**Учимся слушать**

**УПРАЖНЕНИЕ «УЧИМСЯ СЛУШАТЬ»!**

**Источник:** Первые шаги. Начальный курс обучения правам человека. Учебное пособие.

**Цель:** продемонстрировать важность умения слушать и слышать; осознать, что мешает слушать, и выработать рекомендации для эффективного слушания.

**Время:** 15 минут.

**Материалы:** листы ватмана, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

1.Тренер разделяет участников на пары, садит учеников на стулья спиной друг к другу. Пусть один из пары задает вопрос другому о том, например, какая мысль первой пришла ему в голову сегодня, когда он проснулся. Нужно задавать вопросы и выслушивать ответы, не поворачиваясь друг к другу.

2. После проделанной работы ведущий задает следующие вопросы:

- удобно ли было беседовать?

- почему неудобно?

- как чувствовал себя отвечающий?

- почему было так шумно?

3. Теперь ведущий меняет ситуацию. Предлагает участникам повернуть стулья и сесть лицом друг к другу.

Тот, кто отвечал, теперь задает вопросы, например, о том, как он собирается провести сегодняшний вечер, или о том, какие проблемы возникают у него при общении со взрослыми людьми и др.

4. После ведущий снова задает те же вопросы (см. пункт 2).

5. По окончании обсуждения тренер говорит о том, как важно для говорящего, чтобы его не только слушали, но и слышали; объясняет, что есть несколько простых приемов, чтобы выразить свое внимание к собеседнику. Участники перечисляют: наклон из стороны в сторону, кивок, доброжелательный взгляд и т.д.

6. Ведущий предлагает составить новые пары. Когда пары составлены, ведущий объясняет, что один человек в паре должен будет говорить без остановки, а другой – как можно внимательнее слушать. Говорить можно о чем угодно: о себе, о своей семье, об интересном случае из своей жизни…

7. Участникам дается время для определения, кто будет говорить, а кто – слушать. Затем звучит сигнал к старту. В течение одной-двух минут участники непрерывно говорят. Прежде чем говорящие начнут останавливаться, не зная, что сказать дальше, ведущий останавливает их хлопком в ладоши или другим громким сигналом.

8. Далее тренер просит слушавших повторить два последних предложения, сказанных говорившими. Обычно такая просьба бывает неожиданностью – немногие смогут точно вспомнить два последних предложения!

9. Партнеры меняются ролями: слушавший теперь говорит, а говоривший слушает.

10. Через пару минут ведущий снова останавливает игру. На этот раз слушавшие, возможно, старались слушать более внимательно, поэтому попросите их повторить ТРИ предложения, которые произнес их партнер в начале или в конце своего монолога.

**Вопросы для обсуждения:**

* Смогли ли вы запомнить предложения?
* Легче ли было их запомнить во второй раз? Почему?
* Что вы делали, чтобы лучше слушать? Вы принимали какую-либо особую позу? Или меняли выражение лица? А что происходило в голове?
* Что мешало вам слушать?

Тренер знакомит участников посмотреть с перечнями «Что мешает нам слушать?» и «Рекомендации для эффективного слушания», задает следующие вопросы: Есть что-нибудь в этих перечнях, о чем они не подумали? Очень важно уметь слушать. Почему это так? Что мы выигрываем, когда слушаем друг друга? Были ли вы в такой ситуации, когда никто вас не слушал? Что вы чувствуете, когда ваше мнение игнорируется? Согласны ли вы с тем, что мы можем научиться слушать лучше, если будем тренироваться?

**Информация для тренера:**

*Перечень «Что мешает нам слушать?»*

* Включенное – отключенное слушание

Люди думают быстрее, чем говорят. Это означает, что когда вы слушаете кого-либо, у вас есть свободное время на «мысли». Нередко мы используем это время на то, чтобы подумать об обеде, или о том, что мы делали вчера вечером, вместо того, чтобы задуматься над тем, о чем говорит другой человек!

* Слушание с предубеждением

Повсюду в мире есть слова или фразы, услышав которые, люди перестают слушать. Это, например, такие слова, как «капиталист», «коммунист» и т.д. Когда люди слышат эти слова, они прекращают слушать и начинают готовиться к защите или контратаке.

* Необъективное слушание

Иногда мы быстро решаем, что человек, с которым мы разговариваем, говорит скучно, неправильно или не по делу, а предмет разговора неинтересный, неуместный или несущественный, или нам кажется, мы знаем, что нам собираются сказать. И мы прекращаем слушать.

