**Практикум «Слушать ушами, глазами, сердцем»**

**Упражнения, которые помогут стать хорошим собеседником**

Цель: развитие коммуникативных навыков разных видов слушания осознать их значение в создании психологической безопасности образовательной среды.

**Тест «Умеете ли вы слушать?**

Инструкция. Ответьте на вопросы. Оценка:

– почти всегда – 2 балла,

– в большинстве случаев – 4 балла,

– иногда – 6 баллов,

– редко – 8 баллов,

– почти никогда – 10 баллов.

1. Стараетесь ли Вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны Вам?

2. Раздражают ли Вас манеры Вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым Вам человеком?

5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли Вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто Ваш собеседник?

8. Меняете ли Вы тему разговора, если он коснулся неприятной для Вас темы?

9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем Вы говорите?

Обработка и интерпретация. Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать.

Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей – 55. Умение слушать помогает:

1. Построить доверительные отношения с людьми. Когда вы внимательно слушаете и показываете, что понимаете другого человека, вы вызываете в нем глубокое уважение. Так происходит потому, что самое ценное, что есть у человека, – это он сам. И наоборот, неумение слушать может привести к ухудшению отношений. Когда человек видит, что его внимательно слушают, он рассказывает гораздо больше, потому что чувствует себя важным и даже счастливым. Своим вниманием вы без слов делаете собеседнику комплимент, а он взамен вознаграждает вас своей искренностью и честностью.

2. Приобрести новые знания. Когда вы научитесь слушать и уважительно относиться к точке зрения другого человека, даже если она отличается от вашей, вы сможете узнать много интересного и расширить свой кругозор.

3. Избежать проблем. Многие трудности возникают только потому, что один человек неправильно понял другого. Поэтому те, кто умеют слушать, значительно упрощают себе жизнь. Вам нужны такие результаты? Чтобы стать хорошим слушателем, нужно научиться слушать ушами, глазами и сердцем.

**Слушаем ушами. Внимание и заинтересованность**

Слушать ушами – значит слышать и осознавать смысл слов собеседника. На первый взгляд задача кажется простой. Но это только на первый взгляд. Вспомните один из последних разговоров. Можете ли вы с уверенностью сказать, что на протяжении всей беседы думали только о партнере и о том, что он говорит? А может, в вашей голове проносились мысли из разряда «что приготовить на ужин», «он как всегда…», или «скорее бы он закончила говорить, чтобы…». Периодически мы выныриваем из глубин своих мыслей, чтобы вновь уделить внимание словам собеседника или сказать что-то самому. А сколько раз вы сами попадали на место такого неудачливого собеседника, который говорит и понимает, что его не слушают. Согласитесь, не очень приятное ощущение. Так давайте будем слушать друг друга. Легко сказать, но как этого добиться?

**Развивайте концентрацию внимания**

Чтобы мысли не пускались в свободное плаванье во время разговора, в первую очередь развивайте способность концентрироваться на разговоре. В этом вам помогут упражнения на развитие концентрации внимания.

1. Упражнение «Назови цвет» Помогает устанавливать новые связи между полушариями мозга и отлично тренирует концентрацию и переключаемость внимания. Перед вами слова, написанные разными цветами (например, слово «желтый» может быть написано синим, зеленым, черным, красным цветом и т.д.). Постарайтесь быстро назвать цвет, которым написаны слова. Не читайте слова, только называйте цвет. Вначале это упражнение очень трудно выполнить, так как за восприятие текста и цвета отвечают разные полушария головного мозга.



1. Упражнение «Куда направлено мое внимание» Помогает развить осознанность – умение жить в настоящем моменте, здесь и сейчас. Практикуя это упражнение, вы станете чаще замечать, когда отвлекаетесь во время беседы, а значит, сможете быстрее возвращать свое внимание к словам собеседника. В течение дня задавайте себе следующие вопросы:

 Что я сейчас делаю?

 Зачем я это делаю?

 Туда ли я сейчас вкладываю свои ресурсы?

 Я уверен, что это мне надо делать?

 На что сейчас уходит мое время?

 Стоит ли мне продолжать в это вкладываться?

**Распечатайте эти вопросы крупными буквами и разместите перед глазами. Вы невольно будете их вспоминать и контролировать свое внимание.**

1. Упражнение «Дыхание»

Очень эффективным способом развить концентрацию и повысить осознанность является медитация. Даже небольшая ежедневная практика поможет вам стать лучшим слушателем, так как вы станете меньше отвлекаться на свои мысли. Вот самый простой вариант медитации: сядьте в удобном положении, закройте глаза и постарайтесь в течение 10 минут концентрироваться на дыхании. Важно! Ни в коем случае не гоните мысли, которые приходят вам в голову. Такой подход будет только раздражать, и вы очень скоро решите, что медитация – это не для вас. Вы должны лишь наблюдать за своими мыслями и каждый раз, как заметите, что какая-то мысль увлекла вас за собой, возвращать свое внимание к дыханию. Хорошая метафора, которая описывает правильную медитацию: дорога, машины на которой – это ваши мысли. Вам не стоит кидаться под колеса, стараясь остановить поток, нужно просто сидеть на обочине и наблюдать, как машины проносятся мимо одна за другой. Как только вы заметите, что бежите за одной из машин, обязательно похвалите себя за наблюдательность, а затем снова сядьте на обочину – вернитесь к дыханию.

