**Заняття 7. ТЕМА:** Розвиток професійних навичок слухання і розуміння партнера2

***Мета***: Формування і розвиток навичок активного слухання. Знайомство з основними техніками активного слухання.

#### Хід роботи:

##### Вступне слово

Ми зазвичай слухаємо не стільки іншу людину, скільки свої власні думки і почуття, які виникають у нас у відповідь на повідомлення партнера. Ми розуміємо лише незначну частину того, що говорить партнер, тому ми часто думаємо: «А що я можу зробити, чим я можу йому зарадити?» або «Він сам винен!» або «І що з цього випливає?» У результаті партнер говорить про своє, а ми думаємо про своє.

Для практичного психолога і психотерапевта дуже важливо навчитися слухати партнера. Часто найкраще, що ми можемо зробити для людини - це вислухати її, зрозуміти й прийняти її такою, як вона є, не оцінюючи і не критикуючи її.

К.Роджерс у своїй статті «Кілька важливих відкриттів» писав: «Я усвідомив величезну цінність того, що я дозволяю собі розуміти іншу людину». Однак найчастіше наша перша реакція на повідомлення іншої людини - це оцінка або осуд, але не розуміння. У розумінні іншого є великий ризик- воно може нас змінити, воно загрожує нашій стабільності. А ми боїмося змін».

Вміння слухати допомагає нам самим розвиватися духовно.

«Я побачив, як я збагачуюсь, коли люди передають мені свої почуття і образи» (К.Роджерс).

##### Етап І. Мотиваційний

**Вправа 1.** Спробуйте усвідомити 5-6 якостей, які допомагають і, навпаки, заважають вам слухати інших людей.

Студентам пропонується зачитати виділені ними якості. Організовується обговорення.

**Вправа 2.** Дискусія

Відбирається 5 студентів для ведення дискусії на одну з тем:

* «Особистісні якості, якими повинен володіти професійний психолог (не менше п'яти)»;
* «Особистісні якості, небажані у діяльності психолога»;
* «Чи повинен професійний психолог залишатися психологом у будь-яку хвилину свого життя - у сім'ї, у магазині, у тролейбусі?».

Кожен з учасників дискусії може представити особисту точку зору, або точку зору команди, з якою обговорює дану проблему. Учасникам дискусії пропонується за обмежений проміжок часу (10 хв.) прийти до спільного рішення, в якому б узагальнювались основні найбільш цінні ідеї окремих учасників.

За кожною підгрупою закріплюється студент, який спостерігає за дискусією в ній.

Завершується вправа опитуванням, в якому з'ясовується ступінь задоволення або незадоволення кожного з учасників процесом і результатом дискусії. Потім виступають спостерігачі зі своїми спостереженнями про роль кожного учасника в обговоренні проблеми і про найконструктивніші моменти дискусії.Група повинна прийти до такого висновку: **У діалозі необхідно розумно поєднувати активне самовираження з активним слуханням; надмірна власна активність заважає почути іншу людину.**

**Вправа 3.** Зіпсований телефон

Серед студентів групи вибирається п'ятеро учасників. Інші студенти -спостерігачі. Ведучий повідомляє, що групі буде прочитано текст, який студенти повинні будуть передавати один одному по пам'яті, не роблячи ніяких записів і поміток. Після цього в аудиторії залишається лише один з п'ятьох обраних, а четверо виходять за двері. Всім, хто залишився, зачитується текст:

##### А чи був Мауглі?

*Образ людини, яку вигодувала тварина, але яка при цьому не втратила людських якостей, завжди приваблювала уяву. Засновників Риму Ромула і Рема, за переказами, вигодувала вовчиця. Чудовий, глибоко поетичний образ Мауглі, людини-вовченяти, створений англійським письменни- ком Редьярдом Кіплінгом, завоював симпатії мільйонів читачів. Бульварний роман і фільми про Тарзана - людину, яку виростили мавпи - також читали і дивилися мільйони.*

*Французький філософ Етьєн Кондильяк ще у 1754 році описав литовського хлопчика, який жив серед ведмедів. Цей хлопчик, коли його знайшли люди, не виявляв жодних ознак розуму, не вмів говорити і пересувався на чотирьох кінцівках. Пройшло чимало часу, поки він навчився розуміти людську мову і розмовляти, але тоді виявилося, що він нічого не може пригадати про своє минуле життя серед тварин.*

