

4. AKTĪVĀ KLAUSĪŠANĀS

1

Šim procesam nepieciešama koncentrēšanās un patiesa vēlme izprast dzirdēto, iesaistīties sarunā. Aktīvā klausīšanās nozīmē uzdot jautājumus īstajā vietā un pamudināt runātāju. Tam nepieciešamas pārdomātas, īsas un kodolīgas atbildes.

Aktīvi klausoties un prasmīgi uzdodot klientam jautājumus, klients kļūst ne tikai par informācijas avotu, bet arī radošu līdzdomātāju, informācijas pilnveidotāju un konkretizētāju.

Aktīvā klausīšanās ir objektīva saikne ar runātāju. Tas nozīmē, ka saprastais tiek verbalizēts – izteikts vārdos. Uztvertais un saprastais tiek pakļauts kritikai un labojumiem, tādējādi sasniedzot lielāku otra teiktā izpratnes precizitāti.

Ko mēs klientam vēstām ar aktīvu (uzmanīgu un izprotošu) klausīšanos?

- a) mani interesē Jūsu persona;
- b) es respektēju Jūsu domas;
- c) es uzskatu, ka tas, ko Jūs jūtat, ir svarīgi;
- d) es vēlos pilnībā izprast, ko Jūs man sakāt;
- e) es uzskatu, ka Jūsos ir vērts klausīties;
- f) Jums jāzina, ka es esmu cilvēks, ar kuru Jūs varat runāt, atklāt savas vajadzības.

Klausoties mēs iepazīstam klientu, iegūstam informāciju par mūs interesējošiem jautājumiem, radām iespādu par sevi un uzņēmumu (organizācijas kultūru).

aktīvā klausīšanās paredz aktīvu interesi par partnera teikto.

Aktīvā klausīšanās paredz, lai izrādītu:

- cik ļoti interesants ir sarunas partneris
- cik svarīgi ir viņa uzskati
- cik ļoti respektējams ir sarunas partnera domas
- cik ļoti liela ir vēlme saprast teikto
- ka esat īstais cilvēks, ar kuru var runāt

Aktīvā klausīšanās ietekmē attiecības starp cilvēkiem atklātības un uzticēšanās ziņā.

Katrs vēlas, lai tad, kad runā, sarunas partneris viņā klausītos. Lai mūs sadzirdētu:

- vispirms jāieklausās partnerī
- jāļauj partnerim izrunāties
- nedrīkst melot
- sarunā jāmeklē tas, kas partnerus vieno

Aktīvajā klausīšanās ir trīs posmi:

1. **atspoguļošana** – izteikt vārdos to, ko, jūsu prātā, izjūt viesis (klients viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam sašutis stāsta par nemierīgo nakti, ko pavadījis viesnīcas numurā, kam par iemeslu bijusi liksmība kaimiņa numurā. Administrators saka: "Cik tas ir nepatīkami!");
2. **pārfrāzēšana** – nemainīt klienta teiktā jēgu, atkārtot to, ko, pēc jūsu domām, pateicis klients (klients turpina stāstījumu, ko viņš mēģinājis darīt. Administrators bilst: "Tātad nelīdzēja nedz jūsu klauvēšana pie kaimiņa durvīm, nedz administrato- ra zvans uz kaimiņa numuru");
3. **apkopošana** – atkārtot teiktā saturu un jēgu, apkopojot, jūsu prātā, klienta teikto un to, kā viņš izjūt un izprot situāciju

4.1. INFORMĀCIJAS PRECIZĒŠANA

Tā ir vērsšanās pie klienta pēc precīzākas informācijas. Tā padara ziņojumu saprotamāku un veicina tā pilnīgāku uztveri un izpratni.

Piemērs.

Klientu apkalpotājs var klientam sarunas laikā pajautāt, piemēram:

“Vai Jūs neatkārtotu vēlreiz?”

“Vai Jūs paskaidrotu, ko Jūs izpratnē nozīmē ...?”

“Es nesaprotu! Ko Jūs ar to domājat?”

“Vai Jūs varētu pāris teikumos rezumēt savu teikto?”

Šie jautājumi liek klientam stāstīt plašāk un detalizētāk. Bet ir arī tādi jautājumi kā, piemēram, “Vai tas ir viss, ko gribējāt pateikt?”, “Tātad šis risinājums Jums patiktu?”, kas klientam liek izteikties īsi, pateikt tikai “Jā!” vai “Nē!”.

4.2. INFORMĀCIJAS ATKĀRTOŠANA

Atkārtošana ir klienta teiktā precīzs atkārtojums, lai tādējādi pārliecinātos par dzirdētās vai pierakstītās informācijas pareizību. Dzirdot pasūtījumu, vēlmes vai prasības, ko atkārto otrs cilvēks, klientam ir iespēja pārbaudīt to atbilstību savām vēlmēm un nepieciešamības gadījumā veikt korekcijas. Kā to veiksmīgāk izdarīt? Pavisam vienkārši – tā arī klientam atklāti pasakiet: **“Laujiet, es atkārtōšu Jūsu teikto, lai pārliecinātos, ka esmu Jūs pareizi sapratis/ pareizi pierakstījis /neesmu neko palaidis garām ...”**

Svarīgi ir saņemt no klienta apstiprinājumu, ka Jūs teikto esat sapratis pareizi. Ja visu teikto esat pareizi saklausījis, klients atbildēs pozitīvi, ja kaut ko būsiet pārpratis, viņš Jūsu teikto labos.

