**Приложение №2**

***Тема: «Активное и пассивное слушание. Техники активного слушания».***

Умение слушать собеседника (следует отличать от инстинктивного слышания) - это активный мыслительный процесс, восприятие информации от говорящих, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций, такое отношение к собеседнику, при котором говорящий чувствует к себе интерес, сопереживание, понимание. Умение слушать имеет две стороны: способность понимать услышанное и отбирать, накапливать информацию.

**Пассивное слушание**  — это пассивный процесс без реакции на сказанное. Слушающий как бы слушает, но не слышит собеседника. В основном он сосредоточен на себе. Иногда при этом человек следит за темой обсуждения, ловя лишь момент, чтобы вступить в него самому. При пассивном слушании контакт с собеседником поддерживается  простейшими фразами, например: «Да», «угу», и т.д. пассивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, когда ему просто нужно выговориться.

**Активное слушание (эмпатическое слушание)** - это такое слушание, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают, и даже разделяют его чувства. В результате говорящий чувствует, что его слышат и понимают, чувствует доверие и поддержку и гораздо больше идет контакт, раскрывая свои чувства, переживания.

***Правила активного слушания***

* слушайте с первых же слов разговора и не ослабляйте внимание;
* отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно;
* гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике;
* осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, не забегайте вперед;
* не перебивайте;
* постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
* оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
* избегайте поспешных выводов, сохраняйте объективность.

**Техники активного слушания**

* **«Парафраз»** («пересказ») — воспроизведение мысли говорящего своими словами («перефразирование»), например, «как я понимаю...», «по вашему мнению...», «другими словами...».
* **«Эхо-реакция»** — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. На дискотеку?»)
* **Уточняющие вопросы** («Что ты имел в виду»?) или **наводящие вопросы** (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)
* **Побуждение** («Ну и… И что дальше?»);
* ***Резюмирование*** *−* подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое*.*
* и так, Вы считаете…
* Ваши слова означают…
* другими словами
* ***Отражение чувств:***
* мне кажется, Вы чувствуете…
* понимаю, Вы сейчас разгневаны…
* ***Проявление эмоций:*** мимикой, пантомимикой, смехом, вздохами и т. п.

**Словарик**

**Эмпатия** от англ. **empathy** — сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого,