

1. KLAUSĪTĀJA – INFORMĀCIJAS SAŅĒMĒJA – PRASMES

1

*Jums ir acis, bet Jūs neredzat,
Jums ir ausis, bet Jūs nedzirdat.
(Psalms 115, 5/6)*

Ikviens cilvēks savu dzīvi zīdaiņa vecumā sāk ar klausīšanos: viņš dzird skaņas, kā vecāki runā, un pamazām sāk sasaistīt apkārtējos priekšmetus un darbības ar vārdiem. Tā pamazām tiek apgūta valoda.

Ja runājam par klientu apkalpošanu, kur svarīga nozīme ir klienta vajadzību un vēlmju izzināšanai un apmierināšanai, tad varam konstatēt, ka klienti bieži vien paši mums izstāsta, kas viņiem nepieciešams un kādā veidā viņi labprāt to iegūtu. Bet ir viens jautājums – **kāpēc klienta teiktais netiek sadzirdēts?**

Kā Jūs atbildētu uz šo jautājumu?

.....

.....

.....

Viena no atbildēm – **klientos uzmanīgi jāklausās**. Bet dzīvē retais no mums ir labs klausītājs. **Labs klausītājs ir nevis tas, kas tikai dzird, bet arī saklausa.** Ieklausīties teiktajā nozīmē veltīt pilnīgi visu uzmanību runātājam un modri, vērigi un rūpīgi ieklausīties viņa vārdos. Tātad prasme klausīties ir vairāk nekā tikai dzirdēt otra teikto.

Klausīšanās kā viens no uztveres veidiem ir aktīvs process.



Lai efektīvi uztvertu, klausītājs saskarsmē nevar būt pasīvs. Klausīšanās nenozīmē pasīvu klusēšanu, bet gan aktīvu darbību, kas prasa koncentrēšanos un apzinātu klausītāja piepūli informācijas uztverē.

Jebkurā saskarsmē panākumu pamats ir personāla spējas uzklaust.

Klausīšanās ir informācijas uztveres process. Tas nozīmē, ka klausītājam ir:

- jāpievērš uzmanību tam, ko viņam saka
- jāveic dzirdētā atlase
- jāsaprot teiktā zemitēksts

Klausoties:

- **ierādīt interesi** (labākais veids, kā uzklaust klientu, ir ierādīt interesi par to, ko viņš vēlas pastāstīt)
- **noturiet uzmanību** (cilvēki runā lielākoties ar ātrumu 150 vārdi minūtē, bet domā – ar 500 vārdiem minūtē. Tas ļauj cilvēka apziņai pakļautot. Piespiediet sevi klausīties!)
- **uzdodiet jautājumus** (nav dumju jautājumu, bet mēdz būt dumjas atbildes)
- **nepārtrauciet sarunu biedru un neļaujiet to pastāvīgi darīt citiem** (neceliet telefona klausuli, neļaujiet pārtraukt sarunu kaut uz mirkli)
- **rakstiet piezīmes** (pēc neilga laika būs grūti sīkumos atcerēties sarunu)

Pirmais un svarīgākais nosacījums, lai **klūtu par labu klausītāju, ir paša klientu apkalpotāja vēlēšanās saklausīt klientu**. Nav gatavu receptu, kas palīdzētu pilnveidot prasmi klausīties; viss atkarīgs no paša cilvēka apņemšanās un pašdisciplīnas.

2

Psihologi Šulcs un Tuns izsaka apgalvojumu, ka cilvēkam ir it kā četras ausis jeb četri aspekti, kā klausīšanās procesā tiek uztverts dzirdētais. Un tie ir*:

- **1. auss jeb klausīšanās aspekts: Kas tiek pateikts?** Klausoties tiek uztverta lietišķā informācija, kuru sniedz klients. Manuprāt, šis ir aspekts, kam klausoties būtu jāpievērš vislielākā uzmanība.
- **2. auss jeb klausīšanās aspekts: Kas ir runātājs un kāda ir viņa uzvedība sarunas laikā? Vai es spēju viņu pieņemt?** Izpaužas klausītāja uztvere pret runātāju – patika vai nepatika. Būtiska loma ir pirmajam iespaidam, par kuru vairāk tika runāts nodarbībā par sarunu struktūru un pirmā iespaida nozīmi saskarsmē.
- **3. auss jeb klausīšanās aspekts: Kā viņš ar mani runā? Kā viņš mani uztver (es viņam patīku vai nepatīku)?** Runātāja sarunā paustās attieksmes un pašvērtējuma izpausmes.
- **4. auss jeb klausīšanās aspekts: Ko viņš grib, lai es kā klausītājs domāju, jūtu, daru? Vai man tas ir svarīgi? Kāpēc viņš šobrīd saka šo informāciju un šādā veidā?** Runātāja motivācijas analīze.

Bieži vien saskarsmē ar klientu pēdējās trīs klienta apkalpotāja “ausis” ir aktīvākas, t. i., klientu apkalpotājs neuztver vai uztver tikai daļēji klienta sniegto lietišķo informāciju, jo viņš ir aizņemts ar savām domām par pārējiem klausīšanās aspektiem. Nesaklausītā lietišķā informācija rada nesaprašanos tālākā sarunas gaitā.

2. SLIKTAS KLAUSĪŠANĀS IERADUMI

Atcerieties kādu situāciju, kad sarunas laikā sapratāt, ka sarunu biedrs Jūsos neklausās! Kā Jūs to konstatējāt?

.....
.....
.....

Kāda bija Jūsu reakcija?

.....
.....

Nav šaubu, ka neklausīšanās ir viens no galvenajiem iemesliem, kas izraisa nevajadzīgus pārrunājumus un strīdus klientu apkalpošanas procesā. Katram cilvēkam ir bijis jādzird pārmetumi “Tu taču nedzirdi, ko es Tev saku!” vai “Tu manī neklausies!”. Katrs kaut reizi sev ir pārmetis, ka vajadzēja klausīties labāk.

Vai arī Jums ir bijušas situācijas, kad sev pārmetāt, ka neesat klausījušies klientā pietiekami uzmanīgi?

.....
.....

Kāpēc tā notika? Kas Jums traucēja klausīties?

.....
.....
.....
.....

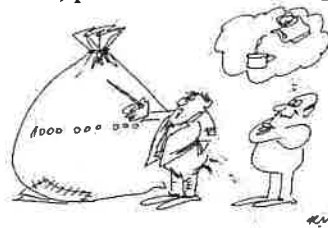
Dažkārt mēdz būt brīži, kad grūti koncentrēties sarunai un uzmanīgi klausīties. Kāpēc? Mums var traucēt gan ārējie apstākļi, gan mūsu attieksme pret notiekošo, gan mūsu psiholoģiskais un fizioloģiskais stāvoklis, kā arī mūsu prasmes klausīties attīstības līmenis.

Iespējams, ka klausīšanos kavē sarunu biedra runas ātrums, dialekts, kuru mēs nepārzinām, vai svešs akcents, steiga vai apkārtējie trokšņi, bet, manuprāt, viens no iemesliem, kas apgrūtina uzmanīgu klausīšanos, ir tas, ka **mēs ikdienā esam pieraduši pavirši klausīties**. Kā tas izpaužas?

Mūsu ikdiena norit diezgan trokšņainā vidē. Aizvien lielāku popularitāti gūst lielas un plašas biroju darba telpas, kur vienā vietā strādā daudz darbinieku, zvana tālruni utt. Biroja telpas atrodas pilsētas centrālā ielu tuvumā, kur notiek dzīva satiksme. Veikalos skan fona mūzika, mājās mēs nemitīgi turam ieslēgtu radio vai televizoru.

Lai sevi pasargātu, mēs iemācāmies ignorēt dažādas skaņas. Mēs iemācāmies domāt paši savas domas, attīstīt idejas, kas mums pašiem šķiet svarīgas, un ārējās jeb nevēlamās skaņas mūs vairs tik ļoti neietekmē. Mēs dzirdam apkārtējos trokšņus un skaņas, bet mēs neklausāmies tajos. Bet reizēm šī spēja nedzirdēt parādās arī klientu apkalpošanas sarunās, un tas nebūt nav vēlami. Piemēram, uzklausot klientu, mēs jau sarunas gaitā sākam domāt par to, ko tūlīt teiksim vai atbildēsim klientam, vai arī sākam vērtēt klienta uzvedību sarunas laikā (kā klients runā, sēž, žestikulē utt.). Nedrīkst ļaut, lai nepatika pret runātāju ietekmē Jūsu viedokli par dzirdēto.

