**Урок №2. "Активное слушание -1".**

**Цели урока:**

***По завершении этого урока вы должны:***

1. Понимать и знать, что представляет собой Активное слушание;
2. Уметь объяснить, в чём разница между слушанием и восприятием информации (слышанием) и где начинается межличностное общение;
3. Понимать, что значит безмолвное слушание.

***План:***

1*. Библия и слушание* (Лук.2:46,47. Деян.26:3, Иак.1: 19, Пр.18:13, Рим12: 1)

2. *Высказывания известных людей о слушании* (Аристотель, Т. Райк, Норман Х. Райт, Павел Флоренский).

3*. Историческая справка*

* Карл Роджерс (1967г.)
* Томас Гордон (1970г.)
* Места использования в настоящее время: душепопечители, психологи, педагоги, продавцы, обзвонщики, менеджеры и др.

4***. Определение термина " Активное слушание".***

А) Глагол «слушать»

Б) Слушание как активный процесс:

* Различия скорости речи и умственной деятельности;
* Разделение ответственности с говорящим человеком;
* Необходимость определённых навыков для умения общаться.

**5. Тест: "Оценка личного навыка слушания".**

**6. Подведение итогов.**

Содержание лекции № 1.

Введение. Слайд №1

А) Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Поэтому каждому из нас приятно общаться не с тем, кто умеет говорить, а с тем, кто умеет слушать. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника. Не случайно одним из направлений повышения квалификации менеджеров ведущих стран мира являются курсы эффективного слушания .

***Афоризмы и мысли***. Слайды №2 - 6

«От глубокой древности две познавательные способ­ности cчитались благороднейшими: слух и зрение», — писал великий философ Павел Флорен­ский.

Б) **Слушание как активный процесс. Слайд 7**

**Различия между «слушать» и «слышать», «активное слушание» и «слушание».**

Активное слушание — один из основных психологических методов работы консультанта. Оно является совершенно осо­бой формой психологической помощи. Так же как глагол «слышать» отличается от близкого ему лишь по звучанию глагола «слушать», столь же отличается способность «слушать» от професси­онального навыка «слушать активно».

Специалисты «Лайф Лайнз» свидетельствуют, что завершенное *активное слушание представляет собой акт любви к ближнему, деятельное проявление добра по отношению к собеседнику.* Актив­ное слушание есть служение, поскольку оно удовлетворя­ет одну из основных человеческих потребностей собесед­ника. Если консультант использует активное слушание, то не только его слух, но и его сердце открывается другому. Слушать активно — это значит открывать себя другому, чувствовать его боль и страдания, понимать и осознавать значимость и ценность его жизненных проблем.

«Если я говорю языками человеческими и ангельскими, а любви не имею, то я — медь звенящая, или кимвал звучащий. Если я имею дар пророчества, и знаю все тайны, и имею всякое познание и всю веру, так что могу и горы пере­ставлять, а не имею любви, то я — ничто. И если я раз­дам все имение мое и отдам тело мое на сожжение, а любви не имею, — нет мне в том никакой пользы», — говорил апостол Павел *(1 Кор. 13. 1:3).*

Активное слушание — это не только профессиональ­ный навык, но и искусство, и далеко не каждый сострадательный человек может стать хорошим слуша­телем и эффективно использовать этот метод в работе. Из-за свойственной личности тревожности и неуверен­ности в себе иной консультант *стремится поскорее пе­рейти к наставлениям или предложениям* как способам решения проблемы.

Было доказано, что 90% "проблем с поведением" происходит у молодых людей, желающих, чтобы взрослые их выслушали.

В одном исследовании сообщалось, что на первом месте по желаниям к взрослым у суицидальных подростков было желание, чтобы их услышали. Медицинская сила слушания также была доказана различными исследованиями.

Путем развития собственных навыков слушания, мы можем моделировать их другим. Они, в свою очередь, станут лучше слушать других, и мы все будем чувствовать себя услышанными, понятыми и уважаемыми.

Существует прямая взаимосвязь между нашим умением общаться и нашими жизненными успехами.

Виржиния Сатир говорила: "Человеческое общение похоже на огромный зонт, под которым скрывается всё, что происходит между людьми. Раз человек появился на свет - общение становится единственным определяющим фактором того, какие отношения сложатся у него с окружающими и что с ним произойдёт в жизни. Какими способами мы пытаемся выжить, как строим отношения с близкими людьми, насколько мы полезны, разумны, открыты Богу - всё это в огромной степени зависит от нашего искусства общения".

Но довести свою мысль до собеседника не просто. Нужно немало потрудиться, чтобы передать свою мысль собеседнику, а слушающему необходимо точно понять и прочувствовать, что говорящий человек имел в виду.

Слушание становится возможным вследствие различия скорости устной речи и умственной деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь, произносимую со скоростью в три-четыре раза выше обычной, т.е. до 400 слов в минуту. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в тех случаях, когда говорят медленно и неинтересно. Мы можем быстро поймать себя на невнимании, поскольку слушание – активный процесс, но процесс внутренний. ...

Чтобы услышать, мы должны заплатить вниманием. Именно «заплатить», т.е. отдать одно в обмен на что-либо другое. Слушая, мы «отдаем» наше внимание, нашу заинтересованность и усилия с тем, чтобы получить взамен информацию, понимание, а возможно, и комфорт или развлечение. Слушание – тяжелый труд, вот почему мы не можем слушать долго. Но умение слушать – это еще и дар, ценнейший дар, которым можно одарить другого.

Слушание – активный процесс и в том смысле, что мы делим с говорящим ответственность за общение. Некий философ как-то сказал: «Правду могут сказать двое – один говорит, другой слушает». Мы часто не осознаем этого в силу предубеждения. Мы очень часто не проявляем достаточной активности, чтобы правильно понять говорящего.

Слушание – активный процесс и в том смысле, оно требует определенных навыков. Слушание, на caмом деле, является умением общаться, и учиться этому надо в первую очередь, поскольку слушать приходится часто. Кроме того, из всех видов общения умению слушать меньше всего учатся и его меньше всего совершенствуют.

**Три типа ошибок характерных при передаче сообщений: Слайд 8**

Мы все в детстве играли в игру "Испорченный телефон". Сообщения, переданные в начале цепочки игроков и полученные в конце, могли быть совершенно разными. Это было смешно и весело. Но это была игра. Во взрослой жизни, когда мы являемся помощниками, мы берём на себя огромную ответственность. Важно понять, в чём действительно нуждается человек и не навредить ему.

* 1. Утрата
* 2. Искажение
* 3. Дополнение

**Что означает термин "Слушать". Слайд 9**

* Он означает «воспринимать слухом что-нибудь, направлять слух на производимые кем-нибудь/чем-нибудь звуки, чтобы услышать» (Толковый словарь русского языка: 4 том/ Под редакцией Д.Ушакова).
* В Библии 500 раз упоминается о ценности навыка слушания.
* Пример: Луки, 2:46-47; Деяния,26:3; Иакова,1:19; Пр. 18:14
* Возлюбленные братья, всегда стремитесь больше слушать, чем говорить, и не поддавайтесь гневу с лёгкостью (Иакова,1:19)
* Кто дает ответ не выслушав, тот глуп, и стыд ему. (Пр. 18:14)

**Ошибки во время слушания: Слайд №10**

 Притворство

 Так как вы можете слушать в три раза быстрее, чем говорить, следует попрактиковаться, прежде чем стать осознанным слушателем, особенно если ваш собеседник говорит гораздо медленнее вас. Вспомните, сколько раз вам доводилось сидеть, тоскливо смотреть на собеседника, улыбаться, утвердительно кивать, а самому в это время думать о предстоящем отпуске, грязном пятне на рубашке соседа, о вечеринке или о следующей деловой встрече. Сколько раз собеседник неожиданно выводил вас из подобного состояния вопросом: "Ну, и что вы об этом думаете?" Вас застают врасплох, и единственным, на что вы оказываетесь способны, это воскликнуть: "А?" Аллан Пиз однажды попал в такую ситуацию, когда его медлительный собеседник спросил его: "Мне повторить последнюю часть, Аллан?" Пиз спохватился: "Какую часть?" И собеседник убийственным тоном произнес: "Ту, что следовала за словами: "Доброе утро, Аллан, рад видеть вас!"

