

Министерство здравоохранения Красноярского края  
краевое государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Дивногорский медицинский техникум»

УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
АУДИТОРНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

на практическом занятии № 8

Тема: «Я - СЛУШАНИЕ»

Раздел 2. Механизмы взаимопонимания в общении

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки)

4 курс 8 семестр

В настоящем учебно-методическом пособии представлена методическая разработка этапов самостоятельной работы обучающихся на практическом занятии № 8 по ОГСЭ.05 «Психология общения» для специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки) на 4 курсе, в 8 семестре.

РАССМОТРЕНО  
на заседании ЦМК ОД и ОГСЭ  
протокол № 2  
Герасимова председатель  
Н.В. Герасимова  
« 12 » 10 2018г.

Утверждаю  
заместитель директора  
по учебной работе  
Болсуновская Е.А. Болсуновская  
« 12 » 10 2018 г.

Разработчик:  
Л.В.Щербакова преподаватель дисциплины Психология общения  
первая квалификационная категория

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Критерии оценки работы на практическом занятии	5
Хронологическая карта аудиторной самостоятельной работы	6
Контрольный тест для определения исходного уровня теоретических знаний	7
Теоретический материал	8
Тест «Умеете ли вы правильно слушать?»	14
Задания 1 - 4	15
Проверочный тест по теме	18
Приложение 1 Контрольные вопросы для самоподготовки к практическому занятию № 9	20
Литература	21

## **Пояснительная записка**

### **Уважаемый студент!**

Данное учебно-методическое пособие поможет Вам в процессе самостоятельной работы освоить умения и знания на практическом занятии № 8 по теме «Я - слушание» при освоении учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения». Пособие включает теоретический блок, перечень практических заданий, контрольные вопросы, информационное обеспечение. Наличие базисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные на предыдущих занятиях.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических упражнений, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки по выполнению практических заданий необходимо для получения допуска к экзамену по дисциплине.

В результате освоения темы, представленной в пособии, Вы освоите умение:  
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Освоенные умения будут способствовать формированию и развитию у Вас общих и профессиональных компетенций таких как:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.

ПК 1.1 Планировать обследование пациентов различных возрастных групп

Пк 2.2 Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.7 Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению

ПК 3.5 Осуществлять контроль состояния пациента

ПК 6.2 Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.

## Критерии оценки работы на практическом занятии

Практическое занятие оценивается по 5 бальной шкале и является суммарной состоящих из первичных баллов за работу: за контроль исходного уровня теоретических знаний, правильность выполнения заданий 1-4, за выполнение проверочного теста. Каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

Таблица максимальных баллов за занятие.

№ п/п	Задания	Кол-во баллов
1.	Контроль исходного уровня теоретических знаний	10
2.	Тест «Умеете ли вы правильно слушать?»	2
3.	Правильность составления «перефразирования» задание 1	2
4.	Правильность выполнения задания 2	2
5.	Активное участие в заданиях 3-4	2
6.	Выполнение проверочного теста	13
<b>Итого</b>		<b>31</b>

Шкала пересчета суммарного первичного балла за выполнение всех видов заданий в отметку по пятибалльной шкале

Отметка по пятибалльной шкале	«2»	«3»	«4»	«5»
Суммарный первичный балл за работу в целом	0 - 15	16 - 24	25 - 27	28 - 31

При затруднении выполнения самостоятельной работы обращайтесь к преподавателю.