Veltiet klientam nedalītu uzmanību! Ir zināms, ka cilvēki, kuri cenšas darīt divas lietas vienlaicīgi, neizdara labi nevienu. Mūsu prāts spēj apstrādāt informāciju ātrāk, nekā cilvēks runā. Tādēļ domas dažreiz aizklīst no sarunas temata, pievērsdamās kaut kam citam. Reizēm tas gadās situācijās, kad klients runā lēnām un mēs jau sarunas sākumā, šķiet, esam sapratuši viņa jautājuma būtību. Klausoties to, kas mums šķiet neinteresants, parasti sākam domāt par ko saistošāku.



Reizēm šādas paviršas klausīšanās iezīmes parādās klientu apkalpotājiem, kuru ikdienas darbs ar klientiem kļuvis par rutīnu. Viņi noklausās runas sākumu un tad atslēdzas. Kāpēc? Klientu apkalpotājs ar to grib pateikt: “Es taču jau zinu, ko viņš grib sacīt! Ne viens vien pirms viņa (šī klienta) to jau ir stāstījis un vaicājis!” Klientu apkalpotājs it kā dzird klienta teikto un uzdotos jautājumus, bet, teiktajā neiedziļinoties, sniedz klientam standartatbildi. Vai, Jūsprāt, klientu apmierina bezpersoniska atbilde? Kāda būs klienta reakcija un rīcība?

Klausoties cilvēkam arī klientu apkalpošanas procesā ir tieksme savu pieredzi, pārlicību un aizspriedumus izmantot, lai interpretētu dzirdēto. Ir saprotams, ka gribas izrādīt savu kompetenci un ir grūti uzklausīt. Bet, ja vēlaties mainīt kaitīgos klausīšanās ieradumus, rūpīgi izlasiet minētos ieteikumus un ņemiet tos vērā, uzklausot klientu:

- 1) nepārtrauciet klientu, ļaujiet viņam pabeigt domu līdz galam. Pārtraukt pusvārdā nozīmē klientam pateikt: “Pietiek runāt, tagad klausies mani!”;
- 2) sarunājoties ar klientu, neskatieties pulkstenī. Ja tas nepieciešams, izdariet to nemanot, citādi klients šo žestu interpretēs kā intereses trūkumu;
- 3) nepabeidziet teikumu klienta vietā. Pat, ja zināt atbildi, ļaujiet klientam izteikt savas domas;
- 4) uzdevis jautājumu, sagaidiet atbildi;
- 5) neplānojiet atbildi, pirms klients ir beidzis runāt. Tā darot, Jūs nedzirdēsiet visu sacīto;
- 6) ieņemiet piemērotu pozu. Neiegāzieties krēslā, tādējādi klientam sakot: “Nu, stāsti, es klausos!”, bet sēdiet taisni, mazliet paliecieties uz priekšu;
- 7) rūpīgi pierakstiet klienta teikto. Tas neļaus pazust noderīgai informācijai;
- 8) sarunas laikā bez vajadzības nesaskatieties ar citiem cilvēkiem, kuri ir birojā;
- 9) uzreiz nenoraidiet klienta viedokli, kas ir pretējs Jūsu pārlicībai vai atšķirīgs no Jūsu priekšstatiem. Neuzbrūciet klientam, aizstāvot savu viedokli, pajautājiet: “No kurienes Jums šādas ziņas?”, “Kāpēc Jūs tā uzskatāt?” vai “Ar ko izskaidrojama Jūsu nostāja?” Saņemot atbildi uz jautājumu, varēsiet argumentētāk pamatot savu viedokli.

Klients, kurš atnācis uz Jūsu uzņēmumu vai Jums piezvanījis, ir Jūsu viesis. Viņš ir pelnījis, ka Jūs viņam pievērsāt nedalītu uzmanību visu sarunas laiku.

