



РОССИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР ПО ВОПРОСАМ ВИЧ-ИНФЕКЦИИ И ТБ
ГРУППА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



УМЕНИЕ СЛУШАТЬ:

ПРИЕМЫ РЕФЛЕКСИВНОГО И ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ

ПРОФИЛАКТИКА ВИЧ-ИНФЕКЦИИ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ.
Модуль III. Методический пакет и протокол
ТРЕНИНГА I-II СТУПЕНЕЙ ПО ПОДГОТОВКЕ РАВНЫХ ИНСТРУКТОРОВ
ИНФОРМАЦИОННО - ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ.
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.15. ТЕМА № 30

1

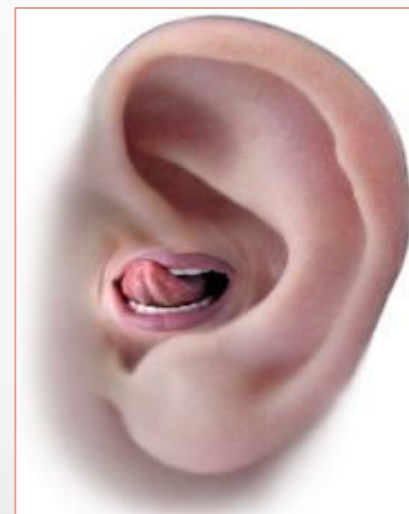
ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ ИСПОЛЬЗОВАНЫ МАТЕРИАЛЫ:
- ОБЪЕДИНЕННОЙ ПРОГРАММЫ ООН ПО ВИЧ/СПИД ([WWW.UNAIDS.ORG](http://www.unaids.org));
- ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОГО ЦЕНТРА «ИНФО-ПЛЮС» ([WWW.AIDS.RU](http://www.aids.ru))
JAMAICA AIDS SUPPORT PROJECT
([HTTP://WWW.JAMAICAIDSUPPORT.COM](http://www.jamaicaaidsupport.com)).

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ



Подразумевает владение двумя важными умениями:

- умением говорить
- умением слушать



Умение **слушать** является
ключевым





ВИДЫ СЛУШАНИЯ



- Нереплексивное слушание
- Реплексивное слушание
- Активное слушание
- Эмпатическое слушание





НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Умение поддерживать контакт с собеседником, который сильно возбужден, говорит эмоционально, стремится высказать свои мысли, обратить на себя все внимание



Слушателю необходимо решить три основные задачи:

- понимать, что хочет сказать собеседник
- побуждать собеседника к продолжению разговора
- запоминать сказанное



НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

ТЕХНИКИ:

- сконцентрировать свое внимание на собеседнике
- минимизировать отвлечения
- показать говорящему свое сопереживание, позитивное отношение с помощью выражения лица, улыбки
- поощрять взглядом к продолжению рассказа
- придерживаться определенной дистанции с говорящим
- слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника



РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ



Установление обратной связи слушающего с говорящим:



- слушатель не только внимательно слушает, но и показывает говорящему, как он его понял, проверяя себя
- говорящий оценивает понимание, и, при необходимости, вносит поправки в свою речь, стремясь добиться более точного понимания

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ



ТЕХНИКИ:

- пауза, молчание
- подбадривание, поддержка
- выражение непонимания
- отражение
- переформулирование
- резюмирование
- прояснение



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

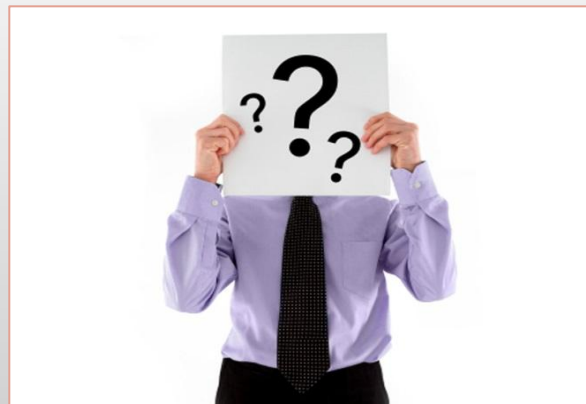


Направлено на формулирование коммуникативных задач

Применяется, когда слушателю необходимо получить определенную информацию, в то время, как собеседник не проявляет инициативы, говорит непонятно или не о том, что интересует слушателя

ТЕХНИКИ:

- закрытые вопросы
- открытые вопросы
- альтернативные вопросы



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ:

ТИПЫ ВОПРОСОВ



- **Закрытые вопросы** предполагают простой односложный ответ («да», «не хочу», «буду поздно»)
- **Альтернативные вопросы** предполагают выбор из предложенных вариантов, хотя этот выбор тоже ограничен

- **Открытый вопрос** – это вопрос, требующий развернутого ответа;



открытые вопросы эффективны для налаживания взаимоотношений, предоставляют много информации, стимулируют собеседника для продолжения беседы

ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ



Любое сообщение имеет:

- **рациональный компонент**
(слова)

- **эмоциональный компонент**
(интонации, мимика, позы, жесты)



В любом сообщении присутствует больше информации, чем произносится вслух – это наши переживания, чувства, эмоции.