В общении ваш друг еще может простить вас. Однако в консультировании человек просто утратит доверие к вам и предпочтет выбрать другого консультанта.

 Опасность притворства заключается в том, что вы можете пропустить важную информацию, которая была бы полезна для достижения желаемого вами результата.

Советы и игнорирование чувств:

Все мы чувствуем себя лучше, когда мы осознаём, что нас услышали. И мы чувствуем себя еще лучше, когда мы чувствуем себя понятыми. Для того, чтобы быть понятыми, мы должны быть выслушаны. Часто более важно для нас, чувствовать себя выслушанным, чем получить то, что мы хотели. С другой стороны, если чувства игнорируются и нас неправильно поняли, больно бывает любому человеку не зависимо от возраста, шесть вам или шестьдесят лет.

Как и другие эмоциональные потребности, потребность быть услышанным- это необходимость для выживания. Мы все взаимозависимы. Другими словами, удовлетворение многих из наших базовых потребностей зависит от сотрудничества с другими. Но сначала мы должны знать и сообщать наши потребности. Например, если мы являемся пассажиром в машине, и мы не чувствуем себя в безопасности, мы должны передать наши чувства. Если водитель игнорирует нас, наша жизнь может оказаться под угрозой. Если нас не слышат, мы не можем передать наши потребности. Поэтому и понятно, что мы чувствуем разочарование, когда мы осознаём, что нас не слышат.

В любой беседе молчание - это золото, потому что любой собеседник гораздо больше заинтересован в себе, чем в вас. Он предпочитает слушать то, что говорит сам, а от вас ожидает лишь благожелательного восприятия. Поэтому, чтобы завоевать полное доверие и симпатию собеседника, создайте у него ощущение, что вы исключительно внимательно слушаете его. Любой человек хочет, чтобы его выслушали, потому что это создает у него ощущение собственной значимости.

 Когда вы становитесь активным слушателем, вы без слов делаете собеседнику комплимент. Слушая, как он говорит о чем-то, что он сам считает интересным, вы очень быстро растапливаете лед, который часто возникает при встрече малознакомых людей.

 Умение слушать активно - это замечательный способ реакции, которая ободряет собеседника продолжать говорить, в то же время создает у него впечатление, что его слова интересны и понятны вам. Для того, чтобы использовать это средство эффективно, вы сначала должны понять, что происходит в процессе разговора.

Пожалуйста, просто по*слушайте*?

Когда я прошу тебя послушать, а ты начинаешь давать советы, ты не сделал то, что я просил.

Когда я прошу тебя послушать, а ты начинаешь мне рассказывать, почему я не должен чувствовать то, что я чувствую, ты [признал утратившими силу](http://core.eqi.org/invalid.htm) мои ощущения.

Когда я прошу тебя послушать, и ты начинаешь пытаться решить мою проблему, я чувствую себя недооценённым и бессильным.

Когда я прошу тебя послушать, и ты начинаешь мне рассказывать, что мне нужно делать, я чувствую себя обиженным, чувствую давление и контроль.

Когда я прошу вас слушать, это не значит, что я беспомощен. Я могу быть подавленным или обескураженным, но я не беспомощен.

Когда я прошу вас слушать, и вы делаете вещи, которые мне можно и нужно сделать самому для себя, вы задели мое самолюбие.

Но когда вы принимаете то, что я чувствую, то мне не нужно тратить время и энергию, пытаясь защитить себя или убедить вас, и я могу сосредоточиться на выяснение того, почему я чувствую так, как чувствую и что с этим делать.

И когда я это сделаю, мне не нужен совет, просто поддержка и доверие.

