

Томас Гордон описал 12 реакций, которые не являются слушанием.

Это:

1. Распоряжение, руководство, направление или требование.
2. Предупреждение, наставление или угроза.
3. Дача совета, рекомендации или представление решения.
4. Убеждение логикой, дискуссия или лекция.
5. Рассказ о том, что человек должен сделать, чтение морали.
6. Несогласие, дача оценки, критика или обвинение.
7. Согласие, одобрение или похвала.
8. Опозоривание, высмеивание или навешивание ярлыков.
9. Трактовка или анализ.
10. Успокаивание, ободрение, сочувствие или утешение.
11. Расспросы или выпрашивание.
12. Уход в себя, рассеивание внимания, уступка, подшучивание или смена темы.

Гордон назвал это препятствиями к слушанию. Препятствия блокируют, тормозят, рассеивают внимание и заставляют изменить направление.

Если избежать всех этих препятствий, то что останется?

На самом деле, для каждого из них есть свое время и место. Отраженное слушание ничем не отличается от этих реакций. Содержание отраженного слушания состоит в том, что пытаются определить, что хочет сказать клиент. Слушатель должен внимательно слушать говорящего и понимать, что хотят сказать.

Человек не всегда говорит то, что думает.