

Скворцова Н.С.,
Педагог-психолог, социальный педагог,
высшая квалификационная категория
НРМОБУ «Куть-Яхская СОШ»

Мастер-класс «Слушать, слышать, понимать»

Время проведения: 1-1,5 часа.

Цель: помочь участникам осознать важность умения слушать и слышать в процессе работы медиатором ШСП; помочь в овладении правилами хорошего слушания, побудить к работе над собой.

Задачи:

1. Рассмотреть понятия «Слушать» и «Слышать».
2. Показать основные ошибки в процессе общения.
3. Проверить умение учащихся слушать.
4. Определить правила эффективного общения.
5. Познакомить с приемами активного слушания, и показать их применимость в практической работе.

*«Разговоры... Странная это все-таки вещь.
Можно обменяться миллионом слов и ... не сказать главного.
А можно молча смотреть в глаза и... поведать обо всем.»
Ксения Баитова и Виктория Иванова,
"Тяжело быть младшим"*



Люди общаются друг с другом всю жизнь. Ученые подсчитали, что из времени, необходимого для общения с окружающими людьми:

- 9% - мы пишем;
- 16% - читаем;
- 35% - говорим;
- 40% - слушаем.

Умение слушать и слышать является обязательным условием эффективного общения.

Все мы знаем, что такое разговор. Но как он происходит? Обычно один говорит, а другой... нетерпеливо ждет своей очереди сказать (если не перебивает). А слушают на самом деле очень не многие. Хотя именно это действие - залог успеха и в делах, и в личных отношениях. Не верите?

Тогда ответьте на вопрос: с кем вы общаетесь с большим удовольствием - с тем, кто много говорит, или с тем, кто позволяет вам говорить, а сам охотно слушает? Вот то-то же!

Правда, слушать правильно и слышать нужное - это целое искусство. Но можно научиться. Сегодняшний мастер-класс как раз посвящен этому важнейшему умению - слушать другого человека.

Упражнение «Неправильное слушание»

Цель: уяснить важность умения слушать во время общения.

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:

- Слушала ли я говорящего?
- Как вы поняли, что я не слушала?
- Какие мои действия подсказывали вам, что я не слушала? (Напишите на доске ответы)
- Как реагировал ..., когда я не слушала?
- Как вы думаете, что он чувствовал, когда я не слушала?

Основными навыками, необходимыми медиатору при работе с участниками конфликта, являются: умение слушать и слышать, замечать те эмоции, которые испытывают участники процесса, помогать сторонам, выразить свои переживания и осознать свои чувства.

«Слушать» и «слышать» - два близких, но разных понятия. Умение слушать - достаточно редкое умение. **В него включается и умения слышать**, то есть умение слышать именно собеседника, а не свои разные соображения по поводу сказанного им, и умение слушать так, чтобы ваш собеседник хотел вам рассказывать, говорил открыто и с удовольствием.

Умение слушать помогает установить контакт и расположить к себе собеседника, понять его точку зрения - и при необходимости повернуть ее в нужную сторону.

Упражнение «Маша и медведи»

Цель: Проверить умение участников слушать. Также упражнение иллюстрирует опасность предположений. **В целом упражнение учит участников обдумывать получаемую информацию.**

Ресурсы и подготовка: Опросные листы по количеству участников тренинга. Заранее выпишите вопросы опросника на флип-чарт. До времени не показывайте эти вопросы участникам.

Инструкция

Попросите участников убрать их рабочие тетради и ручки в сторону.

Послушайте историю, которая может показаться вам знакомой. Тем не менее, я прошу вас быть очень внимательными, слушая мой рассказ. Итак, история.

Однажды Маша и ее друзья гуляли в лесу. Но Маша заблудилась и в поиске обратной дороги забрела к одиноко стоящему дому. Она постучала в дверь, и когда ей никто не ответил, она решила заглянуть в дом. Маша зашла в дом и увидела на столе тарелки с кашей. Она была голодна и попробовала кашу из первой тарелки.

«Слишком горячая каша» - воскликнула она и попробовала кашу из второй тарелки.

«Слишком холодная» - сказала она и попробовала кашу из следующей миски.

«А вот эта каша хороша», - сказала она весело, и съела всю кашу.

После того как она покушала, она почувствовала усталость и решила посидеть в одном из стульев, которые она увидела в гостиной комнате.

«Этот стул слишком большой» - воскликнула она попробовав сесть в первый стул.

«Этот стул какой-то неудобный» - сказала она слезая со второго стула.

И она попробовала сесть на маленький стул.

«А этот стул, чудо как хорош», - сказала она. Да только как сказала она это, стул под ней хрустнул, треснул, да и развалился на мелкие кусочки.

Тогда усталая Маша пошла в спальню. Где она попробовала полежать на первой кровати, но она была очень неудобной. Вторая кровать ей не понравилась так как показалась ей слишком мягкой. А вот третья кровать пришлась ей в пору, на ней Маша и заснула.

Пока она спала, три медведя пришли в дом.

«Кто-то ел мою кашу!» - зарычал Медведь.

