

Практическая работа №2

Тема: Виды, правила и техники слушания.

Цели: формирование навыка активного, эмпатийного слушания; развитие коммуникативных способностей.

ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Когда мы невнимательно слушаем собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» — не одно и то же. Как говорил Лабрюйер: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие». Поэтому очень часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. В этом случае общение принимает характер, соответствующий выражению «в одно ухо влетело, в другое вылетело». Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам, потребностям. Собеседники же часто говорят о том, что интересно или важно для них. Поэтому умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника. Добиться этого можно тремя методами:

1 *Физически и психологически подготовиться к слушанию.* Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.

2 *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего.* Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику.

При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3 *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

Описание техник активного слушания и просмотр видео фрагментов с примерами.

1. Открытые вопросы. Задавая открытые вопросы, вы можете получить от ребенка максимально подробную информацию. Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п. Это побуждает человека давать развернутые ответы (в отличие от закрытых вопросов, на которые можно получить лишь однозначный ответ: «да», «нет»).

<https://www.youtube.com/watch?v=Scn0QlfPYFE>

2. Уточнение. Название говорит само за себя — этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса. Вы просто просите ребенка прояснить моменты, которые для вас важны.

<https://www.youtube.com/watch?v=UbH0aXX9gpU>

3. Эмпатия. Эмпатия, или отражение эмоций — это установление контакта с собеседником на эмоциональном уровне. Прием позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника. Если во время беседы с ребенком вы уловили его эмоции, вы подстраиваетесь к его эмоциональному состоянию и либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы.

<https://www.youtube.com/watch?v=tRk0JLjILDI>

4. Эхо. Этот прием заключается в дословном повторении фраз, которые произнес собеседник. Он помогает прояснить информацию от собеседника и акцентировать

внимание на отдельных деталях разговора. Таким образом, ребенок начинает яснее формулировать свои мысли, облегчая задачу прояснения потребностей.

<https://www.youtube.com/watch?v=7c0m3lke8UA>

5. Резюме. В завершение беседы, вы подводите итоги и резюмируете разговор. Прием позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу беседы.

<https://www.youtube.com/watch?v=nDVtbpj7EsU>

Слушая, надо:

- Забыть личные предубеждения против собеседника.
- Не спешить с ответами и заключениями.
- Разграничивать факты и мнения.
- Следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной.
- Быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника.
- Действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли.
- Вступая в беседу, не считать, что уже имеешь непоколебимую позицию.
- Настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме беседы или спора.
- Выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно понять их.
- Быстро сопоставлять полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращаться к основному содержанию беседы.
- Даже оставаясь всего лишь внимательным слушателем, не высказывающим собственного мнения, тем не менее быть активным, а не пассивным участником беседы, обсуждения, спора.
- За время беседы постараться в паузах два-три раза мысленно обобщить услышанное

Важно уметь не только слушать, но и *слышать* то, что собеседник сообщает, т. е. правильно понимать и интерпретировать полученную информацию. Этому, однако, может мешать ожидание получения от собеседника информации определенного содержания. Это может значительно исказить понимание того, что сказал собеседник.

Этот феномен, когда человек слышит не то, что говорят, а что он хочет услышать, получил название «ошибки интервьюирования».

Эффективность общения зависит от имеющихся у людей психологических установок, их возрастных и половых характеристик, морально-политического облика (убеждения, мировоззрения, идеалы, отношение к природе, к труду, учению, культуре, к другим людям и к самому себе), уровня интеллектуального развития, интересов, склонностей, степени внушаемости, коммуникабельности, т. е. легкости установления контактов с другими людьми.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Задание 1

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите известные вам факторы, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Задание 2

Ответить на вопросы:

- Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
- Что дает людям умение слушать?

- Каковы трудности эффективного слушания?
- Какие ошибки допускают те, кто слушают?

Задание 3

Анкета «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция. Постарайтесь, не особенно задумываясь, искренне ответить на вопросы «да» или «нет».

№	вопрос	да	нет
1.	Часто ли вы с нетерпением ждете, когда другой закончит говорить и даст возможность высказаться вам?		
2.	Бывает ли, что вы спешите принять решение до того, как поймете суть проблемы?		
3.	Правда ли, что вы порой слушаете лишь то, что вам нравится?		
4.	Мешают ли вам эмоции слушать собеседника?		
5.	Часто ли вы отвлекаетесь, когда ваш собеседник излагает свои мысли?		
6.	Запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?		
7.	Бывает ли так, что слушать другого человека вам мешают собственные предубеждения?		
8.	Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?		
9.	Занимаете ли вы негативную позицию к говорящему?		
10.	Перебиваете ли вы собеседника?		
11.	Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре?		
12.	Возникает ли у вас острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него, опередив его собственные выводы?		