Vajadzības gadījumā šāds atgādinājums par to, ka Jūs klientam bijāt lūdzis apstiprināt viņa vēlmju pareizo izpratni, pasargās Jūs situācijā, kad klients vēlēšies Jūs apvainot informācijas sagrozīšanā.

4.3. INFORMĀCIJAS PĀRFRAZĒŠANA

Pārfrazēšana ir klienta paustās domas izteikšana citiem vārdiem, saglabājot un izceļot to, kas klausītājam licies svarīgs. Tās mērķis ir pārbaudīt vai dzirdētais ir saprasts pareizi. Ja nepareizi vai neprecīzi noteikta galvenā doma stāstījumā, klientam rodas iespēja to labot.

Pārfrazēšanu var sākt, piemēram, ar vārdiem:

“Kā es sapratu, tad ...”

“Pēc Jūsu teiktā es saprotu ...”

“Pēc Jūsu domām, ...”

“Citiem vārdiem sakot, ...”

“Tātad Jūs vēlaties ...”

“Ja es Jūs pareizi sapratu, tad ...”

4.4. EMPĀTISKĀ KLAUSĪŠANĀS JEB JŪTU ATSPUGUĻOŠANA

Aktīvi klausoties, klientu apkalpotājs saprot jūtas un emocijas, kas saistītas ar klienta sniegto informāciju, un arī pašu informāciju un turklāt vēl klientam dara zināmu šo savu sapratni.

Klienta emociju, jūtu un pārdzīvojumu izteikšana vārdos ir empātiskā klausīšanās.

(3)

Empātija, kā atceramies, ir spēja saprast jūtas, ko pārdzīvo otrs cilvēks, un spēja iejusties viņa situācijā, līdzdarboties. Tas nozīmē spēju novērtēt situāciju no klienta viedokļa. Izjutot empātiju pret klientu, klientu apkalpotājs var palikt emocionāli neitrāls, kādu laiku it kā dzīvot klienta pārdzīvojumu un jūtu pasaulē, bet neformulējot ne pozitīvus, ne arī negatīvus spriedumus par klientu.

Tieši sarunu uzsākot, bieži vien būtiska loma ir emocionālajam kontaktam, ko bez klienta apkalpotāja fiziskās pievilcības, izturēšanās stila, manierēm un kompetences nodrošina arī empātiskā klausīšanās.

Reizēm empātiskā klausīšanās palīdz pašam klientam pilnīgāk izprast savas emocijas, lai tās sāktu kontrolēt.

Empātiskās klausīšanās ievadfrāzes ir, piemēram:

“Es redzu, ka esat satraukts ...”

“Es jūtu, ka Jūs nomāc doma par ...”

“Man ir tāda sajūta, ka ...”

“Es dzirdu Jūsu balsi bažas...”

“Es manu Jūsu acīs ...”

4.5. INFORMĀCIJAS INTERPRETĀCIJA

Tā ir klienta paustās domas un motīvu izteikšana klausītāja vārdos, un tai raksturīga domas tālāka attīstīšana.

Tas nozīmē – klienta apkalpotājs no dzirdētā secina par iespējamām klienta vajadzībām, vēlmēm un motīviem, piedāvājot problēmas risinājuma variantus. Tas pieļaujams tikai situācijās, kad Jums ir pietiekami daudz informācijas, kuru sniedzis klients. Citādi šāda klienta teiktā interpretācija pāriet klienta domu, uzskatu, interešu un vajadzību sagrozišanā un klienta ignorēšanā.

Ieteicamās frāzes:

“Atceroties Jūsu teikto, saprotu, ka ...”

“Jūs vēlaties šādu risinājumu tāpēc, ka ...”

“Jūs droši vien vēlaties panākt ...”

Cilvēki ir atsaucīgi pret tiem, kuri viņus uzklausā.

Galvenie šķēršļi, kas traucē klausīšanos, ir šādi:

- uzmanības pievēršana tikai informācijas saturam, aizmirstot par sarunas kontekstu un partnera izjūtām. Visuālais kontakts veicina klausīšanos
- uzmanības pievēršana tikai tam, ko paši vēlamies dzirdēt
- atbildes sagatavošana, pirms vēl sarunas biedrs ir pabeidzis savu sakāmo
- neparādām ieinteresētību sarunā, izmantojot verbālos un neverbālos signālus (piekrītošs galvas mājienis, vārdi – “es saprotu”, “atvainojiet, es nesapratu”)
- traucēkļi, piemēram, troksnis
- sarunas partneru garlaicība un nogurums
- nespēja ilgstoši koncentrēties (ja bez pauzes runāts vairāk par piecām minūtēm).