Эмоциональная составляющая сообщения
чрезвычайно важна для понимания собеседника

10



ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ



ЭМПАТИЯ - понимание

чувств или желаний,

испытываемых другим человеком,
сопереживание ему

Позволяет лучше понять то, что говорит человек, поскольку слушатель определяет значение сказанного с учетом его чувств и желаний

ТЕХНИКИ:

- эмоциональное присоединение к состоянию собеседника
- вербализация чувств собеседника





ЦЕЛЬ СЛУШАНИЯ – ПРАВИЛЬНО ПОНЯТЬ СОБЕСЕДНИКА

ТЕХНИКИ:

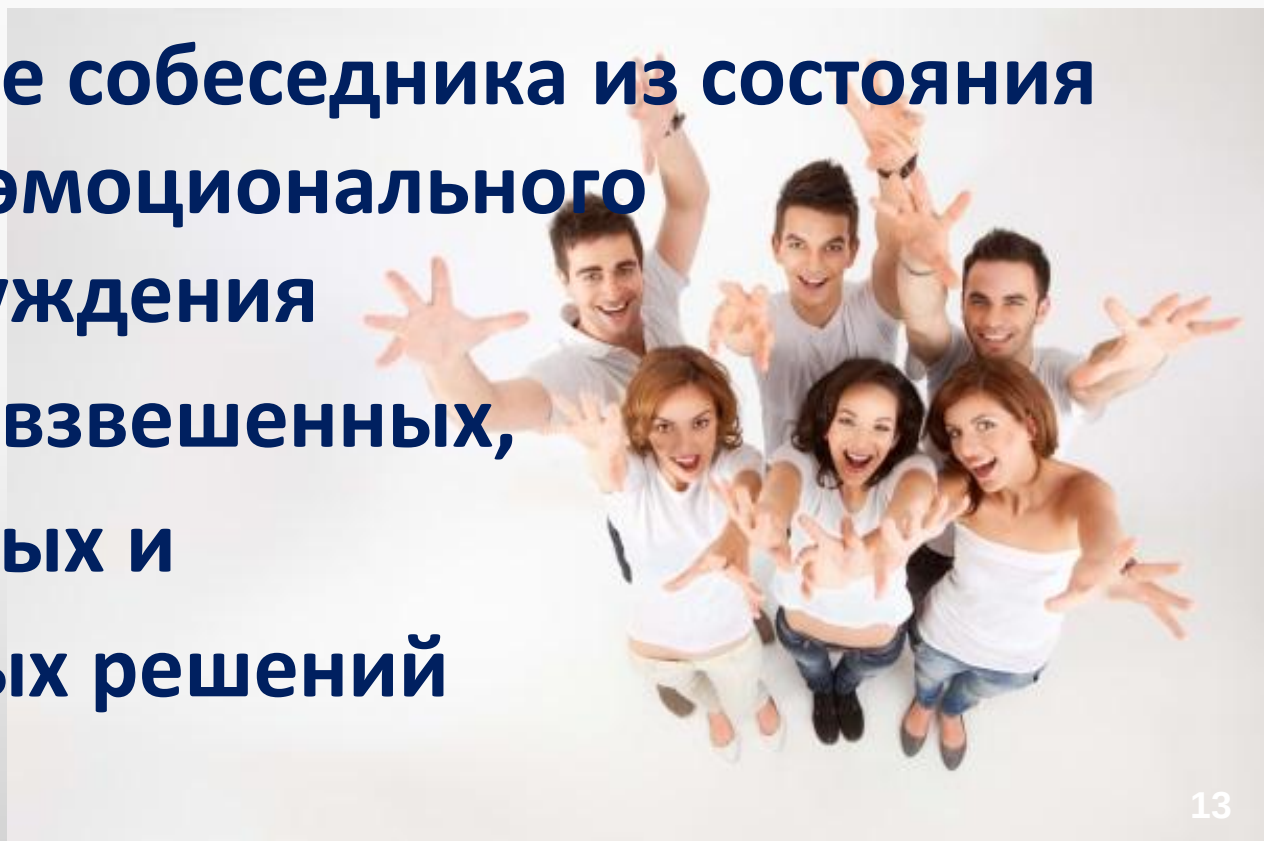
- Установить обратную связь
- Постоянно отражать с
содержание информации,
поступающей от собеседника,
и его чувств



ЗАДАЧИ СЛУШАНИЯ



- **Достижение взаимопонимания**
- **Установление доверия**
- **Выведение собеседника из состояния аффекта, эмоционального перевозбуждения**
- **Принятие взвешенных, обдуманных и адекватных решений**



13





ПРАВИЛА ХОРОШЕГО СЛУШАНИЯ



- Полная концентрация внимания на собеседнике
- Внимание не только на словах, но и на мимике, жестах, позе, интонации
- Проверка правильности своего понимания слов собеседника
- Избегание оценок
- Избегание советов

ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ



- Непонимание
- Выяснение
- Отражение
- Перефразирование
- Резюмирование
- Отражение чувств





ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: НЕПОНИМАНИЕ

- Выслушивая собеседника, иногда мы плохо его понимаем
- Можно честно и прямо ему об этом сказать
- Многие люди стесняются говорить о том, что они чего-то не поняли
- Однако, если собеседник заинтересован в том, чтобы быть понятым, он, скорее всего, приложит усилия, чтобы выразиться яснее

«К сожалению, я не очень хорошо поняла Вас, но мне действительно хотелось бы понять. Может быть, Вы расскажете подробнее?»



ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: ВЫЯСНЕНИЕ



Техника выяснения (прояснения) может применяться, если у слушателя не сложилось ясного понимания смысла услышанного.

Выяснение - это обращение к собеседнику за уточнением

- *«Не повторите ли вы еще раз?»*
- *«Что вы имеете в виду?»*
- *«Пожалуйста, уточните»*
- *«Не объясните ли подробнее?»*
- *«Не объясните ли вы это?»*
- *«Это трудно?»*
- *«Это все, что вы хотели сказать?»*





ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: ОТРАЖЕНИЕ



Отражение – это повторение слов или фраз собеседника.

- Обычно оно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями.
- Лучше отражать не любые фразы, а высказывания, значимые для собеседника, сопровождающиеся эмоциями.

Отражение ключевых фраз собеседника, на которых он делает смысловое ударение, дает ему возможность почувствовать, что он услышан



ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ



**Перефразировать - значит
сформулировать ту же мысль иначе**

Цель перефразирования – проверка слушателем точности понимания.

**При перефразировании важно выбирать только
существенные, главные моменты сообщения**

- **«Как я вас понял...»**
- **«По вашему мнению...»**
- **«Вы полагаете...»**
- **«Поправить меня, если я ошибаюсь...»**
- **«Другими словами, Вы считаете...»**





ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: РЕЗЮМИРОВАНИЕ



Подводит итог значительной части рассказа или всего разговора

При формулировании резюме важно, чтобы формулировки были предельно простыми и понятными.

Резюмирование особенно уместно при обсуждении разногласий, рассмотрении претензий, урегулировании конфликтов и т.п.

- *«Я внимательно Вас выслушал. Вот как я понял...»*
- *«Вашими основными возражениями, как я понял, являются...»*
- *«Если теперь подытожить сказанное Вами, то...»*
- *«Из Вашего рассказа я сделал следующие выводы...»*



ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ



Акцент делается не на содержании сообщения, а на отражении чувств, установок и эмоционального состояния говорящего

Ответ или эмоциональная реакция на чувства других важны: общение во многом зависит не только от фактической информации, но и от чувств, установок, того, что для людей значимо.

- *«Мне кажется, что Вы (чувствуете) ...»*
- *«Мне показалось, что Вы...»*
- *«Вы, наверное, чувствуете себя несколько...»*
- *«Вы немного расстроены ...(растеряны, рассержены, огорчены, очень рады и т.д.)»*
- *«В Ваших словах я ощутил...»*





ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ: ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ



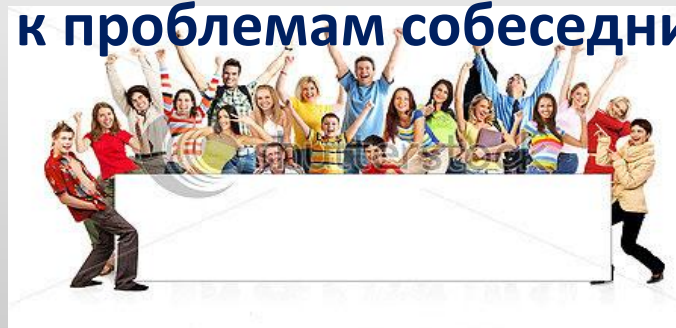
ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫРАЖАЕМЫХ ЧУВСТВ ВАЖНО:

- обращать внимание на употребляемые собеседником слова, отражающие чувства (гнев, раздражение, страх, др.)
- наблюдать за невербальными проявлениями (выражением лица, жестами)
- попробовать представить, что бы вы сами чувствовали на месте говорящего
- пытаться понять общий контекст общения, причины этого общения

ОБЩЕНИЕ, ОРИЕНТИРОВАННОЕ НА СОБЕСЕДНИКА



- говорить на языке собеседника (понятно)
- ориентироваться на личностные особенности собеседника: пол, возраст, образование, социальный статус, интересы
- проявлять уважения к собеседнику, подчеркивать его значимость
- подчеркивать общность с собеседником (интересов, целей, задач, позиций, личностных особенностей, профессиональной общности и т.д.)
- проявлять явный интерес к проблемам собеседника
- применять правила активного слушания





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



РОССИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР
по вопросам ВИЧ-инфекции и туберкулеза

г. Москва, 117036,
Черемушкинский проезд, дом 5,
тел. (+7)4991261751,
e-mail: tb@redcross.ru
www.redcross.ru

Группа технической поддержки РЦ РКК,
Россия, г. Иркутск, 664005,
ул.2 Железнодорожная,9,
тел./факс +7 (3952) 38 25 57,
e-mail: hivirk@mail.ru ,
www.redcross-irkutsk.org

