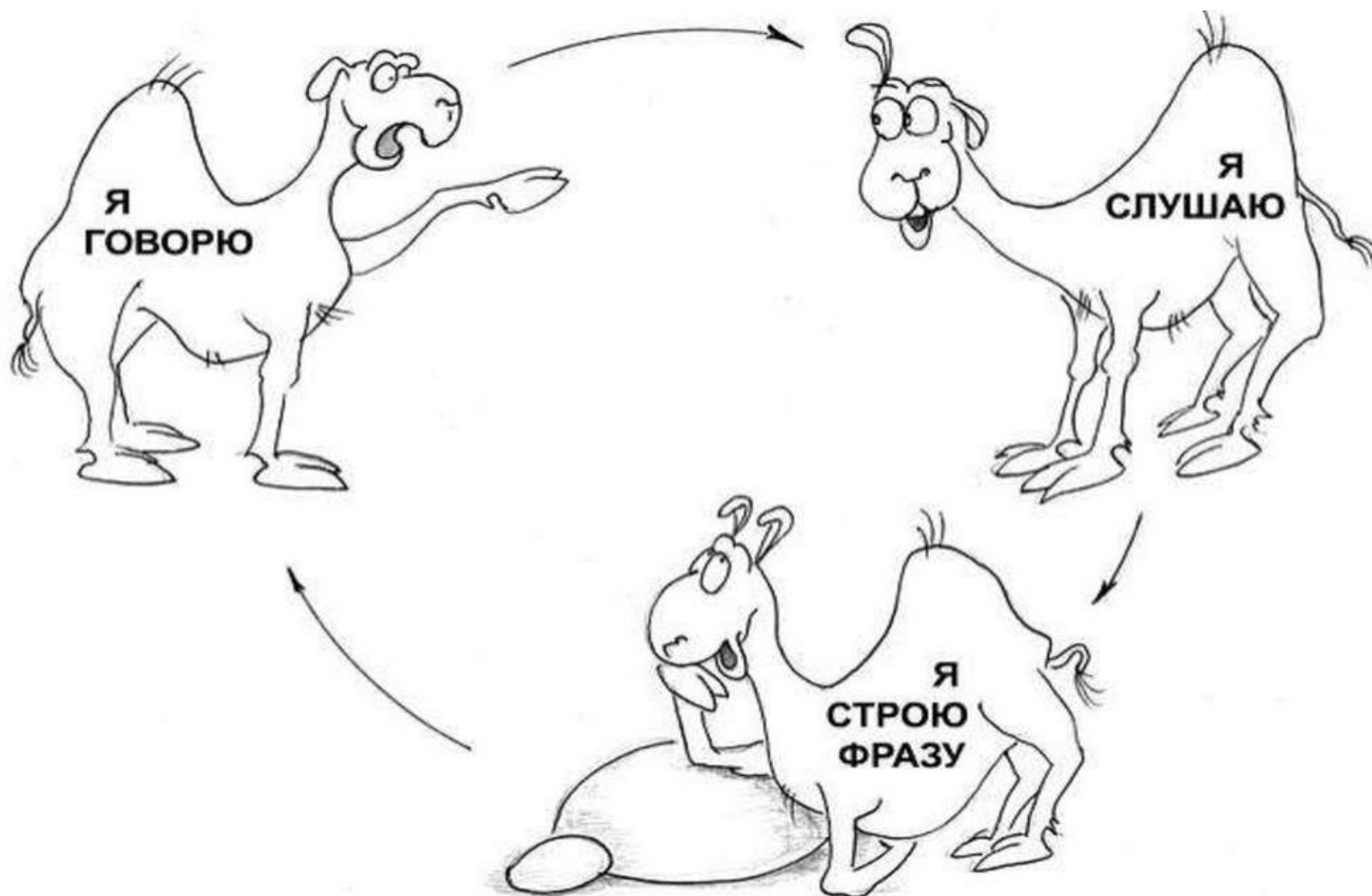


АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ



Черкашина С.Б., методист
КГБУСО «СРЦН «Парус надежды»

Владивосток
2019

Что отличает человека от животного?



Активная и многообразная речь.



Человек создал язык, чтобы через него
выражать свои мысли, желания и
ощущения окружающим.

При этом важным становится
активное слушание.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ



**Юлия Борисовна
Гиппенрейтер**

Активное (эмпатическое) слушание

должно быть значимым для всех, так как оно открывает новые возможности для налаживания глубокого контакта родителей с их детьми, взрослых супругов друг с другом, коллег по работе и др.

Такое слушание способно снять назревающие конфликты и напряжения, создать атмосферу добра и теплоты, дух взаимного принятия.

Ю. Б. Гиппенрейтер

ЧУДЕСА *активного слушания*



Лучшее из
«Общаться с ребенком. КАК?»

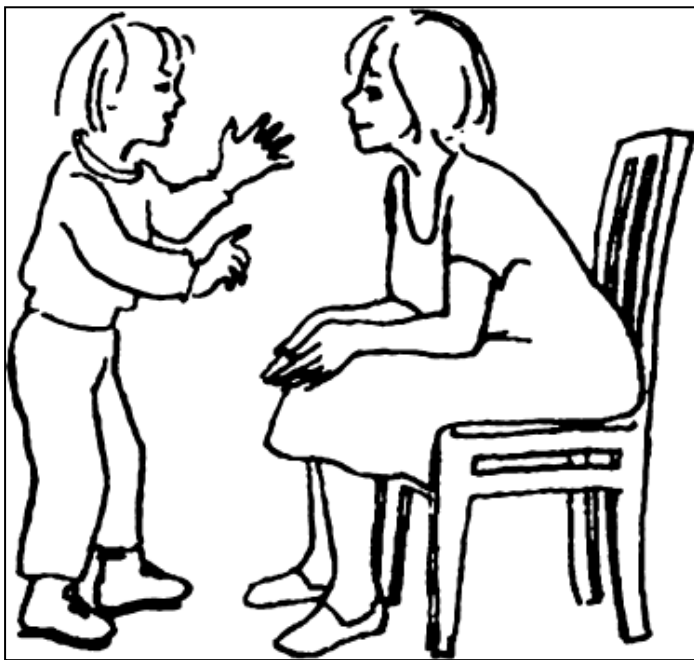
В книге
Ю. Гиппенрейтер
«*Чудеса активного
слушания*» изложена
пошаговая
инструкция по
овладению навыком
активного слушания,
ответы на часто
возникающие
вопросы и масса
жизненных примеров,
которые показывают
эффективность
умения активно
слушать.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ ПОМОГАЕТ:

- Направить разговор в нужное русло.
- Подобрать вопросы, которые помогут получить нужные ответы.
- Правильно и безошибочно понять собеседника.
- Помогает установить контакт с собеседником и получить от него нужную информацию.

ТИПЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

**Нереплексивное
(пассивное)
слушание**



**Реплексивное
(активное)
слушание**



НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ (ПАССИВНОЕ) СЛУШАНИЕ

Внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

Поддержка разговора невербально с помощью коротких звуковых вставок или фраз (да..., угу..., ну-и-ну, понимаю, продолжай и т.д.)

Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- если собеседник говорит о своих проблемах;
- в напряженных ситуациях;
- при разговоре с вышестоящим по должности (если, например, вас критикует начальник).



