Муниципальное бюджетное образовательное учреждение

Ясенецкая средняя общеобразовательная школа

**Мастер – класс по теме:**

**«Как научиться слушать и слышать?**

 **(овладение техникой активного слушания)»**

Работу выполнила:

педагог-психолог

Инюшкина Е.В.

д. Ясенцы

2014 г.

**Цель:** овладение техникой активного слушания.

**Задачи:**

1. познакомить учащихся с типами слушания.
2. научиться слушать и слушать собеседника.
3. развивать внимание, речь.
4. воспитывать уважение к людям, эмпатию.

**Участники психологического занятия:** учащиеся 8 – 11 класса.

**Материалы и оборудование**: листы бумаги, ручки, карандаши, раздаточный материал, презентация, доска, мел.

**Ход занятия**

“Говорят, что природа для того

 каждому дала два уха и один язык,

 чтобы говорить меньше, чем слушать”.

Плутарх

“Если вы хотите понравиться людям,

 соблюдайте правило: будьте хорошим слушателем.

 Поощряйте других людей говорить о себе”.

Д. Карнеги

**Организационный момент.**

**Упражнение «Знакомство».**

Садимся в круг. Предлагаем вам задуматься о том, что в вас, в вашем характере является самым важным, самым существенным. А теперь попробуйте найти этому краткую форму выражения, можно в стихотворной форме. Например, "Лед и пламень", "То, как зверь она завоет, то заплачет как дитя", "Тиха, печальна, молчалива "и т.д. Придумали? Хорошо, Сейчас по кругу, по очереди, начиная с участника, сидящего справа от ведущего, начинайте представляться группе. Сначала назовите свое имя, а затем скажите несколько слов о себе, о своей сути. Лучше, если это будет сказано одной фразой, можно в стихах или с использованием метафоры. То, что вы только что придумали. Мы сделали один шаг навстречу друг другу. Обсудите, чьи представления произвели наибольшее впечатление.

**Правила работы на психологическом занятии:**

* Уважение к говорящему.
* Право на личное мнение есть у каждого.
* Недопустимость оценок в адрес другого.
* Активное участие во всех упражнениях.
* Сообщать о трудностях, мешающих участию в работе над упражнениями. (Если в этом есть необходимость, психолог дописывает правила).

**Основная часть.**

**Теоретический блок!!!**

Умение слушать по-настоящему - одно из самых трудных, это - наивысшая форма вежливости!

Без умения слушать эффективное общение невозможно, но в наше время это умение уже пора заносить в Красную книгу. Поскольку общение теперь все больше и больше идет по визуально-текстовым каналам связи (электронная почта, чаты, форумы и т. п.), умение

слушать притупляется в нас все сильнее. Слушание включает в себя два аспекта:

* способность понимать слышимое;
* способность анализировать и систематизировать полученную информацию для сохранения ее в памяти и дальнейшего использования.

*Есть два типа слушания:*

* «вежливое» (пассивное);
* критическое (активное).

*Пассивное слушание*

Это слушание наиболее распространено. Мы слушаем вполуха, улавливая одни фрагменты разговора и пропуская другие. Результатом этого нередко бывают такие ситуации:

* «Не забудь, что сегодня вечером мы с тобой собирались куда-нибудь выбраться».
* «Неужели? Впервые слышу, ты же мне ничего об этом не говорила».
* «Как же не говорила - а два дня назад? Ты просто меня тогда не слушал».

Мы часто пропускаем мимо ушей то, что нам говорят - в особенности те люди, кого мы хорошо знаем и часто видим.

*Активное слушание*

Такое слушание требует концентрации внимания и мобилизации внутренних сил. В этом случае вы прилагаете настоящие усилия, чтобы понять точку зрения собеседника. Вы слушаете его, воспринимаете то, что он говорит, откладываете полученную информацию в своей памяти, а потом, при необходимости, возвращаетесь к ней. Все эти умения крайне необходимы на торговых переговорах и собеседованиях. Если вы действительно слушаете активно (то есть слушаете по-настоящему), вы вскоре почувствуете, что ваша голова «гудит» от роящихся в ней мыслей. Это естественно - ведь в критическом слушании задействованы все ваши мыслительные способности! Как на переговорах, так и на собеседованиях вы должны не только сосредоточиться на том, что говорит другой человек, но и понимать его язык тела, контролировать свое собственное невербальное поведение, продумывать ответы на задаваемые вам вопросы и думать, что спросить самому. Так что ничего удивительного, что в такой ситуации ваша голова начнет «гудеть» от напряжения!

