**Активное слушание**

Результаты экспериментов показывают, что мы слышим только половину того, что нам говорят, соответственно, половина ваших слов, как говориться, «в одно ухо влетает, из другого вылетает». Задавались ли вы вопросом, почему эффективно общаться так сложно, не смотря на то, что коммуникация — важнейшая часть нашей жизни? Дело в том, что вдумчивое, осознанное общение, а особенно слушание, требуют от нас усилий, терпения, мотивации и опыта. Внимательно слушая собеседника, мы ставим себя на его место, «примеряем» его мысли и чувства.

Эффективному общению поможет метод активного слушания. Его использование помогает услышать собеседника, максимально правильно понимать смысл его слов. К тому же, активное слушание — это прямая дорога к доверительным и уважительным отношениям с клиентом, а так же способ воздействия на его решения.

**Акти́вное слу́шание** (**Эмпати́ческое слу́шание**) — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений. (на слайде)

Активное слушание — это способ завоевать внимание аудитории. Хорошо налаженная коммуникация полезна обеим сторонам. Покажи человеку — «я твой друг, я тебя слышу, я тебя понимаю», и он ответит тем же. Вас услышат, если вы будете слышать других.

Активное слушание — это эффективный способ получить максимум информации от собеседника. Вы замечали, что есть люди, которым хочется раскрыть душу, доверить секреты, в то время как с другими мы постоянно взвешиваем все за и против, прежде чем рассказать что-то сокровенное. Секрет прост: мы четко чувствуем, слышат нас или нет, часто это происходит бессознательно. Есть люди, от которых мы получаем положительный сигнал. Мы понимаем — он слышит меня, принимает, позитивно откликается на мои чувства и ситуацию. Значит, ему можно доверять, мне с ним комфортно, с ним я в безопасности. Рядом с таким человеком снимаются психологические блоки и зажимы, говорить с ним легко и свободно, ему хочется рассказать обо всем.

Активное слушание — это не только возможность наладить контакт, это так же хороший способ запоминать все то, что вам говорят. Мы хорошо помним знаковые события нашей жизни, потому что они были для нас важны. Помимо информационной составляющей, они окрашены эмоциями, переживаниями. Так же и в активном слушании, внимательно внимая собеседнику, обогащая информацию чувствами, нам проще нам проще запомнить то, о чем он говорит.

**Приемы активного слушания**

Выделяют следующие приемы активного слушания:

* **Пауза** — это просто пауза. Она даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, [чувств](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A7%D1%83%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE)), и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.
* **Уточнение** — это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто непроизвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.
* **Пересказ (парафраз)** — это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.
* **Развитие мысли** — попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.
* **Сообщение о восприятии** — слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».
* **Сообщение о восприятии себя** — слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».
* **Замечания о ходе беседы** — попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

**Упражнения на формирование активного слушания**

**упражнение** проводится в малых группах – "тройках".  
***Инструкция:*** "Во время выполнения упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли „контролера", Будут проведены три беседы: каждый поговорит с каждым и каждый по очереди выступит в роли контролера. Один разговор рассчитан минут на 8 – 10. Я буду следить за временем и скажу вам, когда надо поменяться ролями. Беседуя в паре, соблюдайте следующее правило: прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: „Ты думаешь...", „Ты говоришь...". Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять".  
Тема для беседы предлагается тренером и зависит от состава группы. Например, в группе руководителей можно предложить такую тему: "Выбрать три наиболее важные качества, которыми должен обладать руководитель для успешной работы".  
После завершения упражнения целесообразно обсудить в группе такой вопрос: "Как влияло на беседу повторение слов собеседника". Как правило, в процессе обсуждения высказываются такие идеи:

* это позволяло проверить, правильно ли я понял собеседника;
* давало возможность не отклоняться от темы обсуждения, держаться в "русле" обсуждения, говорить об одном и том же;
* в процессе повторения происходило осмысление слов собеседника;
* давало возможность лучше запомнить то, что сказал собеседник;
* улучшало эмоциональный контакт (приятно убедиться, что тебя услышали, поняли);
* слушая свои слова в изложении другого, начинаешь лучше понимать себя, замечать новые аспекты обсуждаемой проблемы и т. д.