*Желаем Вам удачи!*



**Этапы самостоятельной работы студентов  
на практическом занятии № 8**

№ п/п	Этапы занятия	Целевая установка: формируемые ПК и ОК	Время	Содержание самостоятельной работы
1.	Контроль исходного уровня теоретических знаний.	ОК 1 ОК 3	4 мин	Пройдите по ссылке и дайте ответы на вопросы в задании «Общение, как форма взаимодействия» <a href="https://learningapps.org/8838703">https://learningapps.org/8838703</a>
2.	Вводный инструктаж выполнения самостоятельной аудиторной работы	ОК 1 ОК 4	2 мин	1.Самостоятельно ознакомьтесь с этапами самостоятельной работы и критериями ее оценки 2. Изучите теоретический материал по теме. Самостоятельно сделайте в тетради конспект, выписав основные правила 3. Проведите самодиагностику, выполнив тест «Умеете ли вы правильно слушать?» 4.Подготовьтесь к выполнению тренинговых заданий
3.	Самостоятельная аудиторная работа студентов	ОК 1    ОК 4	15 мин	1.Изучение и конспектирование в тетради теоретического материала по теме. 2.Ответить в тетради на вопросы теста «Умеете ли вы правильно слушать?», обработать результат, записать вывод
4	Работа в малых группах	ОК 3    ОК 7 ПК 1.1 ПК 2.2 ПК 2.7 ПК 3.5 ПК 6.2		Активно участвуйте в выполнении заданий: № 1. Упражнение «Перефразирование» № 2. «Активное слушание» № 3. «Испорченный телефон» № 4. «Продолжи искренне»
5.	Саморефлексия, оценка результатов выполнения самостоятельной аудиторной работы.	ОК 1 ОК 3	10 мин	Самооценка и взаимооценка: 1.Принимайте участие в обсуждении после каждого тренингового задания, оценивайте свою работу и работу команды. 2.Выполните проверочный тест по теме «Я - слушание» 3.Выставление оценок согласно критериям.
6.	Задание на дом	ОК 1 ОК 3 ОК 4	2 мин	1.Подготовьте ответы на контрольные вопросы к следующему занятию (Приложение 1)

*Уважаемые студенты!*

Пройдите контроль исходного уровня теоретических знаний.

1. Пройдите по ссылке <https://learningapps.org/8838703>
2. Выполните задание «Общение, как форма взаимодействия»

*Уважаемые студенты!*  
*Внимательно прочитайте теоретический материал,*  
*законспектируйте его в тетради, выделив основные моменты.*

## **Практическое занятие № 8**

### **Тема: «Я - слушание»**

*Цель работы:* знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы.

В психологии общения выделяют два вида слушания: оценочное и безоценочное.

В медицинской практике ценится слушание без оценки.

**Безоценочное слушание.** Главное при активном безоценочном слушании - это умение молчать, поддакивать, перефразировать сообщения пациента. Обязательное условие - заинтересованность. Можно демонстрировать пациенту эмпативное понимание того, что тот чувствовал.

Это могут быть такие стандартные фразы:

«Вы тогда, наверное, расстроились»,

«Сколько же Вам пришлось пережить» и т.д.

Однако нельзя перегружать беседу подобными психологическими клише, т.к. сверхсочувствие - это проявление бесчувственности.

Для того, чтобы добиться одинакового с пациентом понимания того, что он говорит, можно пользоваться приемами усиления диалога:

«Продолжайте, пожалуйста, это очень важно».

Умению видеть психологические проблемы помогают симптомы напряженности в речи пациента, которая проявляется в изменении темпа речи, - появлении пауз, слов-паразитов, если их ранее не было, штампов, иронии. Ирония, в отличие от юмора, чаще говорит о психологическом неблагополучии.

Важными признаками психологического неблагополучия является стремление пациента уклоняться от ответа на некоторые вопросы или отвечать общими фразами. Распознавание защитного поведения важно для последующего осуществления сестринского ухода. Оно поможет осознать причины возникшего заболевания. Все это можно уловить при максимально полном высказывании пациента, слушая его безо всяких оценок.

**Оценочное слушание.** Оценочное слушание целесообразно тогда, когда сам больной хочет оценки. Оценочное слушание желательно начинать с положительной оценки. У больных с лабильным или сниженным настроением приходится помнить о сильном негативном влиянии порицания, поэтому не стоит заканчивать разговор отрицательной оценкой чего-либо, касающегося больного.

Часто у больного во время эмоциональной беседы могут появиться слезы или наблюдается гнев, агрессия. Этого не следует пугаться, т.к. эти проявления свидетельствуют о психологических проблемах, которые в беседе обнаружены. И можно предположить, что они сыграли серьезную роль в заболевании. Несмотря на такие реакции, больному необходимо дать возможность полностью



высказаться, т.к. отреагирование эмоций обычно значительно облегчает психологическое состояние больного.