* Рассредоточенное слушание

Шум, яркий свет, температура воздуха в помещении, а также другие факторы или даже то, что вы ели на завтрак, могут помешать вам слушать. Тем не менее, со временем мы можем научиться внимательно слушать и в таких условиях.

*Перечень «Рекомендации для эффективного слушания»*

* Молча выслушай собеседника, ведь невозможно слушать собеседника, когда сам говоришь.
* Облегчи ситуацию говорящему: помоги, чтобы он почувствовал себя раскованным, показывай, что можешь помочь ему развить или завершить свою мысль.
* Покажи говорящему, что хочешь его выслушать – твой взгляд и поведение должны выражать интерес; не читай заметки, корреспонденцию или газету в то время, когда кто-то говорит; слушай, чтобы понять, а не возражай.
* Избегай жестов, которые отвлекают внимание: не черкай, не барабань пальцами, не возись с бумагами.
* Будь терпелив, удели достаточно времени, постарайся не прерывать и не уходи, пока говорит собеседник.
* Войди в положение говорящего, постарайся посмотреть на вещи с его точки зрения.
* Не раздражайся по поводу ошибочного толкования.
* Старайся во время слушания не критиковать и не представляйся всезнайкой – эта позиция делает людей более скованными, молчаливыми или вспыльчивыми.

**УПРАЖНЕНИЕ «СЛУХИ»**

**Источник:** Программа «Центр социального менеджмента». Методическое пособие. Часть I под ред. М.А. Дорофеевой.

«Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители)». Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К.

**Цель:** заинтересовать участников в получении последующей информации о схеме потери информации.

**Время:** 15 минут.

**Материалы:** не требуются.

**Процедура проведения:**

1. Для этого упражнения ведущий приглашает 5 добровольцев. Их задание будет состоять в том, чтобы передать друг другу информацию, которую сообщит тренер. Одному добровольцу предлагается остаться, а остальные выходят из аудитории.

2. Первому участнику зачитывается текст, затем добровольцы поочередно заходят в аудиторию для получения информации друг от друга. Когда последний доброволец получил информацию, его также просят пересказать то, что он услышал, а затем снова зачитывают исходный текст. Задавать друг другу вопросы, перебивать или повторять какие-то факты дважды нельзя.

3. Тренер предлагает слушателям оценить изменения, происходившие с первоначальным текстом от участника к участнику. Слушатели отмечают, что по мере передачи часть информации терялась, появлялись фактические ошибки, возникали новые факты, обеднялась лексика.

**Вопросы для обсуждения:**

* Что мешало слушать более внимательно?
* Какие моменты запомнились лучше и почему?
* Как следовало бы изменить инструкцию, чтобы повысить эффективность запоминания? *(эффективность запоминания могла бы повыситься при возможности записывать информацию или переспрашивать).*
* Что нужно делать, чтобы «потерь» информации было меньше?

**Информация для тренера:**

*Вариант 1*

«10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. профессора Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил.

Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена - без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДОУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай».

*Вариант 2.*

«Татьяна Петровна уехала по школьным делам и просила передать, что актив класса встречается в понедельник в 16.00 в кабинете математики №5. А до этого надо всем ученикам зайти в кабинет медсестры, чтобы поставить прививку от дифтерии. Актив класса будет встречаться по нескольким вопросам. Первое – подготовка к празднованию 35-летнего юбилея школы, второе – поведение двоечника Иванова, третье - организация совместного досуга на ближайшие выходные. Если учитель математики не пустит в свой кабинет, то надо идти в кабинет музыки начальных классов, расположенный на втором этаже левой пристройки школы. А после встречи актива класса состоятся спортивные соревнования по волейболу, надо отправить 7 человек».

**МОЗГОВОЙ ШТУРМ «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»**

**Источник:** Программа «Центр социального менеджмента». Методическое пособие. Часть I под ред. М.А. Дорофеевой.

**Цель:** помочь определить участникам виды невербальных средств общения.

**Время:** 7 минут.

**Материалы:** листы ватмана, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

1. Ведущий приводит мнение Альберта Меграбиана, который установил, что в общении передается:

7% информации словами;

38% - звуковыми средствами (тембр, интонация, сила голоса);

55% - невербальными средствами.

2. Ведущий просит участников отнестись к данной цитате, спрашивает, согласны ли они с ней.

3. Затем тренер записывает на ватмане фразу «Невербальные средства» и просит участников в режиме мозгового штурма перечислить те средства общения, которые относятся к невербальным. После того, как были высказаны варианты, ведущий обобщает написанное и подводит итог о роли невербальных средств в процессе взаимодействия людей.

