**Киселёва Людмила Константиновна,**

**педагог-психолог**

**ФГБОУ СОШ № 1699 Управления Делами Президента РФ**

***«Практикум активного слушания для обучающихся 4 класса»***

*«Активно слушать – значит «возвращать» человеку в беседе то,*

*что он вам поведал, при этом обозначив его чувства»*

*Ю.Б. Гиппенрейтер*

*«Активное слушание – это метод, позволяющий найти человеку свои собственные решения своих собственных проблем»*

*Томас Гордон*

**Задачи:**

- развивать умения активного слушания – задавать уточняющие вопросы, выражать поддержку и понимание говорящему.

**Работа по теме**

**1. Беседа-опрос № 1«Слышать и слушать»**

- Одинаковы ли по смыслу слова «слушать» и «слышать»?

Мы часто говорим: «Да, я тебя слышу», - и не задумываемся о том, что существует большая разница между понятиями «слышать» и «слушать». В мире непрерывного потока информации эти два понятия абсолютно различны.

**«Я слышу»:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | физическое состояние (часто происходит неосознанно): **внимаю всему, что слышит ухо** |
| **2** | приходит автоматически, мы не прикладываем сами к этому никаких сил, проходит непроизвольно, не требует сосредоточенности |
| **3** | затрагивает 1 из 5 чувств |
| **4** | пассивное действие |

В течение дня мы пропускаем через себя множество потоков информации, и в большинстве случаев мы просто не обращаем на них никакого внимания.

Это происходит, когда мы находимся дома (шум телевизора, шум с кухни). Внешние шумы окружают нас повсеместно: на улице, по пути на учёбу, работу. Мы не перестаём соприкасаться с внешней средой даже во время сна.

Все получаемые нами звуки служат фоном к повседневной жизни. Мы слышим звуковые волны, но не осознаём их, пропуская мимо.

Поэтому ключевой момент в определении термина **«слышать»** - неосознанность этого действия. Любая мудрость начинается с умения слушать.

**«Я слушаю» – я слышу, понимаю, запоминаю, осваиваю полученную информацию, осознаю её и использую услышанное.**

Чем больше вы слушаете людей, тем больше они слушают вас. Как показывает практика, умение слушать – не врождённый навык, а приобретённый. Если мы научимся слушать, мы узнаем намного больше и перестанете неверно толковать полученную информацию. Для того, чтобы слушать, надо прикладывать определённые усилия.

Когда слушаешь, важно слышать, как говорят, и видеть, **что выражает лицо** говорящего. Это помогает точнее понять смысл сказанного.

Скорость речи говорящего – 125 – 150 слов в минуту.

Слушающий думает со скоростью 500 слов в минуту.

**2. Задание «Объясните пословицы и высказывания о Слушании»:**

***«****Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить».*

*«Красно поле пшеном, а речь – слушанием».*

*«Умей вовремя сказать, умей вовремя промолчать».*

*«Как важно быть не выслушанным, а услышанным».*

*«Обед узнаю по кушанью, а ум – по слушанью».*

*«Наш Наум себе на уме: слушать – слушает, а знай щи хлебает».*

*«В Париже все хотят быть актёрами. Участь зрителей никого не устраивает». (Жан Кокто)*

**3. Упражнение «Активное слушание»**

Дети разбиваются на пары. В течение нескольких минут один ученик рассказывает другому какую-то историю (например, как прошёл выходной день). Второй слушает и задаёт вопросы.

Затем ребята меняются ролями.

По окончании - проводится обсуждение:

- Кто из рассказчиков может сказать, что у него был внимательный слушатель?

- Что именно тебя поддержало?

- Кто слушал активно? В чем это проявлялось?

- Сформулируйте и запишите – как вы понимаете выражение «активно слушать» (*при активном слушании собеседник задаёт уточняющие и дополняющие вопросы*).

**4. Игра «Испорченный телефон»**

- Дети встают или садятся в ряд. Ведущий достаёт одну из карточек и шёпотом произносит фразу на ухо первому игроку. Тот повторяет услышанное шёпотом соседу, и так - до конца цепочки.

Подсказывать и переспрашивать – нельзя!

Последний участник громко произносит то, что услышал.

Ведущий озвучивает начальную фразу.

Фразы для игры:

*- Ловят утки хорошие шутки.*

*- Летел пони верхом на драконе.*

*- Баран съел барабан.*

*- Енот-зведочёт любит почёт.*

*- Чай чайка не пьёт, только компот.*

*- Ест пингвин мандарин среди льдин.*

*- Кроты на грядке играют в прятки.*

*- Енот поёт, хоть не знает нот.*

*- Тюлень – не олень, ему двигаться лень.*

*- Изящно французы едят арбузы.*

*- У сов нет усов.*

*- Гусь-пилот и реактивный самолёт.*

*- Любят вороны с сыром макароны.*

*- Улитка-скороход отправилась в поход.*

*- Соня спать устала, но не перестала.*

*- Медведи гризли морковку грызли.*

*- Страус Эму пишет поэму.*

*- Пляшут мошки под звуки гармошки.*

*- Лиса в Париже купила лыжи.*

**5. Минутка самодиагностики. Анкета «Умею ли я слушать?»**

*См. Приложение 1*

**6. Игра «Пойми собеседника»**

Сейчас каждый из вас получит карточку (педагог раздает карточки с текстом). Обратите внимание: на каждой карточке текст разделен на три части: первая часть посвящена общему описанию ситуации, и она зачитывается до на­чала разговора. Здесь подчеркнута роль, которую будет играть участник – обладатель карточки. Вторая часть текста содержит то, что вы бу­дете открыто говорить своему собеседнику, а в третьей части текста изложена истинная при­чина поведения участника в ситуации, которую он не готов сразу открыто высказать.