«Кто-то ел мою кашу!» - прорычала Медведица..

«Кто-то ел и мою кашу тоже!» - крикнул Медвежонок.

«Кто-то сидел на своем стуле!» буркнул Медведь.

«Кто-то сидел на своем стуле!» сказала Медведица.

«Кто-то сидел на моем стуле», крикнул Медвежонок, "и разломал его на кусочки! "

Решили медведи продолжить осмотр своего жилища, и когда они зашли в спальню, то Медведь зарычал:

«Кто-то спал в моей кровати!»

«Кто-то спал и в моей постели тоже!» воскликнула Медведица.

«Кто-то спал в моей постели, и он все еще там!» - вскричал Медвежонок.

От этих криков Маша проснулась и, увидев медведей, вскочила и выбежала из комнаты. Маша быстро побежала вниз по лестнице, открыла дверь, и убежала в лес.

Прочитав всю историю, раздайте всем участникам тренинга опросник и дайте 2-3 минуты на его заполнение. Затем откройте лист флип - чарта с заготовленными вопросами и в дискуссии с участниками отметьте правильные ответы на каждый из них.

Опросник

№	Вопрос	Правда?
1	Маша была девочкой	
2	Маша постучал в дверь перед входом в дом	
3	На завтрак в доме Медведей была каша	
4	Каша Медведя (папы) была горячей	
5	Было три медведя	
6	Маша съела полную тарелку каши	
7	Маша сломала детский стул Медвежонка	
8	В гостиной было три стула	

9	Маша поднялась в спальню	
10	Постель Медведицы была слишком мягкой	
11	Увидев Медведей Маша испугалась	
12	Маша убежала в лес	

Ответы опросника

№	Вопрос	Правда?
1	Маша была девочкой	Неизвестно. В истории не упоминается ни возраст, ни физические параметры Маши.
2	Маша постучал в дверь перед входом в дом	Да.
3	На завтрак в доме Медведей была каша	Неизвестно, на завтрак была каша или нет.
4	Каша Медведя (папы) была горячей	Неизвестно, из чьей тарелки пробовала кашу Маша.
5	Было три медведя	Да
6	Маша съела полную тарелку каши	Неизвестно. В истории не упоминается полные были тарелки или нет
7	Маша сломала детский стул Медвежонка	Да
8	В гостиной было три стула	Неизвестно сколько было стульев в гостиной.
9	Маша поднялась в спальню	Да. Когда она увидела медведей, она побежала вниз.
10	Постель Медведицы была слишком мягкой	Неизвестно, чья кровать была мягкой.
11	Увидев Медведей Маша испугалась	Об этом в истории не говорится. Может быть она от стыда убежала...
12	Маша убежала в лес	Да.

Обсуждение:

- Кто из вас имеет ошибки в своих опросниках? (Большинство участников сделают ошибки.)
- Что послужило причиной этих ошибок? (Главной причиной ошибок будут предположения, которые они позволят себе сделать, основываясь на ограниченном объеме информации, а также их предыдущем опыте.)
- Итак, какой главный вывод из этого упражнения?
- Как выводы этого упражнения связаны с работой в ШСП?
- Как избежать ошибок, с которыми мы столкнулись в этом упражнении?

Цель общения во взаимопонимании, а если точнее – в передаче и получении информации.

Для медиатора, безусловно, более важным является момент получения информации. Медиатор, который много говорит – плохой медиатор, либо он взялся не за свое дело, и сторонам нужен не медиатор, а консультант.

Самым важным для посредника является навык слушания, причем часто его еще называют активным слушанием, отличая, таким образом, от пассивного восприятия информации.

Активное слушание означает, что мы не просто слушаем, чтобы слышать, а чтобы понимать и воспринимать, что говорит собеседник. **Стоит**

только отвлечься, как нить разговора потеряна, и собеседник замечает отсутствие интереса в ваших глазах...

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

Описание. Попросить выйти 5-6 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет правила. Участники выходят, за двери, одному (тот, кто остался) тренер зачитывает текст.

Задача слушавшего: передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди — слушают и передают полученную информацию следующему участнику.

Текст: *Нина Ивановна просила вам передать, что у вас сегодня не будет физкультуры, так как она уезжает в город в ветеринарную больницу у нее заболела крыса. И что вместо физкультуры у вас будет математика, после которой вы все должны будите поесть и идти на общешкольный праздник, посвященный 23 февраля. Физкультуру Нина Ивановна проведет у вас во вторник на следующей неделе 5 уроком. И к этому уроку вы должны будите подготовить доклад или сообщение о великих спортсменах России. Если что, то непонятно позвоните ей вечером по телефону после 8 вечера.*

Обсуждение: Сколько информации от первоначального текста вы услышали?

Наблюдатели, заметили ли вы, как искажалась информация? Почему это происходило?

Какие есть способы повышения качества передачи информации?

Существуют несколько видов слушания. (ПОКАЗАТЬ ПРИМЕР. КАРТИНКИ).

Вообще не слушаю собеседника (активное «неслушание»)

Взгляд мимо, ответы не попадут, занят своими делами. Все слова собеседника пропускаю мимо ушей.

Демонстрирую, что слушаю собеседника (псевдослушание)

Делаю вид, что слушаю, как бы поощряю собеседника говорить, но на самом деле пропускаю все мимо ушей. Тупо на автомате повторяю «ясно», «понятно», "да-да, говорите".

Слышу то, что хочу услышать (избирательное слушание)

Слышу не все, а только часть сказанного. Не внимаю собеседнику, а скорее выискиваю в его словах то, что нужно мне. Выхватываю отдельные фразы или слова, из контекста сказанного, криво интерпретирую или понимаю суть сказанного.

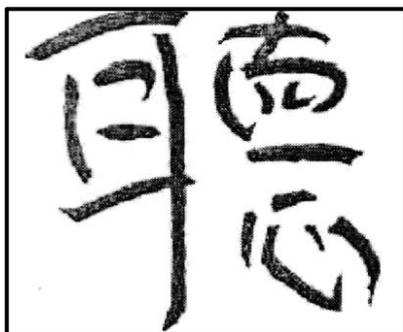
Слушаю и слышу собеседника (Активное слушание)

Поддерживаю с собеседником зрительный контакт. Выразительно реагирую мимикой и телом на сказанное (откликаюсь эмоционально). Киваю, одобряю, «угу-каю» и «ага-каю», давая понять собеседнику, что есть интерес к разговору. Задаю уточняющие вопросы. Дословно повторяю или

перефразирую собеседника. Выражаю Понимание. Подытоживаю основные мысли собеседника в процессе разговора.

Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему – **доверия**, возникающего только тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему как к человеку. Благодаря доверию у собеседника возникает ощущение сопереживания его проблеме. Для медиатора ШСП, это крайне важно.

Что значит «слушать красиво», показано в иероглифе, где сочетаются знаки глаза, уха, сердца и неотрывного внимания:



ИЕРОГЛИФ «СЛУШАТЬ» состоит из четырех частей: ухо, глаз, неотрывное внимание, сердце!!!

Медиатор должен произносить слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор.

Рассмотрим подробнее **КОМПОНЕНТЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ**. Информацию разместить на стенде и выдать участникам в виде памяток.

КОМПОНЕНТЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ			
	ЧТО ЭТО	ЗАЧЕМ ЭТО	НАПРИМЕР
УТОЧНЕНИЕ	Вопросы или утверждения, мотивирующие говорящего уточнить или дополнить информацию	Полностью понять содержание сказанного или получить дополнительную информацию	– «Можете остановиться на этом подробнее?» – «Можете рассказать мне чуть больше по этому вопросу?» – «Что именно вы имеете в виду?»
ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ	Перефразирование в нескольких словах	Проверить собственное понимание и показать понимание	– «Итак, если я правильно вас услышал, думаю, вы говорите вот о чем...»
УЧАСТИЕ / ПРИЗНАНИЕ	Короткие выражения, демонстрирующие ваш интерес	Показать, что вы заинтересованы и хотите услышать больше	– «Я понимаю...» – «Ясно...» – «Верно...»
ЗЕРКАЛЬНОЕ ОТРАЖЕНИЕ	Утверждения, в центре внимания которых – эмоции говорящего или эмоциональная реакция слушателя	Показать, что вы понимаете эмоции другого человека и помогаете ему посмотреть на вопрос в перспективе	– «Понимаю, что вы испытываете беспокойство по этому поводу, но помните...» – «Судя по тому, что вы сказали, это, должно быть, заставило вас чувствовать...»
РЕЗЮМИРОВАНИЕ	Подведение краткого итога и подтверждение понимания	Служит трамплином для обсуждения новых аспектов проблемы или следующих шагов	– «Изложу основные моменты, высказанные вами...» – «Итак, вы сказали, что...» – «В двух словах, вы планируете...»

Упражнение «Я слушаю тебя»

Цель: применение приемов активного слушания, исследование действий, которые являются эффективными в процессе слушания.

Инструкция: «Разбейтесь на пары и сядьте лицом друг к другу. Один из членов пары будет слушателем, а другой – рассказчиком. Слушатель должен сесть прямо напротив другого человека, стараться сохранять открытую позу, немного наклониться к собеседнику и расслабиться.

Рассказчик начинает беседовать со своим партнером. Говорить можно о чем угодно. Например, как сдавали экзамены, как провели лето, про праздник в семье или школе, рассказать содержание книги, фильма

Партнер, при беседе, должен использовать приёмы активного слушания. Через 5 мин происходит обмен ролями, группа работает в таком же режиме».

Обсуждение: Что вам больше и меньше всего понравилось в данном упражнении?

Какие приемы активного слушания вам понравились, и вы их использовали? Как вы считаете, диалог станет более эффективным, если мы научимся слушать и слышать друг - друга?

Раздать учащимся памятку **«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?

Помните - без умения слушать эффективное общение невозможно, а правила, которые существуют лишь на бумаге, бессмысленны. Для того чтобы они принесли вам ощутимую пользу, необходимо научиться применять их в жизни и при работе медиатором ШСП.