

## **Thomas Gordon on kirjeldanud 12 reageeringut, mis ei ole kuulamine.**

### ***Need on:***

1. Käsitamine, juhatamine, suunamine või nõudmine.
2. Hoiatamine, manitsemine või ähvardamine.
3. Nõu andmine, soovitude andmine või lahenduse esitamine.
4. Loogikaga veenmine, väitlemine või loengu pidamine.
5. Ütlemine, mida inimene peab tegema; moraliseerimine.
6. Mitte nõustumine, hinnangu andmine, kritiseerimine või süüdistamine.
7. Nõustumine, heakskiit või kiitmine.
8. Häbistamine, naeruvääristamine või sildistamine.
9. Tõlgendamine või analüüsimine.
10. Rahustamine, julgustamine, kaasa tundmine või lohutamine.
11. Küsitlemine või urgitsemine.
12. Tagasi tõmbumine, tähelepanu hajutamine, järele andmine, naljatlemine või teema muutmine.

Gordon nimetas neid kuulamistõketeks. Tõkked blokeerivad, pidurdavad, hajutavad tähelepanu ja sunnivad suunda muutma.

Kui vältida kõiki neid tõkkeid, mis siis üle jääb?

Tegelikult on igapäevaks neist oma aeg ja koht. Peegeldav kuulamine ei ole neist reageeringutest midagi erinevat. Peegeldava kuulamise sisu seisneb selles, et püütakse ära arvata, mida klient tahab öelda. Kuulaja peab rääkijat täpselt kuulama ja taipama, mida tahetakse öelda. Inimene ei ütle alati seda, mida ta mõtleb.