**Техника активного слушания**

Для того чтобы процесс общения оказался более эффективным, педагогу желательно овладеть некоторыми техниками слушания. Активное слушание один из действенных приёмов, способствующих гармонизации общения. Во всех случаях, когда родитель рассказывает о своей проблеме или ребёнок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно, когда с ним грубо обошлись и даже тогда, когда он устал, первое, что нужно сделать, это дать понять, что вы знаете о его переживании, слышите его. К эффективным техникам слушания относят рефлексивное (активное) слушание, которое включает в себя следующие приемы:

* дословное повторение,
* перефразирование,
* резюмирование
* уточнение
* отражение чувств собеседника
* разделение чувств

1.***Дословное повторение*** подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в

неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

2.***Перефразирование*** подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

3.***Резюмирование*** представляет собой подытоживание, выделение основных идей

говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить

главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу.

Начинается с фраз «Итак, в целом можно сказать, что .....», «Если обобщить сказанное,.....»

4. ***Уточнение*** используется если в беседе есть двусмысленные моменты.

Начинается с фраз «Вы бы не могли повторить....», «Разъясните мне, пожалуйста, более точно.....», «Что вы имели в виду, когда сказали......».

5. ***Отражение чувств собеседника.*** Этим приемом мы даем понять, что понимаем чувства собеседника. Здесь используются следующие фразы  «Вы видимо очень переживаете из-за этого», «как я поняла, вас это очень настораживает», «это было для вас очень неожиданно», «вас это очень расстраивает».

6.***Разделение чувств собеседника***. Этот прием дает понять собеседник у, что мы ему сопереживаем, сочувствуем. Используются фразы: «Я вас понимаю»,

«На вашем месте мне было бы тоже неприятно», «Меня это тоже очень расстраивает», «Я бы себя также чувствовала на вашем месте», «Меня бы это тоже насторожило».

Все эти техники являются эффективными и способствуют установлению положительных взаимоотношений между детьми в классе, между учителем и учениками, между родителем и ребенком, между родителем и учителем

в процессе общения.

Так, дословное повторение можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми родителями. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали.

Перефразирование особенно полезно в тех случаях, когда мы не уверенны в том, что

правильно понимаем говорящего.

Резюмирование желательно использовать с многословными родителями, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

Уточнение поможет лучше узнать детали конфликта, проблемы, тем самым найти более правильное решение, дать более правильный совет.

Отражение и разделение  чувств собеседника поможет человеку снизить его тревожность, волнение, успокоить его.

**Техника «Я-высказывание».** Избежать конфликтов и в то же время сделать так, чтобы ребенок вас услышал, поможет использование Я-сообщений.

Если ребенок вызывает у вас своим поведением отрицательные переживания, сообщите ему об этом. Не нужно притворяться спокойным и скрывать свою досаду. Нет искренности - нет и гармоничного общения.  Попробуем сказать о своих чувствах к ребенку от первого лица.

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда в классе посторонний шум…».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне трудно вести урок» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжу пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы та информация, которую я хочу донести, была освоена всеми учениками».

В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты приходила вовремя».

Техника Я-сообщений не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение.