

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 371 г.Челябинска» (МБДОУ «ДС №371 г.Челябинска»)  
454087, г. Челябинск, ул. Некрасовская, 17 тел./факс: 8 (351) 269-10-45, e-mail:  
[mdouds371@mail.ru](mailto:mdouds371@mail.ru)

## Семинар-практикум

### **Техника «Активного слушания как способ эффективной коммуникации»**

#### **Разработано и проведено:**

Н.А. Ионова- педагог-психолог МБДОУ «ДС №371 г. Челябинск»

Ю.О. Леер -Заведующий МБДОУ «ДС №371 г.Челябинск»

Е.А. Искимжи -старший воспитатель МБДОУ «ДС №371 г.Челябинск»

Д.А.Шпортюк -педагог-психолог МБДОУ «ДС №371 г. Челябинск

**Цель:** Развитие навыков активного слушания как ключевого инструмента эффективной коммуникации в профессиональной и личной сферах.

#### **Задачи:**

Познакомить участников с понятием активного слушания, его ролью и значением в коммуникации.

Разобрать основные техники активного слушания (парафраз, отражение чувств, уточнение, эмпатическая реакция и др.).

Отработать практические навыки через упражнения и ролевые игры для применения в реальных ситуациях.

Проанализировать типичные ошибки в процессе слушания и способы их преодоления.

Сформировать умение применять активное слушание для улучшения взаимопонимания, разрешения конфликтов и повышения продуктивности общения

1. Человек сегодня испытывает огромное влияние информационного поля.

Человеку трудно выделить в этом большом поле что-то важное и нужное для себя, для тех людей, которые рядом с ним.

А как нелегко ребенку быть услышанным мамой и папой, воспитателем – как важно и ему и взрослым уметь слушать и слышать друг друга.

Семинар-практикум – одна из эффективных форм методической работы в детском саду, т.к. позволяет более глубоко и систематично изучить рассматриваемую проблему, подкрепить теоретический материал примерами из практики, показом отдельных приёмов и способов работы.

Количество участников четное количество участников, от 6 до 16 человек

Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. Слушание требует определенных навыков, которым необходимо научиться педагогу, так как процесс слушания занимает существенную часть его жизни.

### **Упражнение «Учимся слушать»**

У каждого из вас есть фрагмент текста английского психолога занимающегося проблемами мозга и его функций Тони Бьюзена. Сейчас все мы сами поделимся на пары. В течении 15 минут каждая пара поработает над фрагментом текста. Ваша задача предоставить мини -сценку, иллюстрирующую фрагмент статьи, с придуманным текстом не используя текст статьи. После каждой сценки зрители предлагают сами названия предполагаемого фрагмента.

Текст статьи:

1. Тренируем свои уши. Сознательно практикуйте «аналитическое слушанье». Оно состоит из природного состояния когда ваш мозг слышит все вокруг, воспринимает все звуки и концентрируется на самом важном.
2. Поддерживайте общее физическое здоровье. Если вы поддерживаете хорошую физическую форму то и ваш слух будет улучшаться. В здоровом теле здоровый дух.

3. Слушайте критически. Даже если вам приходится слушать что то скучное постарайтесь ответить себе на вопрос «А что здесь для меня интересного?»
4. Слушайте дольше. Каждый раз постарайтесь не делать суждений пока говорящий говорит, вы добьётесь полного понимания, пока у вас не будет полной картины.
5. Слушайте оптимистично. Если вы слушаете с надеждой что вы услышите что то полезное то ваш ум найдет ценные связи.
6. Судите о содержании а не о способе ее подачи. Ваш мозг будет работать если вы будете стараться схватывать общую идею.
7. Слушайте в удобной для вас позе, принимайте позу равновесия.
8. Практикуйтесь в навыках разговорного общения. Мы проводим 80% нашего времени в общении. И по крайней мере 45% этого времени слушаем.

Обсуждение:

Какие рекомендации показались вам наиболее интересными?