*Соціаліст-утопіст Сен-Сімон у 1813 році описав у «Нарисах науки про людину» Авейронського дикуна, людину-звіра, якого виростили тварини. Маловідомий аббат Сіка, краще освічений у богослов’ї, ніж у фізіології, даремно намагався використати його для демонстрації божої сутності людини, а лікарі притулку для глухонімих також даремно намагалися навчити його людській мові та поведінці.*

*У далекому минулому діти, вигодувані тваринами, були відомі у Бельгії, Німеччині, Угорщині, Нідерландах, Ірландії й Франції. Подібних випадків зареєстровано більше тридцяти. Всі ці діти не вміли ходити на двох ногах, були наділені значною м'язовою силою і спритністю, швидко бігали, чудово лазили й стрибали. Зір, слух і нюх у них були добре розвинуті. Але не всі вони, навіть після тривалого навчання, змогли навчитися розмовляти.*

Потім запрошується другий обраний студент. Перший переказує йому текст. Потім запрошується наступний і т.д., поки текст не перекаже останній - п'ятий - учасник.

Як правило, у результаті такої передачі зміст тексту значно змінюється, інколи навіть до протилежного.

Спостерігачі фіксують помилки і перекручення змісту, які допускаються кожним, хто переказує текст.

У ході обговорення з'ясовуються причини спотворення тексту: заважає глибоко зрозуміти партнера надмірна увага до деталей, нездатність структурувати інформацію, привнесення власної інтерпретації по ходу слухання.

Група приходить до висновку про необхідність тренувати уміння слухати.

##### Етап II. Введення технік активного слухання

Студентам пропонується оцінити 9 технік ведення бесіди з точки зору того, наскільки вони сприяють розумінню партнера.

**Інструкція:** Оцініть кожну техніку слухання з точки зору того, наскільки вона зможе допомогти вам зрозуміти партнера. Ці техніки потрібно оцінювати за семибальною шкалою (-3; - 2; -1; 0; 1; 2; 3), де оцінка -3 означає, що техніка зовсім не сприяє розумінню партнера, а +3 - сприяє найбільше, 0 - є нейтральною.

Кожен записує свою оцінку поряд із номером техніки. У дужках після опису техніки подається загальноприйнята професійно-психологічна оцінка ефективності відповідної техніки.

***Техніка 1.*** У бесіді ми супроводжуємо висловлювання партнера репліками типу: «Дурниці ти говориш», «Ти, я бачу, в цьому питанні нічого не розумієш», «Я міг би вам це пояснити, але боюсь, ви не зрозумієте», (негативна оцінка) (-)

***Техніка 2.*** Ми супроводжуємо мовлення партнера висловлюваннями типу «Так-так...»,

«Угу...», (потурання) (0)

***Техніка 3.*** Ми дослівно повторюємо висловлювання партнера. При цьому можна почати зі вступної фрази: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Ти вважаєш...», (вербалізація ступеня А- проговорювання) (+)

***Техніка 4.*** У ході бесіди ми вставляємо висловлювання типу: «Час перейти до предмету розмови...», «Ми дещо відволікаємося від теми...», «Давай повернемося до мети нашої розмови...» і т.п. (зауваження про хід бесіди) (0)

***Техніка 5.*** Ми намагаємося знайти у партнера розуміння тільки тих проблем, які хвилюють нас самих, (егоцентризм) (-)

***Техніка 6.*** Ми намагаємося зробити логічні висновки з висловлювання партнера або висунути припущення відносно причин висловлювання. Ввідною фразою може бути: «Якщо враховувати те, що ви сказали, то виходить, що...», «Ви так вважаєте, мабуть, тому, що:..», (вербалізація ступеня В - інтерпретація) (+)

***Техніка 7.*** Ми відтворюємо висловлювання партнера в узагальненому скороченому вигляді, коротко формулюємо найсуттєвіше в його словах. Почати можна з такої вступної фрази: «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...» або «Іншими словами, ти вважаєш, що ...» (вербалізація ступеня Б - перефразування) (+)

***Техніка 8.*** Ми ставимо партнеру запитання за запитанням, прагнучи з'ясувати щось, але не пояснюємо своїх цілей, (випитування) (0)

***Техніка 9.*** Ми не приймаємо до уваги того, що говорить партнер, (ігнорування) (-)

Після закінчення роботи з оцінки технік проводиться обговорення результатів. Якщо думка студентів стосовно певної техніки значно розходиться з прийнятою класифікацією, то студентам пропонується проекспериментувати в реальному житті з цією технікою та узагальнити отриманий досвід міжособистісної взаємодії.