*Что нам мешает слушать критически?*

Существует много причин, по которым мы оказываемся неспособными к активному слушанию, и не последняя из них -вульгарная лень: нам просто не хочется лишний раз напрягаться. Или, возможно, нам не привили умения слушать. Если мы с детства привыкли к тому, что нас никто не слушает, будем ли мы стараться слушать других? Да нам просто не от кого было перенять это искусство!

В таком случае нужно прежде всего открыть свой ум для восприятия и искренне захотеть научиться активному слушанию: ведь, в конце концов, умение слушать - признак хорошей воспитанности. Но каковы же препятствия, стоящие на пути к настоящему слушанию?

* Расхождение во взглядах: ваша точка зрения в корне отличается от высказываемой другим человеком, и вы с ним категорически не согласны.
* Сильные эмоции: тема разговора волнует вас настолько сильно, что это мешает вам слушать; к этой же категории препятствий относятся и предубеждения.
* Физическая усталость или дискомфорт, возможно вы утомлены или голодны; страдаете от жары или холода; находитесь в стрессовом состоянии, нервничаете или испытываете недомогание.
* Желание говорить: вам нравится все время говорить самому и быть центром внимания; вы наслаждаетесь звучанием своего голоса и считаете важным только свое личное мнение.
* Отсутствие концентрации внимания и рассеянность: возможно, вам не дает сосредоточиться шум, вы мысленно планируете предстоящие вам дела или из-за чего-то (кого-то) переживаете.
* Отношение к собеседнику: вам может быть неприятен человек, с которым вы разговариваете; он может казаться вам чересчур скучным или слишком самоуверенным.

**Практический блок!!!**

1*. Спросите учащихся:* “Если бы вы были лишены способности слышать в течение 24 ч, что бы вам не удалось сделать?”

— получить информацию;

— узнать, как что-либо делается;

— понять, что кому-нибудь нужно;

— узнать, как кто-либо себя чувствует;

— развлечься (телевизор, музыка, кино);

— выяснить, что вам нужно (разрешение на участие в поездке);

— поделиться с друзьями (проблемы, радости и т.п.), общаться с теми, кто вам нравится;

— защититься от опасности (услышать сигнал автомобиля при переходе улицы).

**Упражнение “Правильное и неправильное слушание”**

Цель: уяснить важность умения слушать во время общения. Познакомиться с приемами активного слушания.

Сегодняшнее занятие посвящено одному из важнейших умений — слушать другого человека.

Каждому из нас приятнее общаться не с тем человеком, который умеет говорить, а с тем, кто умеет нас слушать. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника. Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Не случайно на сегодняшнем занятии мы будем говорить об эффективном слушании.

Попросите одного из учащихся выйти вперед и рассказать о последнем увиденном фильме. Во время его рассказа демонстрируйте плохое слушание:

— смотрите в сторону;

— делайте вид, что вам скучно;

— перебивайте;

— смотрите на часы;

— смейтесь не к месту.

Через несколько минут остановите игру и попросите класс поаплодировать рассказчику.

Вопросы классу:

— Слушал ли я говорящего?

— Как вы поняли, что я не слушал?

— Какие мои действия подсказывали вам, что я не слушал? (Напишите на доске ответы)

— Как реагировал ..., когда я не слушал?

— Как вы думаете, что он чувствовал, когда я не слушал?

Попросите другого ученика выйти вперед и рассказать вам о любимом занятии, хобби и т.п.

Во время рассказа демонстрируйте хорошее слушание:

— поддерживайте визуальный контакт с говорящим;

— сидите лицом к партнеру, кивайте, улыбайтесь, если нужно;

— не перебивайте;

— задавайте вопросы, помогающие вам лучше понять проблему;

— повторяйте услышанное, чтобы убедиться, что вы правильно понимаете;

— отражайте чувства говорящего;

— показывайте, что признаете ценность чувств, проблемы, усилия говорящего.

Остановите демонстрацию через несколько минут и поаплодируйте участнику.

Вопросы классу:

— Слушал ли я на этот раз?

— Как вы догадались, что я слушал?

— Какие мои действия подсказали вам это? (Запишите ответы на доске.)