Чтобы вы добавили в советы психолога?

Как вы оцениваете эффективность группы. Получилась ли у вас передать информацию? Что мешало быть понятым?

Различают несколько видов слушания: активное, пассивное, эмпатическое.

Упражнение «Коммуникативная эстафета»

Текст карточек

**УГУ-подакивание**(ага, угу, да-да, ну кивание головой)

**Эхо** повторение последних слов собеседника

**Зеркало**-повторение текста собеседника возможно менять слова местами.

**Парафраз**-передача информации партнёра другими словами

**Наводящие вопросы** – вопросы типа «Что-где-когда-почему-зачем». Часто уводят собеседника от цели рассказа.

**Побуждение** - междометие и другие выражения (Ну и...? ну и что дальше? Давай-давай)

**Высказывания** - «Я отлично вас понимаю...», «Ну это же элементарно что тебе здесь не понятно»

**Уточняющие вопросы** - «Что ты имел виду.....?»

Оценки и советы - «Я бы на твоём месте....», «Оставь все как есть.....», «Тебе нужно думать о себе»

Продолжение - когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова.

Выражение эмоций - ух, ах, здорово, ну-ну.

Высказывания не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально. (А в Египте все иначе....)

Глухое молчание

Я предлагаю каждому вытащить из колоды карточку, на каждой карточке написан навык слушания. После того как вы прочтаете текст на карточке, у вас будет несколько минут для подготовки, а потом мы станем свидетелями коммуникационной эстафеты. Сидящий от вас слева игрок начнет разговор с вами и вы будите слушать его активно используя прием написанный на карточке. Диалог заканчивается тогда, когда партнер сможет бес ошибочно определить текст вашей карточки. Тогда вы начинаете свой диалог с соседом справа.

Обсуждение:

1.Что вам запомнилось из проведенной игры?

2.Вспомните те приемы активного слушания которые сделают вашу беседу эффективной?

Активное слушание – вид слушания, когда на первый план выступает отражение информации. К нему относятся постоянные уточнения той информации, которую хочет донести собеседник, путем задавания уточняющих вопросов.

Основные этапы активного слушания.

- Искренний интерес к человеку, желание ему помочь.
- Внимание к эмоциональному состоянию собеседника.
- Умение временно отбросить критическое суждение, постараться встать на место говорящего.
- Создать благоприятную обстановку для собеседника, стимулируя его на самостоятельный поиск решения ситуации.

Помехи для активного слушания. Вовремя слушания человек сталкивается с определенными сложностями, которые мешают восприятию информации.

Внутренние помехи – это собственные мысли, переживания. Они мешают восприятию, заставляя концентрироваться на одной мысли или целом комплексе размышлений. Мечтательное или сонливое состояние также препятствует активному слушанию.

Внешние помехи – раздражители, которые заставляют отвлекаться от беседы. Это может быть неумение собеседника доносить информацию (несвязность и невнятность речи, ее темп и громкость), посторонние люди или отвлекающие шумы (телефон, ремонтные работы, звуки транспорта).

### **Приемы активного слушания.**

Основные приемы активного слушания заключаются в желании уловить суть речи собеседника, по возможности помочь ему. Овладение этими методами достигается при условии постоянной тренировки. К приемам активного слушания относятся:

- поощрение. Оно заключается в заинтересованности, выраженном желании выслушать собеседника. На этом этапе важна доброжелательность, отсутствие оценочных мнений;

- повторение. Оно заключается в уточняющих вопросах, повторении фраз говорящего. Словесная концентрация на основных моментах беседы;

- отражение. Оно заключается в понимании эмоций собеседника. На этом этапе можно копировать в умеренных дозах мимику или жесты собеседника, таким образом выражая интерес и полное взаимопонимание;

- обобщение. Оно заключается в подведении итогов речи собеседника. Это концентрация на главной мысли всего сказанного и подбор компромисса.