### Общие принципы умения эффективно слушать

Рассмотрим несколько принципов умения эффективно слушать. Вероятно, многие из этих принципов хорошо известны, хотя о них редко говорят. Они помогут задуматься о вашем умении слушать и научиться слушать других.

Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая. Легче всего побудить человека открыться, предоставив ему возможность больше говорить самому. Уделяя меньше внимания себе, вы переносите внимание на больного. Не прерывайте его вопросами или комментариями; вместо этого дайте больному возможность сказать все, что он хочет сказать.

Устраните отвлекающие факторы. Хороший слушатель сосредоточивает все свое внимание на говорящем. Это легче делать, если вокруг вас нет отвлекающих факторов. Отвлекать могут телефонные звонки, другие люди и шум машин и оборудования. Помните также, что трудно говорить с человеком, который читает газету, постукивает карандашом, выглядывает в окно, играет с резинкой или скрепкой. Не позволяйте внешним факторам отвлекать вас от разговора, если этого можно избежать, и никогда не отвлекайте говорящего сами. Отнеситесь к нему с полным вниманием

Смотрите на говорящего. Дайте человеку понять, что вас интересует то, что он говорит. Сидите расслабленно и открыто лицом к больному и не бойтесь встречаться с ним глазами. Глядя на человека, вы не только помогаете ему общаться с вами, но и облегчаете понимание самому себе. Это не означает, что вы должны смотреть на собеседника, не отрывая глаз; вы должны быть максимально внимательны и проявлять участие.

Старайтесь уловить основную идею. Старайтесь уловить основную тему, повторяемую в беседе. Сосредоточьтесь на этой теме, а не на ее деталях.

Вслушивайтесь, как подается суть. Сосредоточьте свое внимание не только на том, что говорится, но и на том, как это говорится. Старайтесь уловить и различить эмоциональные реакции и чувства. Спросите себя, как этот человек воспринимает ситуацию.

Отделяйте человека от идеи. На людей часто влияет не то, что говорится, а то, кто это говорит. Мы более положительно реагируем на мысли людей, которых мы любим, чем тех, кого не любим или к кому равнодушны. Трудно отделить человека от идеи, но старайтесь очень внимательно слушать больных, к которым вы испытываете сильные чувства, и соблюдать осторожность в ваших интерпретациях. Это поможет вам более правильно воспринимать то, что говорится.

Старайтесь уловить то, о чем человек избегает говорить. Вы можете больше узнать о другом человеке, стараясь понять то, о чем он не говорит. Спросите себя, не опустил ли этот пациент в своем рассказе какую-либо существенную часть, не избегает ли он говорить о своих чувствах либо о человеке, который играет важную роль в его или ее жизни.

Отделите свои эмоции от реакции. Отделить эмоциональную реакцию от умения слушать и понимать трудно, но это очень важная черта доверительного

слушателя. Избегайте гнева и печали, и вообще сильных эмоций, которые могут помешать вам внимательно слушать собеседника и реагировать на его слова с пониманием.

Будьте осторожны с интерпретациями. Поспешные суждения или предположения опасны. Предположения обычно основываются на вашем знании собеседника. Не считайте, что ваш собеседник всегда пользуется словами так же, как и вы, разделяет с вами одни и те же ценности или страдает от тех же недостатков. Избегайте интерпретирования слов и поступков говорящего по отношению к вам. Старайтесь уловить факты и быть уверенными в том, что вы знаете разницу между тем, что говорится, и вашими интерпретациями, оценками этих фактов.

Уважайте больного как человека. Если вы действительно хотите помочь человеку, вы должны проявлять по отношению к нему искреннее уважение, интерес и заботу. Вы должны ценить пациента и общение с ним и терпеливо слушать его.

Сопереживайте. Сопереживание часто определяется как попытка поставить себя на место другого человека, чтобы вы могли видеть мир таким, каким его видит он. Сопереживающий слушатель предлагает свое понимание, а не свои решения, и старается искренне понять поступки другого человека и его ценностные ориентиры.