**Информация для тренера:**

- поза - интонация

- жесты - тембр

- мимика - паузы

- походка - громкость

- вздох - плач/смех

**УПРАЖНЕНИЕ «СИЛА ИНТОНАЦИИ»**

**Источник:** Программа «Центр социального менеджмента». Методическое пособие. Часть I под ред. М.А. Дорофеевой.

**Цель:** продемонстрировать роль интонации в процессе взаимодействия.

**Время:** 7 минут.

**Материалы:** не требуются.

**Процедура проведения:**

1. Ведущий говорит группе о том, что слова несут разный смысл в зависимости от интонации, с которой они произносятся, и предлагает участникам произнести междометие «О!» следующим образом:

- разочарованно - грустно - скучно - удивленно

- критично - радостно - восторженно – гневно

2. Произносить можно по кругу. Чтобы все участники попробовали себя в этом упражнении, можно использовать еще и другие междометия, например «Эх!», «Ах!» и прочие. Также можно раздать карточки, где будут обозначено, с каким чувством необходимо произнести междометие. Тогда остальные участники должны попробовать отгадать, с каким чувством было произнесено «О!».

**Вопросы для обсуждения:**

* Заметили ли вы различие интонаций при произнесении одного и того же слова?
* Всегда ли удавалось участникам произнести междометие с нужной интонацией? Если нет, то почему?
* Чем нам может помочь знание и понимание интонаций в общении с людьми?

**УПРАЖНЕНИЕ «ВОПРОСЫ»**

**Источник:** Материалы тренинговой программы КРМОО Центр «Сотрудничество» по развитию общественно-активных школ.

«Книга для бизнес-тренера. Технологии и искусство». А. Моносова.

**Цель:** познакомить участников с различными стилями постановки вопросов, которые используются в процессе общения.

**Время:** 7 минут.

**Материалы:** 2 листа бумаги, маркер, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

1. Ведущий говорит аудитории, что есть много факторов, которые нам мешают слушать, что объективно существует потеря информации при передаче от одного человека к другому. Что же делать, чтобы не рождались слухи, чтобы было как можно меньше недостоверной информации и из-за этого не возникали недопонимания между людьми? В аудитории уже звучал этот способ повышения качества коммуникации – это задавание вопросов.

2. Для того, чтобы лучше понять различия между вопросами, их назначением и пр., ведущий просит выйти двух добровольцев, им на спины прикрепляются листы бумаги с крупно написанными словами, например «Мальвина» и «сварщик». Задача добровольцев: с помощью задавания вопросов партнеру выяснить, какое слово «написано» на своей спине. Партнер может отвечать на все вопросы кроме вопросов из разряда «Что написано на моей спине?». Остальные участники наблюдают за происходящим и отмечают те вопросы, которые помогали в продвижении к отгадыванию слова.

3. Участники по очереди задают по одному вопросу друг другу о том слове, что написано на листе бумаге и прикреплено к их спинам. Если участники долго не могут отгадать слова, можно попросить аудиторию по одному разу для каждого добровольца помочь и составить «удачный» вопрос. По окончании 5 минут игра прекращается. Участникам показывают их слова.

4. По итогам игры тренер обращается к аудитории и к добровольцам с вопросами. После этого рассказывает, что все вопросы можно классифицировать на открытые, закрытые и альтернативные. Участники выполняют задание в рабочей тетради.

**Вопросы для обсуждения:**

* Какие вопросы больше других продвигали участников к их цели?
* Какие трудности возникали при выполнении этого упражнения?
* Сколько времени уходило на то, чтобы сформулировать вопрос?
* Для чего мы задаем вопросы? В каких случаях нам особенно нужно задавать вопросы?
* Каковы возможности каждого из типов вопросов?
* В каком случае лучше использовать открытые, а в каком закрытые вопросы?
* На какие вопросы легче отвечать неискренне – на открытые или закрытые?

**Информация для тренера:**

Классификация вопросов *по форме:*

*Открытые вопросы* формулируются с помощью вопросительных слов «что», «где», «когда», «для чего», «в связи с чем» и т.д. Помогают получить максимум информации и разговорить партнера.

*Альтернативные вопросы* формулируются с помощью перечисления, разделительных союзов «или», «либо». Помогают перевести беседу в новое русло, предоставить выбор из заготовленных альтернатив.

*Закрытые вопросы* формулируются с помощью интонации, чтобы ответить можно было бы только «да» или «нет». Дают возможность добиться определенности от партнера и уточнить факты, проверить собственную гипотезу, зафиксировать ответственность слова партнера.