

Kalba buvo pasakyta laiku – klausytojai dar prisiminė įvykį. Kalba buvo svarbi. Jei ji nepaveiks, situacija nesikeis. Prieš kalbą studentai manė, kad problemą turi spręsti universiteto saugos tarnyba, tačiau klausydamiesi kalbos, nusikaltimą ėmė vertinti kaip problemą, dėl kurios turi būti atsakingas kiekvienas asmeniškai.

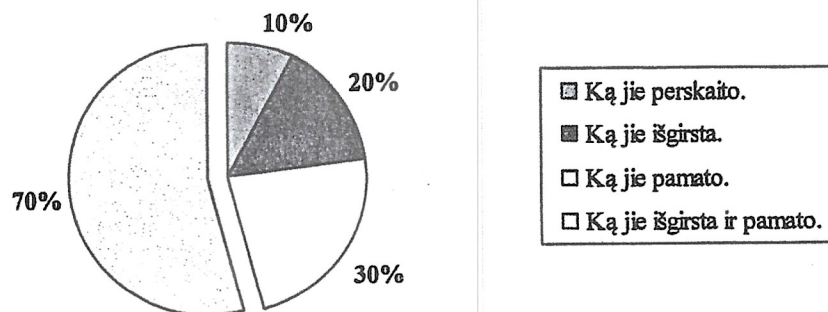
**Apribojimai ir galimybės.** Sakydami kalbą, ne tik reaguojate į situaciją, bet ir ją keičiate, susiduriate su galimybėmis ir apribojimais, tad būtina apgalvoti, kaip atmesti apribojimus ir pasinaudoti galimybėmis. Klausytojai ir jų vertybės yra apribojimai, kuriems privalote dirbti, bet turite galimybę pakeisti jų nuomonę ir vertybes.

---

#### 1.4. Klausymas – paveiklus bendravimo sąlyga

---

**Klausymas** – viena iš svarbiausių komunikacijos proceso dalių, nes klausytojas ir kalbėtojas yra lygiaverčiai. Mokėti klausytis kalbos reikia ne mažiau pastangų, negu ją sakyti. Klausymas yra pats svarbiausias ir dažniausias bendravimo elementas (žr. 6 pav.). Tai vienas būtiniausių žmogaus gebėjimų.



6 pav. Informacijos įsiminimo būdai: ką žmonės geriausiai prisimena

Z. Nauckūnaitės teigimu (1998: 24), svarbiausioji bendravimo dalis yra klausymas, kuris sudaro apie 45 % viso komunikacijos akto, pats kalbėjimas – apie 30 %, skaitymas – apie 16 %, rašymas – tik 9 %.

**Klausymo funkcijos:** informacijos suvokimas, empatija, kritiškumas, pripažinimas.

**Klausymo etapai:** priėmimas, dėmesingumas, supratimas, interpretavimas (daugiau žr. Nauckūnaitė 1998: 25–27).

Mokslininkė pateikia ir **bendrąsias tinkamo klausymo taisykles** (plačiau žr. 1998: 27–29):

tylėk, kai kitas kalba;

nepertrauk pašnekovo (ar kalbėtojo), kol jis nebaigė minties;

parodyk susidomėjimą;

parodyk, kad supratai, kas kalbama;

klausykis turėdamas tikslą;

klausykis aktyviai;

klausykis pasižymėdamas, bet nesistenk užsirašyti visko;

susumuok, ką kalbėtojas tau pasakė;

klausykis objektyviai;

klausykis kantriai;

klausykis klausdamas;

pritark pašnekovui, bet nesileisk į komentarus.

**Atidusis klausymas.** D. Zarefskio teigimu (plg. 2011: 82–88), **atidžiai klausyti būtina**, kadangi klaidingo klausymo padariniai gali būti skaudūs. Studentas, kuris neklauso dėstytojo, neseka jo nurodymų, gali atlikti užduotį, bet vis tiek gauti nepatenkinamą pažymį. Darbuotojas, neteisingai supratęs vadovo nurodymus, rizikuoja įmonės pelnu ir savo įmonės veikla. Neatidžiai išklausę vieni kitų, diplomatai gali praleisti galimybę derybose. Norint išvengti klaidingo klausymo padarinių, būtina ne kartą patikrinti tai, kas sužinota, ar teisingai suprasta (plg. Zarefsky 2011: 82–83). Atidus klausymas yra svarbus ir dėl galimybės pasakyti atsiliepimus tiek kalbėtojui, tiek sau.

Kalbėtojas, kurdamas retorinę situaciją, siūsdamas savo energiją ir emocijas auditorijai, taip pat privalo būti atidžiu ir kritišku klausytoju: nepamiršti grįžtamojo ryšio ir atpažinti svarbiausius klausytojų siunčiamus ženklus, reaguoti į juos (žr. 2 lent.), atsirinkti informaciją bei atitinkamai ją panaudoti savo kalbėjime. Galėdamas pasitikrinti, kaip kalbėtoją girdi ir ką supranta klausytojai,

jis gali patikslinti savo pranešimą ir pasinaudoti dar viena galimybe įtikinti auditoriją.