### Приемы активного слушания

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек:

#### **Уточнение:**

*Не повторите ли Вы еще раз?*

*Что Вы имеете в виду?*

*Не объясните ли Вы это?*

*Извините, я не совсем понял Вас... и т.д.*

**Выяснение**— это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы.

1. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню».

*Женщина: Мой муж снова сорвался!*

*Врач: Простите, как это снова?*

*Женщина: Его лечили, но потом он все-таки продолжал пить. А вот недавно опять сорвался — третий день в запое!*

*Врач: Не могли бы Вы объяснить подробнее?*

*Женщина: Он лечился в больнице. Вышел, но скоро вернулся к старому. Мы с ним очень серьезно поговорили, и он не пил полгода. А недавно опять сорвался — третий день в запое.*

Вместо раздраженных восклицаний врач терпеливо выслушал, и с помощью «выясняющих» вопросов стало понятным то, что вначале казалось абсурдом.

2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: «Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» — никакого отношения к этому приему не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.

3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, «да-нет», ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать? — полезнее спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны уже говорить сами, во втором — даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

**Перефраз.** Перефразировать — значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

#### ПРАВИЛА ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

Перефразирование можно начать следующими фразами:

*«Если я Вас правильно понял, то...»*

*«Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...»*

*«Другими словами, Вы считаете...» и т.п.*

При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием — «отражение чувств»). Оно помогает отделить смысл от эмоций: возбуждения, взволнованности, подавленности.

Важно выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать нашего попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли.

Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

**Резюмирование** — это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза — это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Хорошим примером своеобразного резюмирования могут служить научные журналы, во многих из которых принято в конце в виде тезисов давать краткое содержание всех напечатанных в номере статей.



1. Наиболее часто резюмирование используется на деловых совещаниях. Искусство руководителя, ведущего планерку, на которой предлагаются различные пути решения проблемы, в том и состоит, чтобы в высказываниях спорящих сторон выделять главное.

2. Когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени делать резюмирование сказанного, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие замечания и забыв о сути дела.

3. Полезно резюмирование и в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня — это...»

4. Используя прием резюмирования, можно помогать собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и невнятных фраз, но сохранив у него ощущение, что к этой мысли пришел он!

#### ПРАВИЛА РЕЗЮМИРОВАНИЯ

Для резюмирования могут оказаться полезными следующие вступительные фразы:

*«Таким образом, главное...»*

*«Итак, Вы предлагаете...»*

*«Ваша основная идея, как я понял, в том, что...»*

*«Если теперь подытожить сказанное Вами...»*

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

**Отражение чувств.** При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника. Это различие не всегда легко уловить, но оно имеет принципиальное значение. Сравним две фразы: «Я чувствую себя обиженным» и «Я думаю, что я обижен». Первое выражение совершенно естественно, а вот второе кажется каким-то неуклюжим, искусственным. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние, поэтому ответы следует, насколько это возможно, передавать своими словами. И тем не менее можно воспользоваться определенными вступительными фразами:

*«Мне кажется, что Вы чувствуете...»*

*«У меня такое ощущение, что Вы чем-то...»*



*«Не чувствуете ли Вы себя несколько...»*

При этом желательно избегать категоричных формулировок типа: «Я уверен, что Вы огорчены», — ведь чужая душа — потемки, и в чувствах человека особенно легко ошибиться. Кроме того, такие категоричные утверждения о его чувствах вызывают у собеседника даже раздражение: «Я сам не могу до конца разобраться, а он, видите ли, уверен!»

В ответах следует учитывать и интенсивность чувств собеседника: «Вы несколько расстроены!» (совершенно, очень, страшно и т.п.)