РЕФЛЕКСИВНОЕ (АКТИВНОЕ) СЛУШАНИЕ

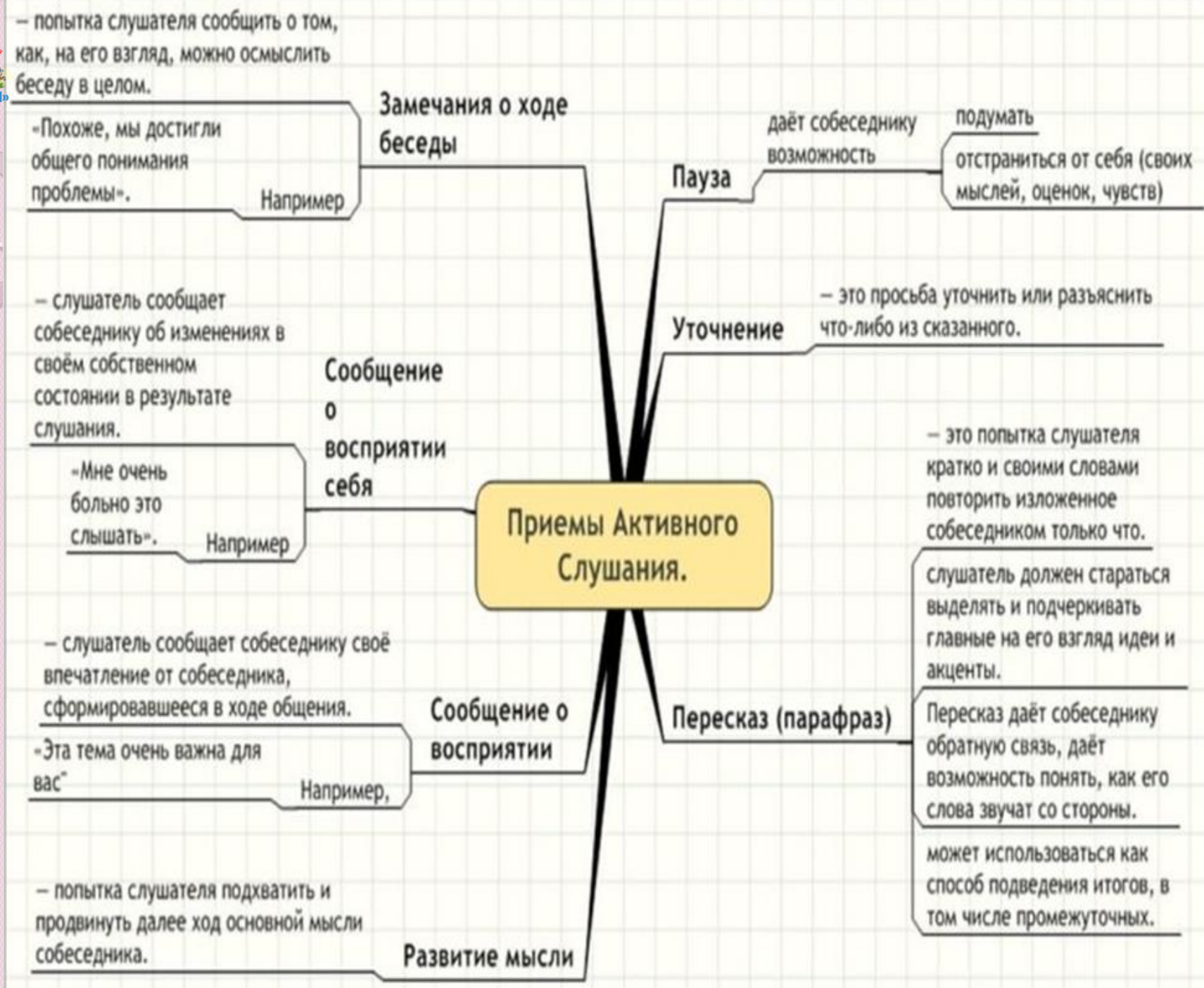
Латинское слово "*reflexus*" означает "*отраженный*". Рефлексивное слушание характеризуется активной обратной связью с говорящим. Активное вмешательство в речь собеседника, помогает выразить ему свои мысли и чувства, создаёт благоприятные условия для общения, обеспечивает правильное и точное понимание собеседниками друг друга.



= АКТИВНОЕ =

«СЛУШАНИЕ»





ПРИЁМЫ 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) 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.



ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

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 произвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...*
- *Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...*
- *Что Вы имели ввиду...*
- *Что в Вашем понимании...*



ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Пересказ (парафраз) — повторение мысли говорящего своими словами.

Пересказ даёт обратную связь и 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.

- *Как я поняла Вас, Вы считаете, что...*
- *Как я понимаю, Вы говорите о том, что....*
- *По - Вашему мнению...*
- *Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...*
- *Другими словами, Вы считаете...*

Повторить с вопросительной интонацией:

- *Значит можно согласиться с тем, что...*
- *То есть...*
- *Правильно ли я понимаю?*



ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Развитие мыслей собеседника — это ответ на то, что было сказано собеседником, но с некоторой перспективой; мы как бы продолжаем мысль говорящего, высказываем предположение, к чему могут привести эти события и поступки, каковы могли быть их причины и т.п.



ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Сообщение о восприятии

Мы сообщаем собеседнику, как мы поняли, что он нам сказал, его эмоции и состояние.

«Я понимаю, как тебе сейчас обидно и больно. Хочется плакать и чтобы тебя пожалели».

Мне кажется, что тебя это очень огорчает..

Тебя что-то смущает (волнует)...