Spēja vienlaikus klausīties un analizēt dzirdēto ir augstās kvalifikācijas pazīme jebkurā profesijā. Sarunas laikā abi cilvēki nedrīkst runāt vienlaikus. Dodiet iespēju runāt klientam – pats runājiet mazāk!

Uzklausot klientu, nepieļaujiet šādas kļūdas:

- nelūkojieties ārā pa logu
- neklaudziniet ar zīmuli pa galdu
- nevirpīniet pirkstos papīra saspaušanas
- neklakšķiniet pildspalvas uzgali
- vienlaikus nedariet vēl kaut kādu darbu

Efektīva klausīšanās ietver arī aktīvu piedalīšanos sarunā pat tad, ja tikai ar interesi klausies.

Māka efektīvi klausīties nozīmē:

- koncentrēšanos
- iesaistīšanos
- jautājumu uzdošanu
- stāstītāja pamudināšanu

TERMINU SKAIDROJOŠĀ VĀRDNĪCA

Aizspriedums – maldīgs uzskats vai pieņēmums, kas iegūts bez pierādījuma vai sistemātiskas pieredzes un traucē objektīvi uztvert apkārtējo vidi, saprātīgi spriest, vērtēt, rīkoties.

Empātija – spēja just līdzīgi citu emocijām, pārdzīvojumiem, iejusties otrā cilvēkā un to izprast.

Interpretācija – izteiktās domas vai teiktā satura jēgas atklāšana, skaidrošana atbilstoši indivīda izpratnei.

Nerefleksīvā klausīšanās – apzīmē klienta apkalpotāja spēju uzmanīgi ieklausīties, neiejaucoties klienta teiktajā ar savām piezīmēm un komentāriem.

Paradums – noteikta rīcība jeb darbība, kas, sākotnēji ārēju apstākļu noteikta, bieži atkārtojoties, automatizējusies un kļuvusi par dzīves nepieciešamību.

Pārfrazēšana – klienta paustās domas izteikšana citiem vārdiem, saglabājot un izceļot svarīgo domu.

Refleksīvā klausīšanās – aktīva līdzdalība sarunā, izmantojot iespējami vairāk atvērto jautājumu un verbāli parādot savu interesi par klienta teikto.

Labs klausītājs ir nevis tas, kas tikai dzird, bet arī saklausa. **Ieklausīties teiktajā** nozīmē vēltīt pilnīgi visu uzmanību runātājam un modri, vērīgi un rūpīgi ieklausīties viņa vārdos.

Prasme klausīties ir vairāk, nekā tikai dzirdēt otra teikto.

Klausīšanās kā viens no uztveres veidiem ir **aktīvs process**.

Klausīšanās nenozīmē pasīvu klusēšanu, bet gan aktīvu darbību, kas **prasa koncentrēšanos** un apzinātu klausītāja **piepūli** informācijas uztverē.

Uzmanīgi klausīties var traucēt gan ārējie apstākļi, gan mūsu attieksme pret notiekošo, gan mūsu psiholoģiskais un fizioloģiskais stāvoklis, kā arī mūsu prasmes klausīties attīstības līmenis.

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

Pasīvās klausīšanās metodi var izmantot:

- saskarsmē ar klientiem, kas mīl daudz runāt, bet mazāk klausīties;
- kad sarunu biedrs ir emocionāli uzlādēts (dusmīgs, priecīgs, bēdīgs utt.);
- ja kontaktpersonai ir augstāks statuss;
- kad klientam grūti izteikt savas vajadzības un vēlmes.

Aktīvā klausīšanās ir objektīva saikne ar runātāju. Tas nozīmē, ka saprastais tiek verbalizēts – izteikts vārdos. Uztvertais un saprastais tiek pakļauts kritikai un labojumiem, tādējādi sasniedzot lielāku otrā teiktā izpratnes precizitāti.

Aktīvā klausīšanās nozīmē uzdot jautājumus īstajā vietā un pamudināt runātāju izteikties.

Aktīvi klausoties, mēs iepazīstam klientu, iegūstam informāciju par mums interesējošiem jautājumiem; radām iespādu par sevi (uzvedību, inteliģenci un taktu) un uzņēmumu (organizācijas kultūru).

Aktīvā klausīšanās būtiski ietekmē attiecības ar klientiem tieši atklātības un uzticēšanās ziņā. Cilvēki vienmēr ir atsaucīgi pret tiem, kas viņus uzklausa.

Aktīvās klausīšanās metodes ir:

- **precizēšana** – vērsšanās pie klienta pēc precīzākas informācijas;
- **atkārtošana** – klienta teiktā precīzs atkātojums, lai tādējādi pārliecinātos par dzirdētās vai pierakstītās informācijas pareizību;
- **pārfrazēšana** – klienta paustās domas izteikšana citiem vārdiem, saglabājot un izceļot svarīgāko;
- **empātiskā klausīšanās** – klienta emociju, jūtu un pārdzīvojumu izteikšana vārdos;
- **interpretācija** – klienta paustās domas un motīvu izteikšana klausītāja vārdos, tai raksturīga domas tālāka attīstīšana.