##### Етап III. Експериментування з техніками активного слухання: повторенням, перефразуванням, інтерпретацією

***Вправа 1.*** Студентам пропонується створити детектив з будь-якими героями і будь-якого змісту. Кожен студент придумує одне речення, але так, щоб воно було продовженням попередньої розповіді. Перед тим, як студент виголосить свою фразу, він повинен повторити все сказане до нього.

Вправа триває доти, поки всі не спробують себе в колективній творчості.

Організовується обговорення проблем: що було складним у виконанні, які це викликало почуття.

***Вправа 2.*** *Анекдот (Весела історія)*

Учасники об'єднуються в пари і розповідають один одному маленьку історію або анекдот.

Після цього кожен студент розповідає історію свого партнера, прагнучи її передати дослівно.

***Вправа 3.*** *Іноземець і перекладач*

Вибираються два студента. Один з них грає роль іноземця, інший - перекладача. Іншим пропонується уявити себе на прес-конференції гостя, який приїхав здалеку. «Іноземець» сам обирає образ свого героя і представляється публіці. Журналісти ставлять йому запитання, на які він відповідає. Перекладач переказує учасникам конференції відповіді гостя близько до сказаного.

Завдання перекладача - коротко, стисло, але точно передати те, що сказав «іноземець». Таких пар у вправі може бути кілька.

Наприкінці вправи обговорюється, хто з перекладачів найточніше виконував інструкцію і хто найбільше всім сподобався.

Як правило, найчастіше авторам висловлювань подобається той перекладач, який найточніше передавав їх думку.

У результаті обговорення студенти приходять до висновку, що перефразування містить у собі елементи інтерпретації, яка може сприйматися негативно або позитивно. З'ясовуються причини цього.

К.Роджерс стверджував, що занадто точна інтерпретація може викликати відторгнення і захист, а неадекватна інтерпретація - зайвий раз переконає людину у тому, що її ніхто не розуміє.

***Вправа 7.*** *Вірш*

Студентам зачитується вірш або який-небудь поетичний уривок.

Після цього просять студентів коротко його записати. Кожен з учасників зачитує свої записи.

У цій вправі відкриваються можливості для використання творчого потенціалу.

Персі Біші Шеллі

#### Я брат ваш - земле, океане, вітре

***Вправа 8.*** *Подія*

Я брат ваш - земле, океане, вітре! Велика наша Мати напоїла Простою шанобливістю мене,

Щоб віддавав вам за любов любов'ю. Хіба ж мені не змалу дорогі Росистий ранок, полудень духмяний

І вечір з почтом хмар, убраних пишно, І тиш опівночі - дзвінка, врочиста;

Чи осені зітхання в жовклім лісі, Зими пресита ковдра снігова

Та з льоду блискотливого корона На сивих травах, голому гіллі;

А чи весни жагучий перший подих, Що всім дарує поцілунки ніжні?

#### Поети звуться солов'ями.

А як мене назвать могли б? Мені, говорячи між нами, Здається інколи: я - гриб, Отой, що часом з-під асфальту Серед дороги пророста, Смолу ламає головою, Каміння чорне розгорта.

Крізь темну товщу безголів'я І затрамбованих ідей

Зі сміхом радісним зумів я Пробитись, вийти до людей.

Павло Глазовий

Студент-доброволець розповідає про те, що трапилося з ним сьогодні вранці або вчора ввечері, або ж про те, в якому стані він перебуває зараз. Наступним трьом студентам пропонуються різні завдання. Перший студент намагається точно відтворити розповідь, другий - вербалізує лише основні й найбільш важливі моменти, третій - інтерпретує.

Після кожної розповіді викладач запитує в студента-добровольця, наскільки правильно передано думку, чи цей зміст він хотів передати групі. Якщо оповідач не задоволений, викладач просить наступних студентів продовжити виконання завдання. Це робиться доти, поки не буде знайдений адекватний варіант.

В групі обговорюється, чому мало місце розходження смислів, чому оповідач нам повідомляє про одне, а ми розуміємо інше.

Техніку перефразування кожен може відпрацьовувати у повсякденному житті самостійно. У багатьох випадках, коли нам здається, що ми правильно зрозуміли партнера, ми за допомогою техніки перефразування можемо це перевірити.

***Вправа 9.*** *Хто я?*

Наша здатність розуміти партнера визначається точністю запитань, які ми йому ставимо.

Досить корисно відчути можливості й обмеження двох типів питань - відкритих і закритих.