Понять чувства собеседника можно различными путями:

- *следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.;*

- *многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника. Например, если он подсознательно сделал «стирающее» движение ладонью по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли.*

#### Эффективные приёмы активного слушания:

- «Эхо» — повторение последних слов собеседника вопросительным тоном. Это нужный момент уточнения и демонстрации важности поступающей от собеседника информации. Акцент на значимости личности.
- Перефразирование – краткая передача сути сказанного: «Если я тебя правильно понял, то...». Позволяет проявить заинтересованность и выяснить нюансы.
- Интерпретация — предположение об истинных намерениях и целях говорящего, исходя из сказанного им. Позволяет продемонстрировать искреннюю заинтересованность мнением другого человека и уточнить детали.

### Тест «Умеете ли вы правильно слушать?»

*В тетради ответить на вопросы теста, обработать результат, записать вывод.*

*Инструкция:* Ответьте одним из следующих слов: «всегда», «почти всегда», «редко», «никогда»

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных?
9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время лекции слушателя?
10. Выражаю ли я подлинный искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Поставьте, пожалуйста, за ответ «всегда» - 4 балла, за ответ «почти всегда» - 3 балла, «редко» - 2 балла, «никогда» - 1 балл.

#### *Итоги:*

32 и более баллов - Вы идеальный слушатель

27-31 балл - Вы слушатель выше среднего уровня.

22-26 баллов - Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

21 и менее баллов - Многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно и не адекватно. Нужна серьезная работа над собой. Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с друзьями, подчиненными, коллегами, деловыми партнерами.

## Работа в мини-группах

### Задание 1      Упражнение «Перефразирование»

*Цель:* отработка умения передавать суть сказанного своими словами; развитие взаимодействия участников между собой, введение элемента тренинга.

*Время на выполнение задания:* 10 мин.

*Инструкция.*

Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в ней передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора» или «лицо, которое вы видите перед собою», «дорогу» — в «путь», «сердце» — в «центральный орган кровообращения» и т.п. Нужно будет записать текст, перефразирующий выбранную строфу, и затем прочесть его вслух всей группе. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано. Например, четверостишие: «Идет бычок, качается, вздыхает на ходу» и т.д. — будет после выполнения задания выглядеть, возможно, так: «Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: "Скоро, ох скоро, жердочка оборвется, и я немедленно буду повержен"». По итогам выполнения задания осуществляются презентация результата в каждой команде и затем выбор лучшей презентации.

### Задание 2      Упражнение «Активное слушание»

*Цель упражнения:* Проработать умения активного слушания.

*Время выполнения задания* 15 минут

Объединиться в пары и распределить роли.

1. Говорящий
2. Слушающий.

Работать по команде преподавателя.

Задание будет состоять из нескольких этапов. Каждый этап рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Преподаватель будет говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Итак, "говорящий" в течение 3 минут рассказывает "слушающему" о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. "Слушающий" соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает "говорящему" рассказывать о себе". Через 3 минуты преподаватель останавливает беседу. "Сейчас у "говорящего" будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать "слушающему", что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь,

пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а зная это каждому очень важно". После того как 1 минута прошла, преподаватель дает следующее задание: "Теперь "говорящий" в течение трёх минут будет рассказывать "слушающему" о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. "Слушающий", не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получал от "говорящего" в первые минуты. Через 3 минуты преподаватель останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

"Слушающий" за три минуты должен повторить "говорящему", что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих минут "говорящий" все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит "слушающий". Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то "слушающий" должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как "слушающий" скажет все, что он запомнил из двух рассказов "говорящего", последний может сказать, что было пропущено или искажено".

После выполнения упражнения будут представлены вопросы для обсуждения.

### Задание 3

#### **Упражнение «Испорченный телефон»**

*Цель упражнения:* Проработать умения активного слушания.

*Время выполнения задания 10 минут*

*Этапы игры:*

Поделиться на команды (по 4-5 человек).

Все садятся один позади другого на стулья (спинки стульев надо повернуть в сторону) или на пол. Первый в ряду игрок получает чистый лист бумаги и карандаш, последний - карточку с рисунком (больше ее не должен видеть никто).

Каждая команда будет работать, как телефакс. Члены команды должны можно быстрее и точнее переправить сообщение. Это сообщение – простое изображение предмета, который рисуется указательным пальцем на спине впереди сидящего. Игроки не должны переговариваться между собой.