— Как реагировал ..., когда я слушал?

— Как вы думаете, что он чувствовал, когда я внимательно слушал его рассказ?

В каких случаях эффективно работает так называемое пассивное слушание.

Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одно — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться на равных.

При активном слушании на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, с помощью уточняющих вопросов.

Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Активное слушание имеет смысл применять только в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам. Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Каждый человек хочет, чтобы его поняли, разделили с ним те чувства и переживания, которые он испытывает. Поэтому главное состоит в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. А секрет хорошего слушания состоит в том, чтобы дать другому человеку облегчение, открыть ему новые пути для понимания самого себя.

*Вопросы для обсуждения в классе после обеих демонстраций:*

1. Что может случиться, если вы не будете слушать кого-либо?

2. Как вы можете кому-либо показать, что вы слушаете?

3. Как вы себя чувствуете, когда кто-либо слушает вас?

4. Как вы себя чувствуете, когда кто-либо не слушает вас?

**Тест “Умеете ли вы слушать?”.**

Сначала ребята отвечают самостоятельно, оценивая себя. Затем их оценивает сосед по парте. Результаты сравниваются.

**Упражнение “Неиспорченный телефон”**

Цель: зафиксировать в сознании учащихся проблемы, связанные с неумением слушать. Нацелить их на овладение способами активного слушания. Можно использовать магнитофон для фиксации.:

Дайте инструкцию: “Сейчас мы будем играть в игру “Неиспорченный телефон”. Задача участников — как можно лучше запомнить информацию и точно передать ее следующему. Передавать информацию будем один на один. Вначале желающие (5—6 учащихся) выйдут за дверь и будут по одному заходить в класс. Первому из вошедших информацию передам я. Затем он передаст ее следующему вошедшему, но уже без моей помощи, один на один. Второй участник — третьему и т.д.

Запоминать информацию вы можете, как хотите, допускаются любые способы, кроме письменной записи”.

Пригласите желающих принять участие в игре выйти за дверь. Обратите внимание оставшихся, что они должны внимательно следить за происходящим, фиксируя:

а) способы слушания, использованные участниками;

б) искажение информации.

Они должны также соблюдать максимально возможную тишину и не подсказывать, не мешать играющим.

Поставьте в центре два стула, пригласите первого участника, сядьте, включите магнитофон.

“Я сообщу вам информацию. Ваша задача — выслушать ее и максимально подробно передать следующему участнику.

Итак: завуч Марина Петровна сказала, что звонила учитель географии. У нее сын заболел свинкой, поэтому она не может завтра прийти ко второму уроку. А в четверг вместо географии будет русский, на носу конец четверти. Время зря не теряйте, не забудьте, что 10 марта городской конкурс художественной самодеятельности. От вас номер, но чтобы без фокусов, а то будет как в прошлом году. Смирнов пусть зайдет к завучу лично.

“Вы готовы передать информацию?”

В случае положительного ответа пригласите следующего участника. Если у первого будут вопросы, проясните их (повторять весь текст вторично нельзя). После передачи информации не забывайте спрашивать учащихся, готовы ли они передать ее следующему участнику.

Вопросы для обсуждения

1. Какими способами слушания и запоминания пользовались участники игры?

2. Какая информация запоминалась лучше?

3. Какие произошли искажения информации?

4. С чем связаны искажения?

Сначала должны высказаться по очереди игроки, затем наблюдатели. После этого прослушайте магнитофонную запись, подведите итоги.

**Заключительная часть.**

 **Упражнение «Рефлексия».**

Инструкция:наше занятие подходит к концу, сегодня вы получили различную информацию. Перед вами рисунок ученика, который хорошо поработал на занятии и хочет поделиться: что узнал…, что почувствовал…, что попробовал…, что будет делать…

К концу выполнения упражнения ведущий задает вопрос: «Что труднее всего было описать?». Ученикам сложнее всего прописать части «Что почувствовал» и «Что буду делать». Психолог предлагает обратить на это особое внимание!!!