**"Продолжи искренне"**  
***Инструкция:*** Все садятся в круг. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику и просит вытащить карточку. Участник читает вслух текст карточки и старается раздумывать как можно меньше, продолжает мысль, начатую в тексте, максимально искренне. А остальные, про себя, решают, насколько он искренен. Когда человек закончит говорить, те, кто сочли его речь искренней, молча поднимут свою руку. Если большинством (хотя бы в один голос) высказывание признается искренним, то говорившему разрешается на один шаг сместить свой стул вглубь круга (сближение). Тому, чье высказывание не признано как искреннее, дается еще попытка "вытянуть" карточку и продолжить высказывание. Обмен мнениями запрещен. Реплики по поводу высказываемого запрещаются, но разрешено задать вопрос говорящему — всего один вопрос от каждого. Когда все сумеют высказаться искренне, ведущий просит: "Каждому сделать выдох, затем медленно глубокий вдох — и задержать дыхание, пока я говорю. Теперь на выдохе надо выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов — издать резкий звук, все что угодно. Вперед!"  
После такой голосовой эмоциональной "разрядки", обычно людям становится весело.  
Текст карточек-высказываний:

* В обществе лиц противоположного пола я обычно  
  чувствую себя...
* У меня немало недостатков. Например...
* Бывало, что близкие люди вызывали у меня почти  
  ненависть. Однажды, помню...
* Мне случалось проявлять трусость. Однажды, помню...
* Я знаю за собой хорошие, привлекательные черты.  
  Например...
* Я помню случай, когда мне было невыносимо стыдно. Я...
* Чего мне по настоящему хочется, так это...
* Мне знакомо острое чувство одиночества. Помню...
* Однажды, мне было обидно и больно, когда родители...
* Когда я в первый раз влюбился, я...
* Я чувствую, что моя мать...
* Я думаю, что секс в моей жизни...
* Когда меня обижают, я готов...
* Бывает, что я ссорюсь с родителями, когда...
* Честно говоря, учеба в институте мне совсем...
* Пустая карточка. Надо что-то сказать искренне на  
  произвольную тему.

**Приемы, методы, упражнения для повышения коммуникативной компетентности учителя**

**Под коммуникативной компетентностью** понимают способность осуществлять общение эффективно, т.е. владение приемами и навыками передачи информации, эмоций, высоким уровнем точности межличностного восприятия  и понимания партнера по общению, способствующее успешности совместной деятельности.

Эффективное педагогическое общение требует целой системы взаимосвязанных коммуникативных навыков и умений, которым необходимо специально и систематизированно обучать будущих педагогов.

В рамках реального учебного процесса данная технология применяется в форме тренинга, т.е. курса, расчитанного на группу учащихся, ориентированного в большей мере на использование активных методов групповой работы с целью развития компетентности в общении, и направленного прежде всего на достижение практических результатов

1. Цель тренинга – повышение коммуникативной компетентсности в профессиональной педагогической деятельности.
2. Содержание тренинга -

- Когнитивный компонент – усвоение системы знаний об эффективном педагогическом общении, его роли в структуре педдеятельности

- Эмоционально-мотивационный компонент – формирование личностно значимых представлений о себе как субъекте проф-го педагогического общения

- Поведенческий компонент – овладение системой практических умений и навыков эффективного проф-го пед-го общения в разных ситуациях.

4. Необходимые условия проведения тренинга

- формирование группы

- формирование мотивации

- формирование образа цели

- формирование поведенческих моделей

- завершение образовательной ситуации

5. Примерный план проведения тренинга

* Вводное слово
* Упражнение
* Групповое обсуждение
* Мини-лекция
* Упражнение на рефлексию

Этапы проведения занятия, формы и методы работы:

1. Работы в малых группах
2. Презентация каждой группы
3. Индивидуальная работа
4. Анализ полученных результатов
5. Ролевая игра
6. Упражнение на рефлексию