Закриті питання - це ті питання, на які можна дати однозначну відповідь.

*Наприклад:* - Ви навчаєтеся в університеті?

-Так.

* Ви володієте китайською мовою?
* Ні?
* Коли ви народилися?
* У 1987 році.

Відкриті запитання - це питання, які потребують неоднозначної відповіді. Вони починаються зі слів «чому, як, навіщо» тощо.

*Наприклад:* - Що ви зараз відчуваєте?

* Яким ви бачите своє майбутнє через п'ять років?
* Що ви подумали, коли вперше побачили нашу групу?

Всі студенти групи записують на листках паперу прізвище та ім'я добре відомої всім людини, але так, щоб сусіди не бачили. Це може бути прізвище письменника, політичного діяча, актора, письменника, навіть когось з присутніх.

Потім пропонується студентам прикріпити записку комусь на спину. Тепер кожен студент на спині має чиєсь ім'я, його можуть прочитати всі, крім нього самого.

Тепер пропонується визначити, хто є хто за допомогою «закритих запитань» дотримуючись певного алгоритму. Цей алгоритм визначається в процесі обговорення: потрібно виявляти спочатку крупні блоки інформації, а потім мілкі, а далі деталі.

*Наприклад*: - Ця людина ще жива?

* Ні.
* Ця людина - чоловік?
* Так.
* Вона померла в двадцятому столітті?
* Ні.

-У вісімнадцятому?

- Так.

* Вона жила в Росії?
* Так.
* Це політичний діяч?
* Ні.
* Вчений?
* Так.
* Це Ломоносов?
* Так.

Досить часто студентам буває важко дотримуватися алгоритму і задавати запитання в чіткій послідовності. Власна логіка відводить у сторону.

Ця гра є моделлю наших бесід. З її допомогою можна відпрацьовувати навички послідовного ведення бесіди.

***Вправа 10.*** *Відкриті запитання*

Студентам пропонується відповісти на запитання: які питання ви найчастіше використовуєте в житті - відкриті чи закриті?

Пропонується поекспериментувати з відкритими питаннями.

Кожен по черзі задає відкрите запитання один одному. Відповівши на це запитання, формулює відкрите запитання сусідові.

Ця вправа дає можливість глибше пізнати іншу людину, її особистісні якості, погляди і переваги.

Завершується вправа обговоренням:

* у чому переваги і недоліки відкритих запитань?
* коли, в яких ситуаціях більш ефективні закриті, а в яких відкриті запитання?

Отже ми розглянули і спробували з вами використати різні техніки ведення бесіди, які сприяють розумінню партнера (дослівне повторення, перефразування, інтерпретація); попрацювали з закритими і відкритими питаннями.

**ПІДСУМОК**. Проаналізуйте виконані вами вправи і визначте:

* що нового ви дізналися, виконуючи вправи лабораторної роботи?
* чи зможете ви позбавитися якостей, які заважають вам слухати і розуміти партнера по спілкуванню, і як ви це зробите?
* чи вдавалися ви до використання технік активного слухання і яких саме в повсякденній практиці спілкування, чим це було викликано і які результати ви помітили?

**ТЕМА:** Професійні навички поведінки в емоційно напружених ситуаціях

*Вправа 1.* Спробуйте оцінити свої навички зниження напруженості в бесіді за 10-бальною шкалою.

Подумки співставте свою оцінку з можливими оцінками своїх знайомих. Нижче вкажіть ту оцінку, яку б вони вам поставили.

Знайдіть і запишіть імена двох людей, які перевершили вас за рівнем розвитку цієї навички, і двох, які поступаються вам.

Організовується обговорення завдання.

*Вправа 2.* Введення технік зниження напруження

Студентам пропонується оцінити техніки з позиції того, наскільки вони сприяють зниженню або підвищенню напруження.

Ці техніки потрібно розбити на два класи: техніки, які підвищують напруження, і техніки, які знижують напруження.

***Інструкція***: Оцініть кожну техніку ведення бесіди з точки зору того, наскільки вона допомагає зниженню емоційного напруження. Пропоновані техніки потрібно розділити на дві групи: ті, які сприяють підвищенню напруження, і ті, які сприяють зниженню напруження.