**Основные рекомендации по использованию активного слушания!!!**

|  |  |
| --- | --- |
| **Этапы активного слушания** | **Действия слушающего** |
| 1. Несловесная поддержка говорящего  | Контакт глаз, "поза слушания", кивки, выражение согласия: "Угу", "Да-да" и т. п. |
| 2. Фразы перенесения ответственности за высказывание на партнера (парафраз не работает, если в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль)  | "Вы считаете, что...", "Итак, вы говорите, что...", "Значит, вы утверждаете...", "Итак, ваша мысль сводится к следующему...", "Вы выразились таким образом, что...", "Ваши слова таковы... " и т. п. |
| 3. Формулирование содержания высказывания  | На этом этапе надо избавиться от собственных эмоций, оценок |
| 4. Получение согласия собеседника после интерпретации его мысли  | "Я правильно понял?", "Это так?", "Я ничего не перепутал?". Возможно, потребуется перефразировать сказанное прежде еще раз, до полного понимания |
| 5. Демонстрация своего отношения к услышанному  | Подчеркнуть, что это ваше мнение по поводу услышанного. Высказывать отношение только к словам, но не к личности говорящего |
| 6. Высказывание своего собственного суждения по существу дела  | "Мое мнение...", "Я считаю...", "Я думаю..." и т. п. |

**Полезные советы психолога:**

* старайтесь начать слушать с первых же слов разговора и затем не ослабляйте внимания;
* отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно;
* гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике;
* осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, и не забегайте вперед;
* не перебивайте;
* постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
* оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
* избегайте делать поспешные выводы и сохраняйте объективность;
* обращайте особое внимание на взгляды, высказываемые вашим собеседником;
* постарайтесь по возможности устранить все отвлекающие факторы;
* вставляйте ответные реплики - в особенности по телефону, например: «да-да, ясно»; при личной встрече старайтесь поддерживать зрительный контакт и следите за тем, чтобы язык тела говорил о вашем внимании и заинтересованности.

Ю. Б. Гиппенрейтор настоятельно рекомендует родителям освоить способы активного слушания. При их использовании они могут рассчитывать на следующие результаты:

* исчезают, ослабевают отрицательные переживания ребенка: разделенная радость удваивается, разделенное горе становится вдвое меньше);
* ребенок убеждается, что взрослый готов его слушать, начинает рассказывать о себе все больше: темы повествования (жалобы) меняются, беседа развивается;
* ребенок сам продвигается в решении своей проблемы, начинает активно слушать;
* изменяются и сами родители: они находят в себе больше терпения.

**Упражнения для совершенствования умения слушать**

1.Уделяйте пять минут в день следующему упражнению: сядьте удобно, расслабьтесь, закройте глаза и слушайте раздающиеся вокруг звуки. Идентифицируйте их. Сколько различных звуков вы слышите? Это упражнение не только учит умению слушать, но и помогает расслабиться.

2.Во время разговора выслушивайте человека до конца, прежде чем начать высказывать свои соображения. Если вам нестерпимо хочется перебить, то вначале сделайте паузу и вдохните, а уж затем начинайте говорить. Пауза перед вашими словами придаст им большую значительность.

3.Как можно больше слушайте радио - но не музыку, а программы. Прослушав передачу, ответьте самому себе на вопрос: какую информацию вы получили.? Можете ли вы кратко пересказать все только что вами услышанное?

**Техники слушания (по Л.Д. Столяренко).**

* Глухое молчание (видимое отсутствие реакции) — пассивное слушание не самая позитивная техника для обмена информацией;
* Поддакивание («да-да», кивание…) — хорошо работает с людьми в состоянии аффекта;
* «Эхо-реакция» (повтор последнего слова собеседника) — хорошо в работе с аутичными детьми, техника создания ощущения полного взаимопонимания;
* «Зеркало» (повтор последней фразы с изменением порядка слов) — хорошо в работе с аутичными детьми, техника создания ощущения полного взаимопонимания;
* «Парафраз» (передача высказываний партнера другими словами) — высокая степень внимания и мобилизации;
* Побуждение («Ну и…», «И что дальше?») — подталкивает рассказ;
* Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»);
* Собственно вопросы (что? где? когда? почему? зачем?);
* Оценки, советы — не всегда уместная техника;
* Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова) — работает, если люди на одной волне;
* Эмоции («Ах!», «Здорово!», смех, скорбная мина…) — всегда хорошо с близкими;
* Неадекватные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально) — техника, всегда мешающая отношениям;
* Логически следствия из высказываний партнера, например, предположения о причине события;
* «Хамоватая реакция» (высказывания типа «Глупости», «Ерунда все это») — плохой вариант слушания;
* Расспрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели);
* Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова) — плохой вариант слушания.