### **Примеры активного слушания.**

При регулярном использовании легко запомнить основные приемы активного слушания. Примеры для тренинга заключаются в поощрительных и уточняющих вопросах, сочувствующем поддакивании и кивании головой. - Поощрение собеседника позволяет настроиться на беседу. Здесь могут быть

использованы невербальные методы (улыбка, кивание, доброжелательный взгляд). В дополнение к ним – вербальные. Это слова «угу», «продолжайте, пожалуйста», «я вас внимательно слушаю», «как интересно».

- Повторение лучше формулировать в виде вопроса. Тогда собеседнику будет проще указать на ошибку и озвучить свой вариант фразы. Это вопросы «я вас правильно понимаю?», «вы это хотели сказать?», «другими словами...».

- Отражение – это умение понять то, что сложно передать словами. Подтекст можно прочесть в мимике, модуляции голоса, повышенной или пониженной интонации. Это слова «вы встревожены», «вы чувствуете, что...», «вам кажется, что...».

- Обобщение или разрешение проблемы во время беседы проскальзывает несколько раз. Опытный собеседник обязательно подведет итог, тем самым давая понять, что внимательно слушал рассказчика и понял его основную идею. Это слова «кажется, я понимаю, что вы хотели сказать...», «похоже, что самое главное здесь...», «если я правильно понимаю, вы испытывали...», «в общем вы решили, что...».

Вопросы для активного слушания.

Во время беседы не стоит отвлекаться, а надо постараться вникнуть в суть речи собеседника. Выяснить, что он хочет сказать и для чего. Необходимо своевременно задавать уточняющие вопросы. Они помогут быстрее понять собеседника.

Открытые вопросы требуют развернутого ответа. Чем больше их будет, тем объемнее станет полученная информация. Это вопросы «как», «каким образом», «сколько», «почему», «зачем».

Закрытые вопросы требуют короткого однозначного ответа «да» или «нет». Не следует злоупотреблять ими – они создают атмосферу допроса. Их лучше использовать в конце беседы, чтоб выяснить состояние собеседника. Удалось ли договориться с ним, прийти к одному решению.

Альтернативные вопросы состоят из двух частей. Первая часть – открытый вопрос. Вторая часть – два и более варианта ответа. Собеседнику предоставляется возможность выбрать нужный вариант.

Приемы активного слушания детей заключаются в их демонстрации.

Необходимо показать малышу, что его хотят выслушать и помочь.

В беседе с ребенком следует находиться на одном с ним уровне, глаза в глаза. Отложить все дела, не разговаривать с ним из разных комнат. Показать важность диалога доброжелательным взглядом.

Постараться объединить смысл слов ребенка с его чувствами. Это поможет разобраться в ситуации.

Предпочесть утвердительную форму (не вопрос) в описании внутреннего состояния ребенка. «Ты расстроился, потому что...», «ты злишься, потому что...».

Делать паузы, чтобы ребенок мог собраться с мыслями и продолжить диалог.

Повторять своими словами основную мысль ребенка. Так ему станет ясно, что родители его услышали и поняли.

Не оставлять ребенка один на один с его страхами, проблемами, переживаниями.

Активное слушание может применяться во всех случаях, когда ребенок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно. В таких случаях важно дать ему знать, что вы чувствуете его переживание. «Озвучивание» чувств ребенка помогает снять конфликт или напряжение.

Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения. В этом случае приемы активного слушания не срабатывают. В таком состоянии ребенок не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одно — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, и только потом с ним можно общаться.

### **Рефлексия:**

Ведущий предлагает по кругу поделиться мыслями и чувствами, выразить свое состояние после тренинга. Затем на маленьком листочке педагоги оценивают себя по следующим уровням.

Усталость 1 2 3 4 5 6 7

Активность 1 2 3 4 5 6 7

Интерес 1 2 3 4 5 6 7

Листочки сдают ведущему. Прощаются стоя в кругу.