

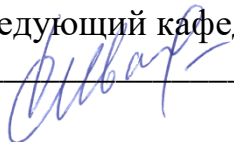
МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Медицинский институт
Кафедра «Психиатрия и наркология»

Утверждено на заседании кафедры
«Психиатрия и наркология»
«17» апреля 2018 г., протокол №9

Заведующий кафедрой

 Д.М. Ивашиненко

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к самостоятельной работе
по дисциплине (модулю)
«Психология девиантного поведения»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы специалитета

по специальности
31.05.01 Лечебное дело

со специализацией
Лечебное дело

Форма обучения: очная

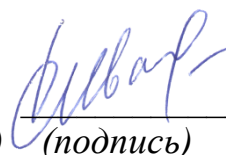
Идентификационный номер образовательной программы: 310501-01-18

Тула 2018 год

Разработчик методических указаний

Ивашиненко Д.М., зав. каф. ПиН, к.м.н., доцент

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

Активное слушание.

Активное слушание – полезный навык для налаживания глубокого контакта с собеседником, эффективного поиска совместного решения вопросов. Это сложное коммуникативное умение, иногда вызывающее недоумение. Для многих слушание – это пассивное восприятие информации от окружающих людей.

Беседуя с кем-либо, часто мысленно мы не вовлечены в процесс полностью. Наш мозг занят отвлеченными процессами:

- сильными эмоциональными переживаниями;
- размышлениями о личных проблемах;
- субъективной оценкой собеседника.

Это привычные сценарии коммуникации, которые кажутся нормальными. Мы слушаем, но не слышим! Так выражается пассивный подход к контакту с людьми, становясь причиной многих сложностей. Активное слушание представляет собой полную противоположность привычной манеры общения. Это процесс осознанного взаимодействия, в котором внимание приковано к мыслям и чувствам собеседника. Фоновые шумы в голове отсутствуют, посторонние процессы (например, оценка внешности) тоже.

Мы поглощены моментом здесь и сейчас, поэтому направляем беседу в необходимое русло, получить массу полезной информации. Она не будет искажена нашими субъективными ментальными фильтрами. Кроме того, обучившись технике активного слушания, можно посылать сигналы о заинтересованности собеседнику. Они станут крепким фундаментом для плодотворных взаимоотношений в будущем.

Каким бы ни был красноречивым оратор, а взять максимум от изложенной информации мы сможем лишь в случае, если научимся правильно слушать. Как раз эту цель и преследует активное слушание. Основные факторы, способствующие его развитию:

Принятие собеседника таким, какой он есть. Представляет собой тщательный контроль эмоций и субъективных оценок, которые могут сильно помешать понять услышанное.

Зрительный контакт на уровне глаз. Заключается в удержании от соблазна перевести взгляд на посторонние предметы или одежду собеседника. Лучше смотреть в глаза.

Задавание вопросов. Представляет собой уместное уточнение смыслов, служащее подтверждением искреннего интереса к предмету разговора.

Технику активного слушания применяют в психологии. Психологи описывают ее как восприятие информации «всем телом». Научно доказано, что активное слушание помогает лучше понимать состояние людей. Общаясь с клиентами, специалисты используют приемы участия в диалоге, помогающие точнее определять их состояние. Глубокое погружение, установление доверия, разбор состояния пациентов обеспечивают эффективную помощь. Эти моменты служат объяснением второго названия активного слушания – эмпатическое.

Таким образом, активное слушание – технология, практически всегда включающая два компонента:

уточнение истинных смыслов беседы;

проявление знаков, подтверждающих ценность диалога.

Ощущая собственную значимость и неподдельный интерес к разговору, собеседник становится более открытым. Это способствует плодотворной взаимовыгодной коммуникации, зарождению доверия, крепких взаимоотношений. Такие результаты ценны в любой сфере жизни (общение с членами семьи и друзьями, сотрудничество с партнерами и коллегами).

Мощным усилителем всех техник и приемов активного слушания является эмпатия. Люди, умеющие чувствовать состояние других, способны быстрее установить положительный контакт, использовать любые методики уместно и деликатно. Поэтому для повышения эффективности применения выбранных приемов (из списка ниже) важно поработать над уровнем эмпатии.

После того, как оппонент закончил свой рассказ, пару минут стоит просто помолчать. Такая пауза позволит вам лучше переварить услышанное, отделить эмоции от истинного предмета беседы. Говорящему человеку такой перерыв позволит немного передохнуть, вспомнить что-то важное и проговорить его. Часто использование такого приема помогает ему раскрыться после небольшой передышки еще глубже.

Слушание – это коммуникативный процесс, в ходе которого возникает взаимопонимание, доверие. Слушание может быть пассивным и активным. В первом случае собеседник просто воспринимает услышанное, поэтому сложно что-либо сказать о его заинтересованности. Во втором случае он проявляет свою заинтересованность с помощью коммуникативных приемов – таких как, парафраза, уточнение, высказывание собственного мнения. Приемы активного слушания изначально использовались исключительно психологами. Ведь этот метод позволяет лучше узнать человека, понять его приоритеты, более четко обозначить запрос. Кроме того, правильно применяя активное слушание, можно направить беседу в нужное русло.

