



**« Единственная
известная мне
роскошь – это
роскошь
человеческого
общения.»**

***Антуан де Сент -
Экзюпери***

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ, ВИДЕТЬ СЛУШАНИЯ, ЛЕЖАНИЕ ЗАТЯЖЕНО СЛУШАНИЯ



© www.English4all.net



Умеем ли мы слушать?




Нам кажется, что умение слушать — это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется.

Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас.



Цена такому разговору невелика.



Признаки «неслушающего» поведения:

- **собеседник смотрит в сторону;**
- **собеседник скучает;**
- **собеседник перебивает говорящего;**
- **собеседник смотрит на часы;**
- **собеседник смеется не к**

Признаки хорошего слушания:

- **собеседник поддерживает визуальный контакт с говорящим;**
- **собеседник сидит лицом к партнеру, кивает, улыбается ему;**
- **собеседник не перебивает говорящего;**
- **собеседник задает вопросы, помогающие лучше понять проблему;**
- **собеседник отражает чувства говорящего;**
- **собеседник показывает, что признает ценность чувств, проблемы, усилия говорящего.**

Виды слушания:

Пассивное
слушание



Активное
слушание

Пассивное слушание

- **Пассивное слушание** применяется в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения.

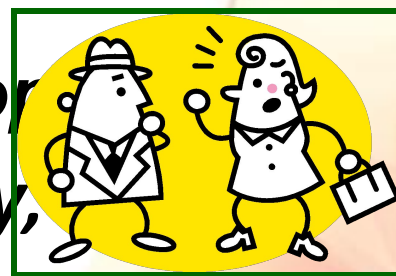
Оно предполагает:

- демонстрацию заинтересованного отношения к собеседнику;
- поддерживающие реакции («да-да», «угу»);
- уточняющие вопросы, помогающие «выговориться» собеседнику («И что она вам ответила?»)



Факторы применения приемов пассивного слушания:

- *личное отношение к собеседнику*
- *сильные эмоции,*
- *расхождение во взглядах на обсуждаемую тему,*
- *усталость или дискомфорт*
- *желание говорить самому,*
- *внешние факторы,*
- *лень.*



Активное слушание

- Активное слушание – вид слушания, в котором проявляется отражение информации.

Оно предполагает:

- заинтересованное отношение к собеседнику, демонстрируемое при помощи невербальных средств общения (поза, доброжелательный взгляд, направленный на собеседника);
- уточняющие вопросы;
- вопросы построенный по типу: «Правильно ли я понял, что...?»
- получение ответа на свой вопрос



Приемы активного слушания:

«Парафраз» (пересказ) — воспроизведение мысли говорящего своими словами (перепарафразирование), например: «как я понимаю...», «по вашему мнению...», «другими словами...».

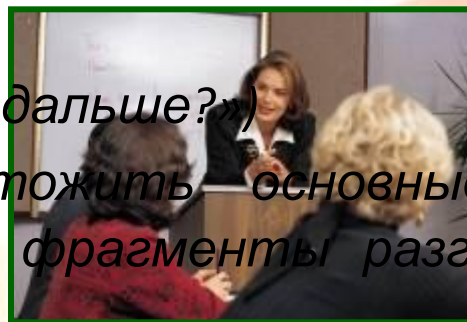
«Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. — На дискотеку?»);

Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?») или **наводящие вопросы** (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)

Побуждение («Ну и... И что дальше?»)

Резюмирование - подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое.

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Активно слушать
ребёнка –
значит «возвращать»
ему в беседу то, что он
вам поведал, при том
обозначив его чувства.



Алгоритм техники активного слушания

1. Занять правильное положение по отношению к ребёнку.

2. Повтор услышанного от ребёнка.

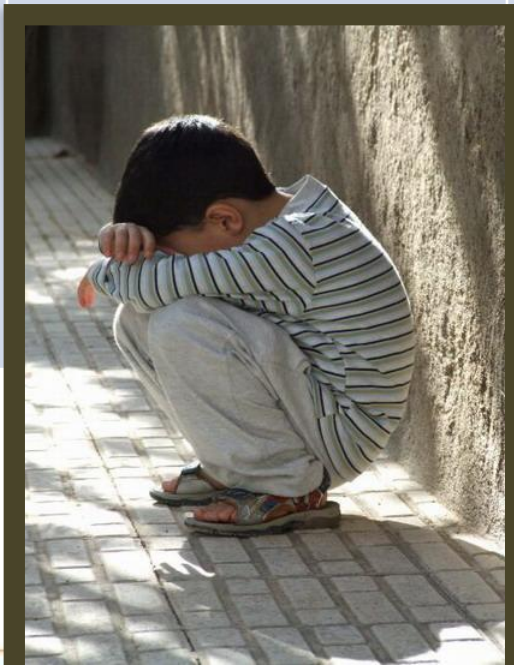
3. Делать паузы между фразами.