1. Упражнение «Звуки»

Сознательное переключение между различными источниками звука помогает улучшить концентрацию. Когда вы окажетесь в каком-нибудь шумном месте, например, кафе, попробуйте осознанно переключать свой слух с одних звуков на другие. Сначала прислушайтесь к шуму машин за окном, потом к беседе девчонок за соседним столиком, следом переключитесь на музыку, которая играет в кафе, и, наконец, обратите внимание на шум, что доносится из кухни. Чтобы помочь мозгу удерживать внимание, сократите количество отвлекающих факторов. Например, уберите подальше смартфон. Так у вас не будет соблазна лишний раз проверить почту или залезть в социальные сети, если вдруг разговор покажется вам скучным. Еще один важный момент. Очень часто мысли ускользают тогда, когда мы начинаем активно обдумывать свой ответ или возражения на слова собеседника. Остановитесь, позвольте собеседнику договорить и только потом начинайте думать. Поверьте, у вас хватит времени это сделать. А дополнительная пауза, которая может при этом возникнуть, только прибавит веса вашим словам.

**Практика «Станьте детективом»**

Значительно легче сосредоточиться на словах собеседника, если вам интересно то, что он говорит. Как сделать так, чтобы даже самый скучный собеседник вызывал неподдельный интерес?

Вот хороший способ: представляйте себя детективом. Вспомните фильмы о расследованиях Пуаро или комиссара Коломбо. Эти люди умудрялись так вести беседу, вовремя задавая нужные вопросы и поощряя человека говорить, что свидетель или подозреваемый рассказывал все, что нужно, порой даже не осознавая этого. Перед беседой с особенно скучными личностями можете давать себе определенные задания. Например, аккуратно выяснить, что человек делал вчера вечером, или узнать, что он думает о каком-то событии. Такие задания помогут вам сохранять интерес и внимание на протяжении всей беседы. Собеседник будет вам очень благодарен, а вы узнаете что-то интересное для себя. Самое главное – не перебивайте собеседника, если на то нет серьезных причин. Когда вам очень захочется вставить слово, старайтесь сдержать себя, сделав несколько медленных вдохов-выдохов. Настоящему детективу полезно использовать приемы слушания. Уточняющие вопросы. Поставьте себе цель каждый день задавать два-три уточняющих вопроса, хотя бы в одной беседе. Постепенно это войдет у вас в привычку, и вы станете использовать вопросы в каждом разговоре. Так вы узнаете гораздо больше о собеседнике.

Уточнения помогают еще больше углубиться в сказанное и прояснить моменты, которые остались непонятными.

 Что вы имеете в виду?

 Не могли бы вы рассказать подробнее?

 Это очень интересно, не могли бы вы уточнить…

 Если я правильно вас поняла, вы считаете, что…

 Если не секрет, на основании чего вы пришли к такому выводу?

**Поощрения и одобрения.**

Используйте слова, которые стимулируют собеседника продолжать беседу и демонстрируют ваше внимание.

 Угу... ага... да...

 Это интересно...

 Понятно...

Резюме. Хорошая техника, которая поможет вам не отвлекаться на свои мысли и действительно слушать все, что говорит другой человек, а также предотвратить любые недопонимания, которые могут возникнуть. Приучите себя пересказывать услышанное перед тем, как что-то сказать. Конечно, не стоит злоупотреблять этим приемом, чтобы не смутить собеседника. Полезно использовать резюме, когда ваш партнер говорил больше 3-х минут.

**Паузы.**

Обычно мы чувствуем себя немного не в себе, когда возникает естественная пауза в разговоре. Научитесь привыкать к тишине. Не пытайтесь сразу же заполнять паузы, которые возникают, дайте человеку возможность оформить свои мысли в слова. Возможно, он добавит что-то еще и расскажет больше, чем собирался. К тому же пауза даст вам время на обдумывание собственного ответа, а собеседник почувствует, что вы действительно внимательно отнеслись к его словам, раз заняты их обдумыванием.

**Управляйте эмоциями**

Когда мы испытываем сильные эмоции (страх, гнев, раздражение, волнение), мы не можем сконцентрировать внимание на собеседнике и быть хорошим слушателем. Поэтому, если чувства разыгрались, старайтесь перенести все важные разговоры. Если нет такой возможности, обязательно возьмите небольшую паузу, во время которой сделайте следующее:

 Не отрицайте свои чувства, идентифицируйте и признайте их, назвав каждое своим именем.

 Если вы можете уйти на одну-две минуты – обязательно сделайте это. Если такой возможности нет, ни в коем случае не разговаривайте ни с кем в течение первых секунд. Вам необходимо полностью сфокусироваться на признании и идентификации своих чувств. Если у вас есть возможность хотя бы на минуту закрыть глаза, сделайте это.

 Начните дышать медленно и глубоко через нос, закрыв глаза, до тех пор, пока эмоции не ослабнут.

 После того как вы освободитесь от эмоций, продолжайте дышать и расслабляться. Это позволит вам начать восстанавливать внутренний баланс.

 Подумайте о том, как найти лучший выход из создавшейся ситуации. Откройте глаза и начните действовать.