С помощью некоторых вопросов психологам удастся сделать так, чтобы человек сам понял причину своих проблем.

Например, вопрос «Что теперь вы сможете делать по-другому?» или «Какие первые шаги вы готовы предпринять для достижения цели?» стимулируют человека систематизировать ту информацию, которой он и так обладает и принять решение.

СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

техники активного слушания Изначально активное слушание использовалась исключительно как психотерапевтическая техника. Но, поскольку этот метод очень эффективен, сегодня психологи обучают ему родителей, мужей и жен. Применяется он и в тренинговой работе. Используют активное слушание и в бизнес-сфере, и в маркетинге. С помощью данной техники можно преодолеть массу барьеров общения.

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

ПАУЗЫ

Когда клиент заканчивает говорить, необходимо выдержать паузу. Это создаст впечатление обдумывания сказанного и позволит повысить уровень доверия между вами.

ПАРАФРАЗА

По сути, этот прием связан с повторением слов собеседника, но своими словами. То есть, краткая констатация сказанного.

После парафраз можно использовать вопрос «Я правильно понимаю?». Этот прием создает ощущение заинтересованности в процессе общения.

УТОЧНЕНИЕ

Психологу очень важно понимать, что, рассказывая о каком-либо событии из жизни, человек может теряться в деталях или описывать несущественное. Поэтому, выслушав рассказ, необходимо задать наводящие вопросы, которые позволят уточнить общую картину.

СОБСТВЕННОЕ ВОСПРИЯТИЕ

коллега вносит предложение Высказывание собственного восприятия также является отличным приемом в общении. Но делать это стоит очень аккуратно, чтобы человеку не показалось что вы на него давите. Если для вас, к примеру, что-то кажется очевидным вместо «Это точно так» можно транслировать «У меня есть предположение...» или «У меня сложилось ощущение...».

СООБЩЕНИЕ О ВОСПРИЯТИИ СЕБЯ

Это очень полезный прием. Обычно он применяется в гештальт-подходе. Психолог может в некоторых случаях сообщить клиенту о том, как изменяется его собственное состояние во время беседы. Например, «Мне было важно это услышать».

Интересное наблюдение. Применение техник активного слушания может быть полезно не только психологам, но и тем, кто хочет обучиться навыкам общения.

РАППОРТ

Раппорт – это возможность создать для собеседника наиболее комфортную обстановку. Таковую, в которой ему было бы легче раскрыться. Раппорт включает в себя в некотором смысле «присоединение» к человеку с помощью интонации, темпа речи, дыхания. Иногда эти «каналы» дополняются отзеркаливанием движений.

ИНТОНАЦИЯ

мужчина и женщина разговариваетОдни и те же фразы, произносимые в разной интонации, могут по-разному воздействовать на человека. Например, обычное «Да», сказанное громко и четко, вызывает чувство подавленности. А «Да», сказанное легко и непринужденно, тихим низким голосом, напротив, вызывает чувство доверия.

ТЕМП РЕЧИ

Этот параметр включает в себя темп и длительность звучания отдельных слов. Слишком быстрая речь может сбить человека с толку. Слишком медленная, напротив, вызывать скуку. Если психолог говорит очень медленно, клиенту может показаться, что он не заинтересован в плодотворной деятельности.

Подстройка по речи более важна для интровертов, чем для экстравертов.

Поскольку чаще всего скорость реакции меланхоликов и флегматиков медленная, им легче воспринимать более медленную речь с паузами и акцентами на отдельных словах. Если психолог экстраверт (например, холерик) с быстрой речью, ему необходимо научиться подстраиваться.

ДЫХАНИЕ

Присоединение к дыханию клиента дает возможность разговаривать с ним в одном темпе. При этом у психолога появляется дополнительная возможность изменить его общее состояние. Сначала присоединившись к дыханию (к примеру, учащенному), можно через какое-то время менять собственное дыхание – делать его более глубоким, медленным, расслабленным. И тогда клиент сделает то же самое. И, соответственно, сможет успокоиться, расслабиться, проявить доверие.

ЭМПАТИЯ

Эмпатия – это способность чувствовать то, что чувствует другой человек. Психологу очень важно балансировать между эмоциональным присоединением к человеку и с осознанием собственного эмоционального состояния. Это позволит не погрузиться в проблему клиента слишком глубоко. Эмпатия позволяет чувствовать, когда человек правдив, а когда он несколько искаженно преподносит информацию. Активное слушание – это один из методов, который позволяет создать эффективное взаимодействие между людьми. Если раньше его применяли по большей части в психологии, то теперь он используется как в бизнес-сфере, так и в сфере бытовой коммуникации. Приемы активного слушания могут быть полезны как

психологам, так и родителям, продавцам, менеджерам, тренерам. Активное слушание позволяет найти общий язык практически с любым человеком.