4. Обозначение чувства ребёнка.

5. Чувства – в утвердительной форме.



Ситуация и слова ребёнка	Чувства ребёнка	Ответ родителя
Сын: « Я весь вечер учил стихотворение, а мне поставили «3»!!!	Досада, разочарование.	« Тебе досадно, что не смог получить хорошую отметку.»



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

- Помогает меньше бояться негативных чувств.
- Создаёт отношение теплоты.
- Облегчает решение проблем, оставляя как бы « мяч у ребёнка ».
- Позволяет найти ребёнку свои собственные решения своих собственных проблем.

Тест «Умеете ли вы

слушать?»
Почти всегда – 2 балла;

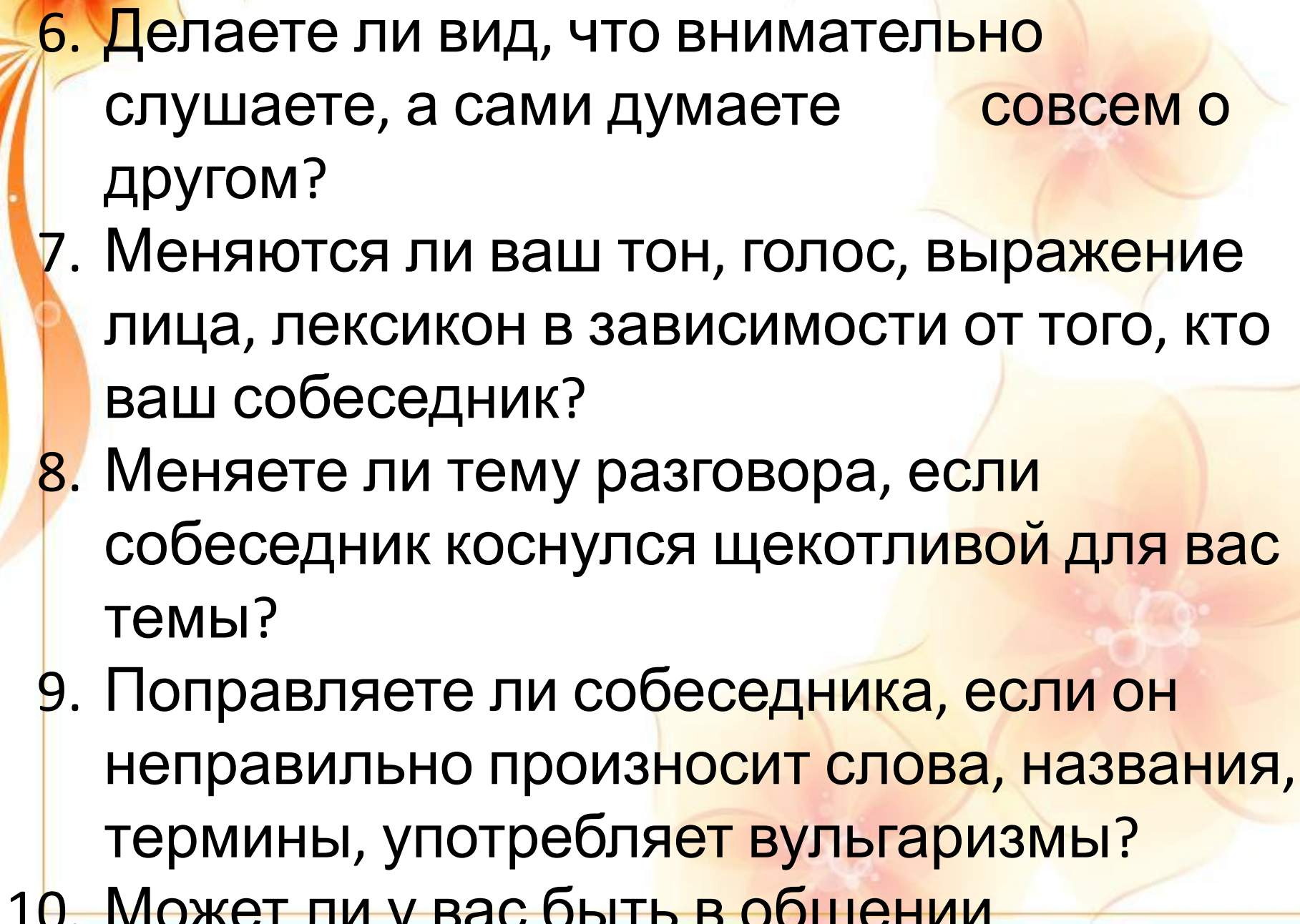
В большинстве случаев – 4 балла;