Пожалуйста, помните, что то, что вы считаете "иррациональные чувства" всегда имеет смысл, если вы находите время, чтобы выслушать и понять меня.

**4. Где начинается межличностное общение? Слайд №11**

 Межличностное общение начинается внутриличностно. Некто хочет поделиться чувством или идеей. Для этого он должен каким-то образом послать вам сообщение, то есть закодировать информацию в словесные и невербальные коды, которые будут вам понятны. Коды, выбираемые вашим  собеседником (слова, жесты, интонация), определяются стоящей перед ним целью, ситуацией, в которой происходит разговор, отношениями, существующими между ним и вами, а также возрастом, социальным положением, культурным уровнем и эмоциональным состоянием. Процесс перевода ментальных идей и чувств в сообщения называется "кодированием".

 Предположим, что вы включили своему другу запись песни. Музыка ему понравилась, но он предпочел бы, чтобы она звучала потише. Вы не можете прочесть его мысли, поэтому он должен закодировать их в понятную для вас форму и высказать громче, чем играет музыка: "Сделай потише!" Сформированное сообщение передается через канал, то есть через воздушное пространство между вами. Однако в этом канале существуют и другие звуки, которые могут помешать передаче информации. В нашем примере громкая музыка создает существенные помехи, в результате чего вы можете услышать нечто, в значительной мере отличающееся от сказанного вашим собеседником.

 Новые помехи могут возникать, когда вы расшифровываете полученное сообщение, то есть присваиваете определенные значения словесным и невербальным знакам, содержащимся в нем. Ваши глаза, уши, руки, пальцы и остальные части тела получают около 40 000 импульсов в секунду, поэтому вполне естественно, что вы способны сконцентрировать свое внимание лишь на некоторых из них. Ваш выбор в значительной мере зависит от множества факторов, таких, как ваши ожидания, потребности, знания, интересы, отношения и жизненный опыт. В книге "Давай поговорим" авторы пишут: "Разговаривая с кем-либо, мы слушаем лишь половину сказанного, слышим лишь половину прослушанного, а запоминаем лишь половину последнего". Другими словами, мы слышим лишь то, что хотим услышать, и видим лишь то, что хотим увидеть. Фриц Перле, основатель гештальт-терапии, замечал: "Картина мира формируется в нашем сознании не автоматически, а избирательно. Мы не видим: мы смотрим, ищем, разыскиваем нечто. Мы не слышим все звуки мира: мы слушаем".

 В результате всех вышеперечисленных причин посланное вам сообщение может существенно отличаться от того, как вы интерпретировали его по полученным сигналам. Ваше впечатление очень часто даже не имеет ничего общего с тем, что хотел сказать собеседник.

 В нашем примере, если вы правильно интерпретируете послание собеседника, вы придете лишь к одному выводу: он хочет, чтобы вы убавили громкость. Но если вы поймете его слова как то, что он сердит на вас, вы можете отреагировать неадекватно. Очень часто реплики собеседников трактуются неверно, хотя ни одна из участвующих в разговоре сторон не осознает, в чем ошибка.

 Вот почему умение слушать активно так важно. Вместо того, чтобы воображать, что вы правильно понимаете собеседника и верно реагируете, это средство даст вам уверенность в том, что вы расшифровываете послания, полученные вами в разговоре, достоверно и точно.

 В рассмотренном нами примере вы можете спросить: "Ты на меня сердишься?"

 "Нет, - скорее всего ответит ваш собеседник. - Просто я прошу убавить громкость".

 Если вы слушаете активно, то помимо всего прочего создаете у вашего собеседника ощущение, что его слова важны и интересны для вас. В результате он чувствует, что вы его слушаете, а вы можете либо подтвердить свои впечатления, либо прояснить неясные моменты.

**Определение активного слушания. Слайд №12**

Активное слушание - это специфическое коммуникативное умение, которое направлено на стимулирование вашего собеседника «открыться», рассказать больше.

