

Помимо эффективного стиля слушания существует и **нейтральный стиль (нерефлексивный)**, который на определенных стадиях беседы также может помочь достичь желаемых результатов.

Нерефлексивное (пассивное) слушание – это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: «Да, да...», «Угу...», «Понимаю...», «Приятно слышать» и т. д. Этот стиль слушания можно использовать в тех случаях, когда родитель сообщает нам важную информацию и когда прерывать его рассказ более длинными репликами нецелесообразно.

Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться следующими рекомендациями:

перебивать собеседника.

переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).

позволять себе отвлекаться.

задавать лишних вопросов («не допрашивать»).

пререкаться с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).

навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, например: «Может быть, лучше попробовать...»).

«Мама одного из моих воспитанников в подобной ситуации поступила так...»).

ражать в поведении, жестуляции, выражении лица и в словах свое отношение

чувствам говорящего.



## Советы

**Садитесь напротив человека,** которого вы слушаете. Эту инструкцию можно воспринимать и буквально, и метафорически. Чтобы по-настоящему слушать другого человека, вам необходимо его видеть. Кроме того, он должен видеть вас. Поэтому, слушая собеседника, лучше сидеть напротив, а не рядом с ним. Кроме того, мы должны «встретиться лицом к лицу» с другим человеком – без того, чтобы между нами стояло чувство отвращения или страха.

**Будьте открыты.** Скрещенные руки и ноги зачастую подразумевают оборонительную позицию. Лучше всего устроиться поудобнее и принять расслабленное положение, «без перекрещиваний».

**Слегка наклоняйтесь** к человеку, которого слушаете. Такое действие обычно воспринимается как проявление сердечности и заинтересованности. Однако делать это нужно таким образом, чтобы собеседнику не казалось, что вы нависаете над ним.

Старайтесь поддерживать **зрительный контакт**. Взгляд – это важное средство межличностной коммуникации. Поэтому необходимо, чтобы ваш взгляд всегда был «доступен» другому человеку.

**Расслабьтесь,** слушая другого человека. Слушать – не значит повторять последние слова, произнесенные вашим собеседником. Все, что вам надо, – это просто слушать. Расслабленный слушатель помогает другому человеку быть услышанным и, в свою очередь, расслабиться.

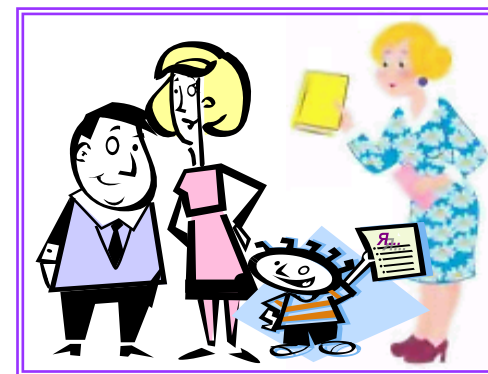
**Рассказывайте** родителям что-нибудь **позитивное** из жизни их ребенка в детском саду.

Не обрушивайте на головы проходящих к вам родителей все свои проблемы.

**Обращайтесь** к родителям **по имени и отчеству**.

Муниципальное дошкольное  
образовательное бюджетное учреждение  
города Бузулука «Детский сад №21  
комбинированного вида»

## Методы активного слушания



Бузулук, 2018 г.

Ведущая роль в общении с родителями все-таки принадлежит педагогу, так как именно он является профессионалом и официальным представителем образовательного учреждения. Поэтому воспитателю необходимо иметь не только теоретические знания, но и практические навыки общения с разными родителями.

В процессе взаимодействия человека с человеком важным оказывается все: **что** мы говорим, как мы говорим, каким образом воспринимаем информацию партнера по общению. Поэтому первым необходимым условием успешности взаимодействия педагога с родителями является знание **структуры общения**. В психологии выделяют три составляющие общения: интерактивное, перцептивное и коммуникативное.

Так, *перцептивная* сторона включает в себя восприятие человека человеком в процессе общения. *Коммуникативная* составляющая представляет собой процесс передачи информации: обмен мнениями, переживаниями, сведениями, желаниями, – это то, что мы говорим. *Интерактивная* сторона подразумевает организацию совместной деятельности, взаимодействия в разговоре (как мы говорим, какие цели преследуем), которое может выражаться в давлении, уклонении, пассивности одного из партнеров или обоих участников взаимодействия.



Традиционно все средства общения делят на вербальные, невербальные и паралингвистические. К вербальным средствам относят слова, которые мы произносим в процессе общения; к невербальным – жесты, мимику, дистанции, позиции общения, позы и др.; к паралингвистическим – тембр, темп голоса, интонацию, паузы и т. д.

Для того чтобы процесс общения оказался более эффективным, педагогу желательно овладеть некоторыми техниками слушания. К эффективным техникам слушания относят **рефлексивное (активное) слушание**.

### *Приемы активного слушания*

**Пересказ** – изложение своими словами того, что сказал собеседник, он может быть более полным в начале, а в дальнейшем – более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые слова «Ты говоришь...», «Как я понимаю...», Родитель, который может повторить слова ребенка, помогает ему разобраться в собственных мыслях и чувствах. Повторение должно носить эмпатический характер, то есть использоваться тогда, когда это необходимо, и отвечать потребностям ребенка. Пересказ – это своеобразная обратная связь ребенку: «Я тебя слышу, слушаю и понимаю».

**Уточнение** (выяснение) относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо («Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит?»). Уточнение также может относиться ко всему высказыванию другого

Уточнение следует отличать от выпрашивания («А зачем ты это сказал?», «Почему ты его обидел?»).

**Отражение чувств** – проговаривание чувств, которые испытывает другой человек («Мне кажется ты обижен», «Вероятно ты чувствуешь себя расстроенным»). Последствия: дети меньше боятся негативных чувств, видят, что родители понимают их. Лучше называть чувства в утвердительной форме, так как вопрос меньше выражает сочувствие. Этот прием способствует установлению контакта и повышает желание другого человека рассказывать о себе, но в том случае, если тот не пытается скрывать свои чувства.

**Проговаривание подтекста** – проговаривание того о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника. Родители часто хорошо понимают, что стоит за словами ребенка, какой «закадровый перевод» можно осуществить. Например, у фразы «Мама, а ты не заметила, какую уборку я сегодня сделал?» подтекст может быть таким «Ты бы меня похвалила!».

Проговаривание подтекста не должно превращаться в оценивание («Ты мог бы быть поскромнее»).

**Резюмирование** – подведение итогов после беседы с ребенком («Итак, мы договорились с тобой, что...»).