Иногда – 6 баллов;

Редко – 8 баллов;

Почти никогда – 10 баллов

1. Стараетесь ли вы закончить беседу, если тема или собеседник неинтересны для вас?
2. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?
3. Может ли неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли выступать в беседу с

- 
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
 7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица, лексикон в зависимости от того, кто ваш собеседник?
 8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся щекотливой для вас темы?
 9. Поправляете ли собеседника, если он неправильно произносит слова, названия, термины, употребляет вульгаризмы?
 10. Может ли у вас быть в общении

Свыше 62 баллов.

Ваше умение слушать выше среднего уровня, и вообще, чем выше баллы, тем в большей степени развито умение слушать.



Правила хорошего

слушания!

- Старайся сконцентрироваться на человеке, который обращается к тебе.
- Обращай внимание не только на слово, но и на звук голоса, мимику, жест, позу и т. п.
- Покажи говорящему, как ты его понимаешь. Это можно сделать, повторяя своими словами то, что услышал, или смысл того, что тебе сказали.
- Не давай оценок.
- Не давай советов. Оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказывания говорящего, мешают ему выделить наиболее существенные моменты в своих словах.

**Коммуникативная
КОМПЕТЕНТНОСТЬ – совокупность
способностей, знаний и умений,
необходимых для эффективного**



Модель развития коммуникативной компетентности учителя

Основные функции коммуникации:

- - **коммуникативная**, включающую обмен информацией;
- - **интерактивная**, предусматривающую организацию взаимодействия;
- - **перцептивная**, отражающую процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия

Критерии развития коммуникативной компетенции должны соответствовать основным функциям и отражать следующие умения:

- умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, а также проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;
- умение вырабатывать стратегию, тактику и технику, взаимодействие с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей;
- умение идентифицировать себя с собеседником, понимать, как он сам воспринимается партнером по общению и

Система развития коммуникативной компетентности учителя



4 этапа:

- диагностический
- информационно-мотивационный
- проектно-организационный
- обобщающий



Формы организации обучения педагогов для развития коммуникативных умений

- Проектные семинары
- Тренинги
- Методы интерактивного обучения



Показатели развития коммуникативной компетентности педагога

- готовность к проявлению компетентности (т.е. **мотивационный аспект**);
- владение знанием содержания компетентности (т.е. **когнитивный аспект**);
- опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях (т.е. **поведенческий аспект**);
- отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения (**ценностно-смысловой аспект**);
- **эмоционально-волевая регуляция** процесса и результата проявления компетентности.

Показатели развития коммуникативной компетентности педагога

№	Показатели	Используемые методики оценки уровня развития
1	Мотивационный компонент	Анкета “Мотивы трудового поведения”
2	Ценностно-смысловой компонент	Анкета “Оценка потребностей в развитии и саморазвитии”
3	Эмоционально-волевой компонент	Тест определения эмпатийных тенденций (Л.М Митина)
4	Когнитивный компонент	Тест “Коммуникативная компетентность” (авторский вариант)
5	Поведенческий компонент	Тест “Оценка самоконтроля в общении” (М.Снайдер) Тест “Оценка уровня коммуникативных особенностей педагога” (В.Ф. Ряховский) Тест определения характеристики коммуникативного компетента педагогического стиля (А.А.Леонтьев) Трансактный анализ общения

Результаты исследования уровня развития коммуникативной компетентности педагогов

Наиболее значимые для педагога МОТИВЫ:

- стремление к профессиональному росту (97%)
- желание спокойно работать без неприятностей и “нервотрепки” (87%)
- удовлетворение от хорошо проделанной работы (83%)
- хорошее отношение со стороны коллег (70%)
- осознание общественной значимости своего труда (67%)
- уважение со стороны руководителей (57%)