Задача вто­рого участника, принимающего на себя другую роль, указанную в карточке, – понять истин­ную позицию собеседника. При этом он должен использовать уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника, сообщение о своем состоянии и состоянии собеседника.

Вам не нужно решать проблему собеседника, необходимо толь­ко понять, в чем дело.

После завершения упражнения можно пред­ложить его участникам обменяться соображения­ми по поводу использования в беседе приемов ак­тивного слушания.

*Примеры карточек:*

*1. Сотрудник приходит к начальнику отдела и говорит, что хочет уволиться.*

*2. Говорит, что нашел работу ближе к дому и сможет больше времени уделять воспитанию детей.*

*3. На самом деле считает, что его работа не оценивается по заслугам, обижен на начальника и решил уволиться именно поэтому.*

*1. Дочь уговаривает маму поехать в санаторий на новогодние праздники.*

*2. Мама отказывается, говоря, что если она уедет, дочери будет сложно самой справиться с хозяйством.*

*3. На самом деле, мама хочет сэкономить деньги на летний отпуск.*

**7. Беседа – опрос № 2 «Золотые правила Активного слушания»**

**Активное слушание** – техника, позволяющая точнее понимать собеседника при помощи особых приёмов участия в беседе, подразумевает активное выражение собственных переживаний и соображений.

- это способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь – чувства говорящего.

- Назовите профессии людей, где приоритетным считается - умение активно слушать *(предприниматель, психолог, психотерапевт, менеджер по подбору персонала).*

- Назовите приёмы активного слушания?

*Поддержка –* внимание обращено к партнёру по общению: слова «Да», «Угу», кивание головой.

*Пауза* – своевременно выдержанное молчание; помогает собеседнику собраться с мыслями и выговориться до конца

*Уточнение –* это обращение к говорящему за разъяснениями: «Пожалуйста, объясните это», «Расскажите об этом подробнее», «В этом ли состоит проблема?»

*Перефразирование –* это повторение своими словами содержания высказывания партнёра по общению, содержание включает в себя как факты ситуации, так и чувства человека: «Я услышал это так…», «Вы хотите сказать, что…», «Насколько я понял…».

*Развитие мысли* – используется для подхвата или развития мысли собеседника, который ненадолго замолк. Другими словами, вы продолжаете тему беседы.

*Пересказ* – это попытка рассказать своими словами то, что было сказано собеседником.

Результаты применения активного слушания:

- собеседник начинает относиться к Вам с бОльшим доверием;

- создаётся отношение теплоты;

- партнёр по общению рассказывает Вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации;

- Вы получаете возможность понять собеседника и его чувства;

- собеседник также начинает в ответ Вас слушать и слышать;

- облегчается решение многим проблем;

- если партнёр по общению чем-то взволнован или рассержен, то активное слушание помогает безболезненно «выпустить пар».

**4 золотых правила активного слушания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Наблюдайте за собеседником. |
| **2** | Сфокусируйтесь (сосредоточьтесь) на предмете разговора. |
| **3** | Уважайте точку зрения собеседника, даже если вы с ней не согласны. |
| **4** | Не прерывайте говорящего человека– сначала дайте ему завершить свою речь. |

**Почему «слушать» - это сложно:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Мы слушаем только то, что хотим услышать. |
| **2** | Мы закрываемся для новых идей. |
| **3** | Мы не входим в положение собеседника. |
| **4** | У нас может отсутствует эмпатия (способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям). |
| **5** | Нам не хватает терпения. |
| **6** | Мы в общении – эгоисты, хотим слушать только себя. |
| **7** | Мы хотим защитить свои убеждения. |
| **8** | Мы заняты собственными рассуждениями во время того, как говорит другой. |
| **9** | Мы спешим в своих рассуждениях. |
| **10** | Мы не согласны с точкой зрения говорящего. |

**Как стать активным слушателем:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Сосредоточьтесь на говорящем человеке и не отвлекайтесь на посторонние шумы. |
| **2** | Во время телефонного разговора зафиксируйте внимание на одной точке перед собой. |
| **3** | Давайте собеседнику свой фидбэк о сказанном (feedback – «обратная связь»). |
| **4** | Перефразируйте про себя всё сказанное собеседником. |
| **5** | Если вы ограничены во времени, можете мягко намекнуть собеседнику, чтобы тот выражался более тезисно. |
| **6** | Выслушайте всё внимательно и до конца. В конце уточните, имеются ли у собеседника вопросы. |
| **7** | Дождитесь ответа. |
| **8** | Всегда обращайте внимание на темп речи и жестикуляцию собеседника – это поможет лучше понять, что до вас хотят донести. |
| **9** | Записывайте ключевые слова и фразы. |
| **10** | Отключите эмоции. |
| **11** | Не вставляйте свои мнения и рассуждения до окончания речи говорящего. |
| **12** | Просите повторить то, чего вы не поняли с первого раза. |

**Подведение итогов**

Упражнение «Что самое главное в общении?»

Дети делятся на 2 группы

В 1-ой группе каждый из учеников размышляет и отвечает на вопрос « Что самое главное в общении» одной или несколькими фразами.

Участники 2-ой группы уточняют «Правильно ли я понял?» и кратко повторяет, что сказал первый участник 1-ой команды. После подтверждения – высказывается 2-ой игрок 1-ой команды, и так до конца.

Просмотр мультфильма «Большой Ух», обсуждение.

**Приложение 1**

**Анкета «Умею ли я слушать?»**

***Инструкция.*** Постарайтесь, не особенно за­думываясь, искренне ответить на них «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.