**Цель активного слушания: Слайд №13**

**Хинс:**

Цель слушания – это понимание того, что может послужить решению проблем клиента.

**Историческая справка** Слайд №14

* Карл Роджерс (1967г.)
* Томас Гордон (1970г.)
* Места использования в настоящее время: душепопечители, психологи, педагоги, продавцы, обзвонщики, менеджеры и др.

Домашнее задание Слайд №15

**Упражнение: (давайте попробуем определить вариант ответа на предложенные ситуации, которые подходят для вас больше всего. Постарайтесь не смотреть в ответы до того, как вы сделаете это упражнение. Это упражнение поможет определить в каком направлении вам нужно работать, как консультанту).**

Если бы вы оказались в предложенных психологических ситуациях, какая из трех реакций показалась бы вам наиболее приемлемой?

***1. Ребенок порезал палец и плачет.***

 а) "Ну, это же совсем не страшно!"

 б) "Перестань хныкать! Ты же не умираешь!"

 в) "О, милый! Тебе так больно!"

***2. Близкий друг говорит вам: "Мой начальник сказал, что я мало работаю и, если я не исправлюсь, он меня уволит".***

 а) "Похоже, тебе придется засучить рукава!"

 б) "Ты не должен позволять ему унижать тебя. Ты всегда найдешь себе новое место".

 в) "Кажется, эта работа очень важна для тебя и тебе не хочется потерять ее".

***3. Сосед жалуется: "Господи, как же я устал! Мне придется пригласить мать пожить у нас!"***

 а) "Взгляни на это с другой стороны: твоя мать вырастила тебя, а теперь ты можешь отплатить ей".

 б) "Мне кажется, ты даже рад, что она будет снова жить с тобой!"

 в) "Ты беспокоишься, что тебе придется изменить свою жизнь?"

(Ответы в файле с домашними заданиями)

**Итоги:**

Итак, мы много говорили о том, как важно в консультировании научиться активному слушанию. Если вы будете дарить людям этот подарок, то это и является одним из проявлений любви, о котором нас учит Библия. Вы узнали, какие основные ошибки делают консультанты во время консультирования: это притворство, игнорирование чувств и советы без надобности.

«Кто думает, что его время слишком дорого, чтобы его тратить на слушание, тот скоро не будет иметь времени и для Бога, а только для себя и своих глупостей».

Ричард Фостер о слушании. Слайд №15

**Домашнее задание:** Слайд №16

Выполните тест и сверьте ваши ответы и ответы в домашних заданиях.

Практикуйте в вашем окружении внимание и отмечайте, как оно действует на людей. Напишите свои наблюдения.

**Упражнение: (давайте попробуем определить вариант ответа на предложенные ситуации, которые подходят для вас больше всего. Постарайтесь не смотреть в ответы до того, как вы сделаете это упражнение. Это упражнение поможет определить в каком направлении вам нужно работать, как консультанту).**

Если бы вы оказались в предложенных психологических ситуациях, какая из трех реакций показалась бы вам наиболее приемлемой?

***1. Ребенок порезал палец и плачет.***

 а) "Ну, это же совсем не страшно!"

 б) "Перестань хныкать! Ты же не умираешь!"

 в) "О, милый! Тебе так больно!"

***2. Близкий друг говорит вам: "Мой начальник сказал, что я мало работаю и, если я не исправлюсь, он меня уволит".***

 а) "Похоже, тебе придется засучить рукава!"

 б) "Ты не должен позволять ему унижать тебя. Ты всегда найдешь себе новое место".

 в) "Кажется, эта работа очень важна для тебя и тебе не хочется потерять ее".

***3. Сосед жалуется: "Господи, как же я устал! Мне придется пригласить мать пожить у нас!"***

 а) "Взгляни на это с другой стороны: твоя мать вырастила тебя, а теперь ты можешь отплатить ей".

 б) "Мне кажется, ты даже рад, что она будет снова жить с тобой!"

 в) "Ты беспокоишься, что тебе придется изменить свою жизнь?"

(Ответы в файле с домашними заданиями)