltiniu, žiūri, kaip reaguoja mokytojas, draugai, o jeigu kūrinėlis kiek ilgesnis, po kurio laiko imasi pašalinių darbų.

Taigi, matant kalbantįjį, sustiprėja ir girdėjimo procesas. Žinoma, išgirsti gali trukdyti triukšmas, klausos nervą slopinantis monotoniškas tonas, pernelyg silpnas arba pernelyg stiprus, klausą varginantis garsas ir klausytojo nuovargis.

Tai, kas perduodamojoje informacijoje bus suprasta, lemia kiekvieno klausančiojo poreikiai, norai, troškimai ir interesai. Mes girdime tik tai, kas mus domina, kas mums šiuo metu yra reikalinga. Visa kita informacija tarsi praplaukia pro ausis. Žmogus nesidomi tuo, ko jis visiškai nežino, jam neįdomu ir tai, ką jis labai gerai išmano. Psichologai pataria kalbėti nauja apie senus dalykus, t. y. atskleisti klausytojui dar nežinomus kurio nors kasdieninio reiškinių aspektus.

Kai regos ir klausos kanalais yra priimami kalbančiojo signalai ir išgirstama tai, kas norima buvo išgirsti, prasideda trečias klausymo etapas – supratimas. Jį sudaro keli elementai.

1. Suvokiamos gramatinės formos, t. y. tiksliai suprantama tai, ką perduoda pati kalba.
2. Įvertinamas kalbėtojas (ką mes žinome apie jį: nuoširdus, linkęs meluoti, būsimas konkurentas...).
3. Įvertinamas socialinis kontekstas (laikas ir vieta padeda nuspręsti, ar kalbama rimtai, ar juokaujama).
4. Grupuojama informacija (priimtina – nepriimtina; palanki – nepalanki ir pan.).

Mes ką nors iš tiesų suprantame tik tada, kai galime tai pasakyti savais žodžiais. Tačiau, kaip rodo tyrimai, žmogus gali atgaminti tik 50% ką tik išgirstos informacijos, net jeigu jos ir įdėmiai klausosi. Sugebėjimas atgaminti medžiagą priklauso nuo to, kiek išlavėjusi klausančiojo atmintis.

Sugebėjimas interpretuoti medžiagą taip pat priklauso nuo to, kiek kartų informacija buvo kartota, kaip ir kada pasiremta vaizdinėmis priemonėmis, pavyzdžiais, iliustracijomis, ir nuo to, kiek pauzių buvo pranešėjo kalboje. Sakoma, kad tik pauzės metu klausantysis iš tiesų supranta, kas jam norima buvo pasakyti, nes juk reikia laiko, kad priiustum svertimą mintį ir susietum ją su jau turima informacija, palygintum su savo patirtimi.

Nauckūnaitė Z. Iškalbos mokymas. Kaunas: Šviesa, 2000, p. 25–27

## 4 TEKSTAS

### AKTYVUS KLAUSYMASIS

Geras klausytojas visada klausosi aktyviai. Skirstomos dvi aktyvaus klausymosi formos: *nereflektyvus klausymas ir reflektyvus klausymas*.

#### **Nereflektyvus klausymasis**

Nereflektyviai klausydamiesi, mes nesikišame į pašnekovo kalbą, tik dėmesingai tylime arba įsiterpiame tik trumpomis replikomis („Taip?“, „Oho“, „Suprantu“ ir pan.) Tokia klausymo forma ypač tinkama:

- jei klausytojas yra aukštesnio statuso negu kalbantysis;
- kai mūsų pašnekovas išgyvena gilius jausmus arba yra labai emocionalus (įtūžęs, liūdnas ir pan.);
- kai pašnekovas dega noru išdėstyti savo požiūrį kokių nors klausimų;
- kai nori išsikalbėti, aptarti opius asmeninius dalykus;
- kai pašnekovui sunkiai sekasi dėstyti mintis, kai jis mikčioja.

Minėtais atvejais žmogui svarbiausia būti išgirstam, mūsų nuomonė jam – antraeilis dalykas. Neutralios replikos taip pat gali padėti pokalbio pradžioje, nes sumažina įtampą.

Paskatinti žmogų išsikalbėti galima trumpomis frazėmis, pavyzdžiui: „Tu dėl kažko susirūpinęs?“, „Kažkas atsitiko?“, „Tu dabar atrodei labai laimingas“. Netinkamos frazės būtų: „Na negali būti, kad viskas taip blogai“, „Pradėkite gi pasakoti“, „Tai kodėl dabar taip padarei?“ ir pan.

#### **Reflektyvus (apmąstantis) klausymasis**

Reflektyvus klausymasis būna įvairių stilių. Reflektyviai klausydamiesi, mes parodome, kad domimės pašnekovu, t.y. retsykais;

- *Pasitiksliname*, ar teisingai supratome kalbantįjį: „Jūs šią problemą suprantate būtent taip?“, „Gal galėtumėte patikslinti, kaip Jūs suprantate...“.

- *Perfrazuojame* jo sakomas mintis, susitelkdami į faktus ir tuo pačiu parodydami, kad suprantame esmę: „Kaip aš supratau problema yra... (nusakome savais žodžiais). Ar teisingai aš supratau?“; „Man atrodo, kad jūs pasakėte, kad...“
- *Atspindime kalbančiojo jausmus*: „Tau atrodo, kad tave gydė neteisingai?“; „Jei aš teisingai supratau, tu jauti...“; „Tavo žodžiuose aš pajutau..“ ir kt. Tačiau nepatartina vartoti nieko nereiškančias „raminančias“ frazes: „Na, viskas ne taip blogai“; „Rytoj tau bus geriau“; „Nereikia taip giliai imti į širdį – visa tai niekai“; „Nedaryk iš musės dramblio“. Tai sumenkina kalbančiojo jausmus.
- *Apibendriname* pagrindines pokalbio idėjas, tuo lyg pasiruošdami tolesniam pokalbio etapui: „Taigi problemos esmė yra...“ ir pan.

Klausymosi įgūdžiai dažniausiai yra būdingi empatiškiems žmonėms (sugebantiems įsijausti į kitą). Įsijautę į kitą, mes ne tik suvoksime, ką žmogus galvoja, bet ir ką jis jaučia, ko nori. Atidžiai klausydami, išgirsime ir tai, ko žmogus negali ar nenori pasakyti.

[http://www.sos03.lt/files/knygos/Bendravimo\\_psichologija.pdf](http://www.sos03.lt/files/knygos/Bendravimo_psichologija.pdf) p. 96, 97.