**Занятие № 18 « Трудные люди»**

Цель: научить детей методам активного слушания.

1.Профессор Тим Бригхаус на конференции, посвященной проблемам образования, проходящей в Германии (Loccum) 25 октября 2000 года, назвал несколько основных качеств, присущих современным людям, среди которых (вторым по списку!) стоит умение хорошо слушать. К сожалению, пока не у всех это хорошо получается.

Детский психотерапевт Катрун Гельдард и консультирующий психолог Давид Гельдард из Австрии в своей книге «Консультирование в повседневной жизни» (Geldard К., Geldard D., 2003) рекомендуют всем, кому по роду деятельности необходимо помогать другим людям и тем людям, которые общаются с большим количеством людей, прежде всего научиться внимательно слушать. Человек, которому мы оказываем помощь, нуждается в том, чтобы почувствовать свою значимость и уважение к себе. Только тогда он может в полной мере раскрыть нам свои проблемы и готов выслушать наши рекомендации. «Лучший способ помочь человеку почувствовать его значимость — это активное слушание, сфокусированное на его проблеме».

Внимательное слушание также поможет нам получить важную информацию о человеке, которая в дальнейшем даст возможность грамотно и целенаправленно строить отношения с ним и реализовать его потенциал в учебном и не только процессе.

Как научиться не только эффективно слушать, но и слышать, воспринимать максимальный объем информации — вопрос достаточно сложный. Прежде всего, стоит разобраться, почему мы теряем и искажаем то, что говорит партнер по общению.

**2.К эффективным техникам слушания относят рефлексивное (активное) слушание**, которое включает в себя следующие приемы: дословное повторение, перефразирование, резюмирование.

Дословное повторение подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

Перефразирование подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

Подытоживание - выделение основных идей говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу.

Все три техники являются действенными в процессе общения. Так, дословное повторение можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми родителями. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали. Перефразирование особенно полезно в тех случаях, когда мы не уверены в том, что правильно понимаем говорящего.

Резюмирование желательно использовать с многословными родителями, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

3. Таким образом, активное слушание, подразумевающее умение слышать информацию и воспринимать чувства говорящего, способствует улучшению общения.

**Помимо эффективного стиля** слушания существует и нейтральный стиль (нерефлексивный), который на определенных стадиях беседы также может помочь достичь желаемых результатов.

**Нерефлексивное (пассивное)** слушание — это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: «Да, да...», «Угу.-», «Понимаю...», «Приятно слышать» и т. д. Этот стиль слушания можно использовать в тех случаях, когда родитель сообщает нам важную информацию и когда прерывать его рассказ более длинными репликами нецелесообразно.

Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться рекомендациями М. Беркли-Ален (1997), которые мы приводим ниже (в скобках даны наши комментарии).

1. Не перебивать собеседника.

2. Не переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).

3. Не позволять себе отвлекаться.

4. Не задавать лишних вопросов («не допрашивать»).

5. Не пререкаться с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).

6. Не навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, на пример: «Может быть, лучше попробовать...», «Мама одного из моих учеников в подобной ситуации поступила так...»).

7. Отражать в поведении, жестикуляции, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.

4. Однако на практике очень часто общение может быть затруднено как in-за личностных особенностей, так и из-за неконструктивных стратегий и позиций, выбранных в процессе слушания участниками общения. Мадэлин Беркли-Ален выделяет следующие негативные роли слушателей:

1. Симулянт — делает вид, что слушает, но думает о своем.

2. Зависимый слушатель— старается произвести впечатление внимательного слушателя; поглощен своими ощущениями от слушания, теряя при этом нить повествования.

3. Перебивала — перебивает, так как думает, что забудет то, что хотел сказать.

4.Слушатель, погруженный в себя, — теряет нить разговора, не обращая внимания, интересно ли собеседнику, насколько хорошо идет обсуждение.

5.Слушатель-интеллектуал, или слушатель-логик, — слушает только то, что хочет, не обращая внимания на эмоциональную сторону.

Наряду с данной классификацией существуют и другие. Так, например, Н. В. Казаринова (2001) предлагает иную типологию «плохих» слушателей:

1. «Псевдослушатель» — делает вид, что слушает, кивает головой, говорит «Угу..», но думает о своем.

2. «Самовлюбленный» слушатель — хочет, чтобы слушали только его.

3. Слушатель-«сочинителъ» — не дослушивает до конца, а составляет свою версию окончания рассказа.

4. Слушатель-«пчела» — слушает только то, что интересно, все остальное пропускает.

5. Слушатель-«жало» —ждет, когда собеседник допустит ошибку, что бы затем говорить только об этом.

Ведущий: А к кому типу слушателя вы относите себя? Почему?

5.Упражнение «Иностранец и переводчик»

Для начала упражнения нужны два добровольца. Один из вас будет играть роль иностранца, а другой – переводчика. Остальные должны представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего к ним в гости. «Иностранец» может сам выбирать образ своего геро и, по мере готовности, представиться публике. Журналисты должны задавать ему вопросы, на которые «Гость» отвечает. Несмотря на то, что он будет говорить на русском языке, журналисты воспримут его язык как «иностранный». Поэтому задача переводчика – кратко, сжато, но точно передать им то, что сказал «Иностранец».

6. Рефлексия.