*Запишіть їх у два стовпчика*

|  |  |
| --- | --- |
| Сприяють зниженню емоційної напруженості | Сприяють підвищенню емоційної напруженості |
| * адати партнеру можливість виговоритися.
* Вербалізація емоційного стану: а) свого; б) партнера.
* Підкреслювання спільності з партнером (подібність інтересів, думок, єдність цілей та ін.).
* Виявлення інтересу до проблем партнера.
* Підкреслювання значущості партнера, його думки.
* У випадку вашої неправоти - невідкладне її визнання.
* Пропозиція конкретного виходу з ситуації, яка склалася.
* Звернення до фактів.
* Спокійний, впевнений темп мовлення.
* Підтримання оптимальної дистанції, кута повороту та контакт очима.
 | * Перебивати партнера.
* Ігнорування емоційного стану: а) свого; б) партнера.
* Підкреслювання відмінностей між собою і партнером, применшення внеску партнера в спільні справи і перебільшення власного
* Демонстрація незацікавленості в проблемі партнера.
* Приниження партнера, негатив на оцінка особистості партнера.
* Зволікання з визнанням своєї неправоти або заперечення її.
* Пошуки винуватця і звинувачування партнера.
* Перехід на «особистості».
* Різке прискорення темпу мовлення.
* Уникнення просторової близькості і нахилу тіла.
 |

Після закінчення роботи з класифікації технік проводиться обговорення результатів.

Студентам пропонується визначити, в яких техніках зниження напруження відбувається найуспішніше, а в яких ні.

***Етап II. Експериментування з техніками зниження емоційного напруження Вправа 1.*** *Акцентування спільності*

Пошук подібності - це один з найкращих способів навчитися точніше розуміти іншу людину.

Кожен психолог може розвивати у собі цю якість самостійно. Студентам пропонується знайти п'ять якостей, які є спільними для кожного з них та їх сусіда.

Записи проводяться у формі: «Я думаю, що нас з тобою об'єднує така, якість як ...»; «Мені здається, що ми обидва ...»

Після 10-хвилинної роботи студентам пропонується працювати в парах за такою схемою: перший зачитує першу фразу, а другий якщо погоджується, каже «Я згоден», а якщо не погоджується - «Я подумаю». Міняються ролями.

Після завершення вправи організовується обговорення.

Навіть якщо партнер не погоджується з тим, що у нього є ця якість, то те, що повідомляє партнер, несе в собі певну інформацію про те, як ми виглядаємо в очах оточуючих.

Вправа спрямована на формування рефлексії та адекватної самооцінки.

***Вправа 5.*** *Акцентування значущості*

У цій вправі студентам пропонується виявити в інших людях якості, які викликають захоплення, повагу і симпатію.

' Для виконання вправи кожен студент обирає партнера з числа студентів, яких знає найменше, для того, щоб підвищити складність завдання. Студентам пропонується конструювати свої висловлювання у формі: «Таня, мені в тобі подобається...», а далі назвати особистісну якість, яку помітили.

Той, до кого звертаються, повинен назвати те почуття, яке в нього виникло у відповідь на почуте. При цьому забороняється використовувати висловлювання «Мені приємно» або «Мені дуже приємно». Студентам пропонується точніше описати ті емоційні явища і стани, які у них виникають. Вправа триває до тих пір, поки не висловиться останній з присутніх.

У ході вправи відбувається одночасно і формування навички вербалізації власного емоційного стану. Слід врахувати, що це найважча частина завдання, оскільки в повсякденному житті ми рідко вдаємося до диференціації й усвідомлення власних емоцій та почуттів.

Студентам пропонується скласти власний словник емоцій. У ньому буде три розділи: позитивні емоції (радість, захват, гордість, захоплення, задоволення, щастя, надія); негативні емоції (прикрість, сум, нудьга, депресія, пригнічення, страх, жах, заздрість, образа, гнів, пригнічення); нейтральні або амбівалентні емоції (інтерес, допитливість, здивування, спокій, байдужість, азарт, ревнощі, ентузіазм, передчуття, нетерпіння).

Домашнє завдання: Додайте до словника принаймні по 10 нових термінів.

***Вправа 6.*** *(домашнє завдання)*

Студентам пропонується випробувати різні техніки зниження емоційного напруження в різних ситуаціях життя і визначити, які з них відповідають індивідуальним їх особливостям та конкретним ситуаціям.

**ПІДСУМОК**. Проаналізуйте виконані вами вправи і визначте:

* що нового ви дізналися, виконуючи вправи на занятті?
* які труднощі у вас виникали при виконанні вправ? як ви їх долали? які висновки для себе зробили?

- до використання яких технік зняття напруження ви вдавалися найчастіше у повсякденній практиці спілкування і чим це було викликано? які результати ви помітили?