Prasme klausīties ļauj piekļūt partnera būtībai, noteikt, cik teiktais ir svarīgs. Klausīšanās ir sarežģīts mentāls process, kas pastāv jebkurā sarunā.

Verbālajā saskarsmē izmanto divus klausīšanās paņēmienus, turklāt katru no tiem pielieto savā laikā:

- 1) spēja ieklausīties monologā, neiejaucoties ar piezīmēm un papildinājumiem. Šo paņēmieni labi izmantot, kad cilvēkam svarīgi izrunāties. Viņš dzird tikai sevi un var apvainoties par monologa pārtraukšanu;

3. PASĪVĀ JEB NEREFLEKSĪVĀ KLAUSĪŠANĀS

Klienta uzmanības un intereses saglabāšanu sarunas laikā, klientu apkalpotājam aktīvi nepiedaloties, sauc par **pasīvo klausīšanos**.

Pasīvās klausīšanās metodi var izmantot:

- a) *saskarsmē ar cilvēkiem, kas mīl daudz runāt, bet mazāk klausīties;*
- b) *ja sarunu biedrs ir nerunīgs;*
- c) *kad sarunu biedrs ir emocionāli uzlādēts (dusmīgs, priecīgs, bēdīgs);*
- d) *tikai situācijās, kad sarunu biedrs ir mierīgs;*
- e) *ja kontaktpersonai ir augstāks statuss.*

Pasīvo klausīšanos varam izmantot situācijās, kad klients vēlas paust savas domas, uzskatus, arī konfliktsituācijās un priekšlikumu izskatīšanā.

Ja klients vēlas apspriest viņam nozīmīgu problēmu vai dalīties savās izjūtās, tad vēlams vispirms viņu pasīvi noklausīties, nevajadzētu iejaukties viņa stāstītajā. Tādējādi tiek radīta iespēja izlādēt emocijas.

Arī reizēs, kad klientam ir grūti izteikt savas vajadzības un vēlmes, kā arī sasāpējušās problēmas, vajag ļaut viņam mierīgi un lēni to pateikt. Nevajadzētu šādu klientu pārtraukt ar savu subjektīvo viedokli vai steidzināt.

Pasīvā klausīšanās nebūtu ieteicama situācijā, ja klients ir nerunīgs un viņam ir grūti pašizteikties. Šādā situācijā runātājs ir jāstimulē, izmantojot jautājumus, aktīvi klausoties un izrādot ieinteresētību. Piemēram, "Turpiniet, tas ir interesanti!", "Prieks dzirdēt!", "Pastāstiet kaut ko sīkāk par šo gadījumu!". Tādējādi klausītājs apliecina, ka viņš ne tikai klausās, bet grib līdzdarboties, paust savu viedokli, dot padomus.

Lai arī nosaukums "pasīvā klausīšanās" neparedz aktīvu klausītāja līdzdalību sarunā, tomēr klientam ir jāparedz, jāsadzird un jāsaprot, ka Jūs viņā klausāties. Kā to panākt?

- 1) **uzturiet vizuālo kontaktu.** Pat, ja uzmanīgi klausāties klientā, bet tajā pašā laikā skatāties citur, tikai ne uz viņu, klients var secināt tikai vienu – Jums nav interesanti un Jūs viņā neklausāties;
- 2) **pagriezieties ar seju pret klientu.** Sarunāties ar klientu, pavēršot pret viņu sānu vai muguru, bet seju pret logu vai datoru, ir vienkārši nepieklājīgi. Vērsiet arī savu ķermeni pret klientu;
- 3) **mājiet ar galvu.** Nevajadzētu speciāli māt ar galvu ik pēc 30 sekundēm. Piekrītot vai saprotot, par ko runā klients, mēs automātiski mājām ar galvu;
- 4) **verbāla atgriezeniskā saite.** Mūsu verbālās reakcijas sarunas gaitā, piemēram, **Jā!, aha, hm, ak vai, tieši tā, o,** klientam apstiprina to, ka mēs viņā uzmanīgi klausāties. Tā iegūst īpaši lielu nozīmi saskarsmē ar klientu pa tālruni.