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитайте количество ответов «нет».

10-12 баллов. Вы умеете достаточно хорошо слушать собеседника. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к нему, стараетесь выделить в его словах главное. Ваши собственные эмоции не мешают вам слушать даже то, что вам не очень нравится. Поэтому многие любят общаться с вами.

8-10 баллов. Нередко вы проявляете умение слушать партнера. Даже если вы чем-то недовольны, все равно стараетесь дослушать партнера до конца. Если же партнер вам надоел, пытаетесь тактично прервать общение с ним. Иногда вы все же позволяете себе перебить собеседника для того, чтобы вставить свое «веское слово».

Менее 8 баллов. К сожалению, вы еще не научились слушать своих партнеров по общению. Вы перебиваете их, не даете высказаться до конца. Если вам не нравится то, что человек говорит, перестаете слушать его.

Задание 4

Отрывок из произведения В.В. Набокова «Защита Лужина»

Прочитайте внимательно текст, письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Охарактеризуйте эту ситуацию (общение между Лужином и Господином в пенсне) с точки зрения основ конструктивного общения.
2. Что в поведении собеседников могло показать им необходимость изменить ход взаимодействия?
3. Как вы поступили бы на месте каждого собеседника, оказавшись в подобной ситуации?

В эту минуту белые двери распахнулись, и быстро вошел, уже протягивая на ходу руку, господин в пенсне, очень прямой, остриженный бобриком.

«Милости просим,- сказал он. Рад познакомиться». (Тут же он, как фокусник, открыл кустарный портсигар с александровским орлом на крышке).

«С мундштучками,- сказал Лужин, покосившись на папиросы. Этих не курю. А вот...» Он стал рыться в карманах, извлекая толстые папиросы, высыпавшиеся из бумажного мешочка; несколько штук он уронил, и господин ловко их поднял.

«Душенька,- сказал он,- дай нам пепельницу. Садитесь, пожалуйста. Виноват... ваше имя-отчество?» Хрустальная пепельница опустилась между ними, и, одновременно макнув в нее папиросы, они сшиблись кончиками.

«Жадуб»,- добродушно сказал Лужин, выправляя согнувшуюся папиросу.

«Ничего, ничего, быстро сказал господин и выпустил две тонких струи дыма из ноздрей вдруг сузившегося носа.- Ну вот, вы в нашем богоспасаемом Берлине. Моя дочь мне рассказала, что вы приехали на состязание». Он высвободил крахмальную манжету, подбоченился и продолжал: «Я, между прочим, всегда интересовался, нет ли в шахматной игре такого хода, благодаря которому всегда выиграешь. Я не знаю, понимаете ли вы меня, но я хочу сказать... простите, ваше имя-отчество?».

«Нет, я понимаю,- сказал Лужин, прилежно пораздумав. Мы имеем ходы тихие и ходы сильные. Сильный ход...»

«Так, так, вот оно что», закивал господин.

«Сильный ход, это который, громко и радостно продолжал Лужин, который сразу дает нам несомненное преимущество. Двойной шах, примерно, со взятием фигуры тяжелого веса или пешка возводится в степень ферзя. И так далее. И так далее. А тихий ход...».

«Так, так, сказал господин. Сколько же дней приблизительно будет продолжаться состязание?».

«Тихий ход это значит подвох, подкоп, complication, стараясь быть любезным и сам входя во вкус, говорил Лужин. Возьмем какое-нибудь положение. Белые...» (Он задумался, глядя на пепельницу).

«К сожалению,- нервно сказал господин,- я в шахматах ничего не смыслю. Я только вас спрашивал... Но это пустяк, пустяк. Мы сейчас пройдем в столовую. Что, душенька, чай готов?»

«Да!- воскликнул Лужин.- Мы просто возьмем положение, на котором сегодня был прерван эндшпиль. Белые: король сэ-три, ладья а-один, конь дэ пять, пешки бэ-три, сэ-четыре. Черные же..»

«Сложная штука шахматы»,- проворно вставил господин и пружинисто вскочил на ноги, стараясь пресечь поток букв и цифр, которые имели какое-то отношение к черным.

«Предположим теперь,- веско сказал Лужин,- что черные сделают лучший в этом положении ход,- э-шесть жэ-пять. На это я и отвечаю следующим тихим ходом...»