Сообщение о восприятии себя

В момент общения слушатель может поведать о своей эмоциональной реакции на те или иные слова собеседника. Она может быть положительной либо отрицательной. Однако в любом случае реакция должна быть сообщена спокойным и дружелюбным тоном.

«Меня задела твои слова...»

ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Сообщение о ходе разговора, резюмирование:
воспроизводится ряд высказываний говорящего в сокращённом, обобщённом виде, кратко формулируя самое существенное в них:

«Итак, мы договорились с тобой, что...»

«Итак, ты хотел бы...»

«Вот, значит, что произошло...»

«Давай подумаем, что можно сделать в этой ситуации»

Говорящий может эти выводы подтвердить или опровергнуть.



МЕТОДЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

ЭМПАТИЯ

Сопереживание

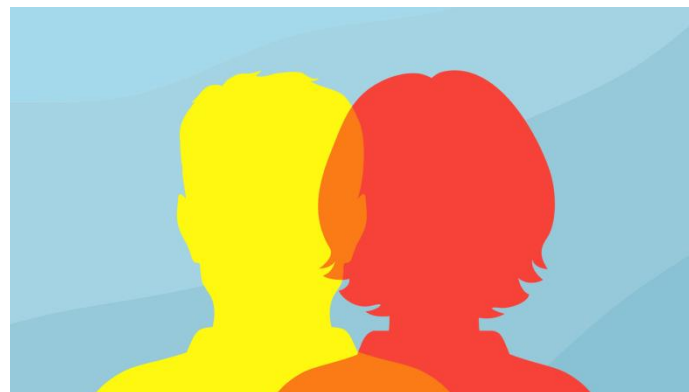
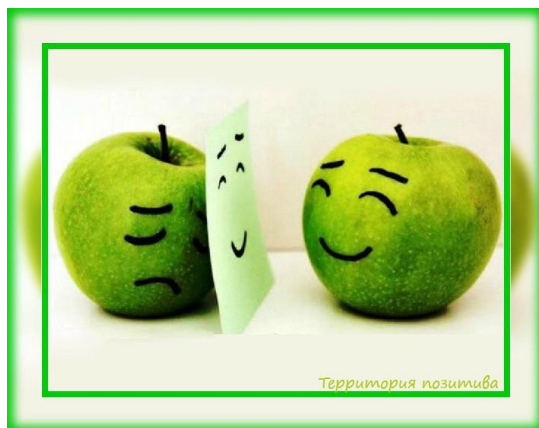
— это проявление тех же чувств, что и собеседник. Если он плачет, то и вы плачете вместе с ним

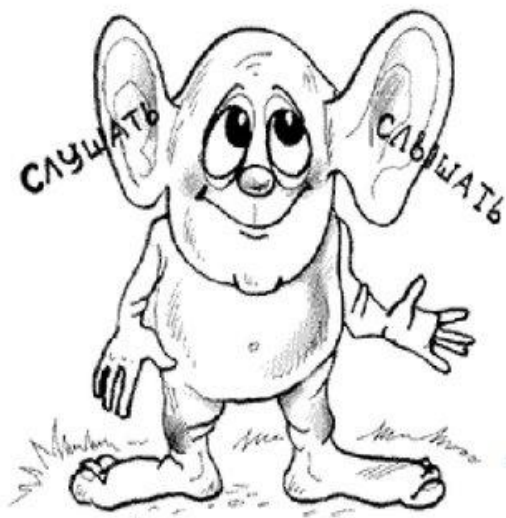
Симпатия —

это добродушное и положительное отношение к собеседнику.

Сочувствие —

это предложение своей помощи, видя эмоциональные страдания собеседника





Активное слушание



ОТКРЫТЫЕ И ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

ОТКРЫТЫЕ

Начинаются со слов *Как?*
Кем? Какой? Где?...

- Предполагают открытый развёрнутый ответ
- Расширяют рамки диалога
- Свобода выбора ответа
- Опасность уйти в длинный пространственный ответ



ЗАКРЫТЫЕ

- Ответы предполагают только ДА или НЕТ
- Дают односложный ответ
- Сужают рамки диалога
- Подводят к ответу
- Нужны для уточнения



СЛУШАЙТЕ СВОИХ СОБЕСЕДНИКОВ

*«Слушание один из самых приятных
элементов внимания, которое
оказывает один человек другому»*

Маделин Баркли Ален