**Kodėl klausyti sudėtinga?** (pagal Zarefsky 2011: 84–87).

*Klausytojų išsiblaškymas.* Žmonės mąsto greičiau nei klauso. Tad galima tuo pat metu daryti dar kažką, pvz., svajoti, ir tai blaško, tada klausomasi neatidžiai, arba girdima, bet neklausoma. Dar blogiau, jei klausant nuklystama kitur kelis kartus, tai – „kanalų perjungimas“.

**2 lentelė. Klausytojų susidomėjimo ir nuobodulio ženklai**

Susidomėjimas	Nuobodulys
Dėmesingai klausosi kalbos.	Žvelgia abejingai, žiūri žemyn.
Šypsosi.	Liečia ar trina veidą, rankas, plaukus.
Bando užmegzti akių kontaktą.	Dairosi, nenustygsa savo vietose, sukiojasi.
Reaguoja į mimikas, gestus, kalbą.	Garsiai ir demonstratyviai dūsauja, žiovauja.
Bando sužinoti daugiau, užduoda klausimus.	Atidžiai tyrinėja aplinką ir daiktus, esančius aplink juos.
Ploja kalbai pasibaigus.	Atsilošia savo kėdėse ir sukryžiuoja rankas.
	Staigiais judesiais varto, paišo užrašus.
	Šnibždasi su kaimynais.
	Trepsena kojomis.

*Trumpai išlaikomas dėmesys.* Nesiblaškydami žmonės gali sekti kalbą tam tikrą laiką. Anksčiau žmonės buvo pasiruošę klausyti ilgas kalbas, pvz., politinės užtrukdavo kartais net kelias dienas. Šiandien viešosios kalbos trumpesnės. Pastaruoju metu reklama išliko trumpa ir tik kai kurios kalbos pailgėjo, pvz., prezidentų inauguracijos kalbos. Žinotina, kad dėl trumpų kalbų, reklamų, kanalų perjunginėjimo silpsta klausytojų gebėjimas nagrinėti ir įvertinti ilgesnes, sudėtingesnes kalbas.

*Skubotos išvados.* Žmonės dažnai žino, ką kalbėtojas ketina pasakyti, bet skubotos išvados nėra tinkamo klausymo pagrindas. Semestro pradžioje viena studentė pasakė kalbą, kodėl visuomenė turi priversti vykdyti mirties bausmę. Vėliau ji dar kartą pasirinko šią temą. Bet nagrinėdama medžiagą, ji pakeitė

nuomonę, kad mirties bausmė turi būti panaikinta. Kai pradėjo kalbėti, kai kurie klausytojai buvo taip tvirtai įsitikinę, kad ji pritaris mirties bausmei, kad viską suprato klaidingai, nes buvo neatidūs. Tai gresia klausytojams, iš anksto pritariantiems kalbėtoju, taip pat tiems, kurie iš anksto yra nusiteikę prieš kalbėtoją ar temą. Jie beveik nesąmoningai vertina kaip netinkamą beveik visą kalbą, ciniškai atmeta viską, ką kalbėtojas besakytų, jo neklauso, nekreipia dėmesio į tas kalbos dalis, kurios prieštarauja klausytojų prielaidoms.

*Situacinis išsiblaškymas.* Kai įvyksta kas nors netikėta, klausytojai tuoj pat dėmesį atkreipia į tą dalyką. Tarkime, skersvėjis užtrenkia duris – klausytojai grįžteli į tą pusę. Kas nors pavėluoja, užgęsta šviesa, iš koridoriaus pasigirsta juokas. Įvykių kontroliuoti negalime, bet jie trukdo klausyti kalbos. Tokiais atvejais kalbėtojas turi pakartoti ar perfrazuoti tą dalį, kuri tuo metu buvo sakoma. Tokį išsiblaškymą galima įveikti tik sutelkiant dėmesį.

D. Zarefskis siūlo priemones, kaip išmokti sėkmingo klausymosi ir paaiškina, kaip kalbėtojas galėtų padėti klausytojui.

**3 lentelė.** *Kaip įveikti keturias klausymo kliūtis* (Zarefsky 2011: 88)

Kliūtis	Blogi klausymo įpročiai	Pagalbinės priemonės	
		Klausytojui	Kalbėtojui
Mąstoma greičiau nei klausoma	Mintis leidžiama išblaškyti	Sutelkti dėmesį į kalbą, užsirašyti	Sukonkretinti kalbą, mintį susieti su teze
Klausytojai dėmesį išlaiko neilgai	Nemokama klausyti ilgų ir sudėtingų kalbų	Mokytis klausyti ilgų kalbų	Kalbą suskirstyti į mažas dalis
Skubotai daromos išvados	Praleidžiamos kalbėtojo mintys, nuomonė susidaroma remiantis tik savo požiūriu	Atsikratyti išankstinės nuomonės	Kruopščiai išanalizuoti klausytojus
Dėmesį blaško situaciniai veiksniai	Sekamas dėmesį atitraukiantis veiksnys, o ne kalba	Susikoncentruoti ir būti pastabiam	Būti lanksčiam ir prisitaikyti prie situacijos

Taigi kalbėtoju pirmiausia būtina suvokti, kad klausymas yra sudėtingas procesas. Blogus klausytojus patraukti galima pateikiant aiškią ir įdomią