Когда «сообщение» дойдет до первого члена команды, он изображает на листе бумаги предмет, который, как ему кажется, рисовали на его спине, и кричит «Готово!». После этого можно сравнить обе карточки.

После выполнения упражнения будут представлены вопросы для обсуждения.



#### Задание 4

#### **Упражнение «Продолжи искренне».**

*Цель упражнения:* психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседников.

*Время выполнения задания 10 – 15 минут*

*Этапы игры:*

Все садятся в круг. Преподаватель подходит по очереди к каждому участнику и просит вытащить карточку. Участник читает вслух текст карточки и старается без раздумывания продолжить мысль, начатую в тексте, максимально искренне. А остальные, про себя, решают, насколько он искренен. Когда человек закончит говорить, те, кто сочли его речь искренней, молча поднимают свою руку. Если большинством высказывание признается искренним, то говорившему выдается жетон.

Тому, чье высказывание не признано как искреннее, дается еще одна попытка. Обмен мнениями запрещен, но разрешается задать один вопрос говорящему от каждого.

После выполнения упражнения будут представлены вопросы для обсуждения.

*Уважаемые студенты*

*выполните проверочный тест по пройденной теме «Я-слушание»*

**Контрольное задание**

*Выберите один или несколько верных ответов из предложенных вариантов*

1. Процесс активного слушания включает

- А) сосредоточение
- Б) восприятие
- В) запоминание

2. Вспомогательные средства, улучшающие навыки слушания

- А) умение концентрироваться
- Б) умение слушать критически
- В) умение списывать

3. В общении с пациентом ценится

- А) оценочное слушание
- Б) безоценочное слушание
- В) подслушивание

4. Вербализация это

- А) подведение итогов сказанному
- Б) повторение эмоционального содержания высказывания своими словами
- В) отражение чувств

5. Парафраз это

- А) сформулировать ту же мысль иначе
- Б) отражение чувств
- В) ошибка слушания

6. Пассивное слушание применяют

- А) если собеседник сильно эмоционально возбужден
- Б) если собеседник спокоен
- В) если собеседник общителен

7. Активное слушание применяется

- А) в деловых переговорах
- Б) в конфликтных ситуациях
- В) если собеседник сильно расстроен

8. Эмпатическое слушание предполагает

- А) настрой на слушание
- Б) отражение чувств, переживаний собеседника
- В) критику собеседника

9. Эффективность процесса слушания зависит от
- А) шума и помех
  - Б) пола слушателя
  - В) микроклимата помещения
10. Компоненты, способствующие умению слушать и понимать
- А) участие
  - Б) спокойное отношение к другому
  - В) открытость
11. Чтобы успокоить эмоционально возбужденного человека Вы будете
- А) отражать его информацию или его чувства
  - Б) пассивно слушать
  - В) скажете «успокойся», «не нервничай!»
12. При обсуждении деловых вопросов Вы будете применять
- А) активное слушание
  - Б) оценочное слушание
  - В) эмпатическое слушание
13. Эмпатическое слушание Вы будете применять
- А) если человек хочет поделиться какими-то переживаниями
  - Б) в деловых переговорах
  - В) если собеседник сильно эмоционально возбужден

**Контрольные вопросы  
для самоподготовки к практическому занятию № 9  
по теме «Синтоническая модель общения»**

1. Что означает слово «синтония»?
2. Что означает слово «конгруэнтность»?
3. Что значит «сенсорная острота»?
4. Роль «сенсорной остроты» в общении у аудиалов, визуалов, кинестетиков?



Основная:

Психология [Электронный ресурс] / М.Н. Жарова - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018.  
Режим доступа: <http://client.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970444016.html>

Дополнительная:

1. Психология [Электронный ресурс] : учебник для мед. училищ и колледжей / Островская И. В. - 2-е изд., испр. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. - <http://client.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970436530.html>
2. Рогов, Е. И. Психология общения / Е.И. Рогов. - М.: Владос, 2014. - 336 с.
3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения. Учебник и практикум / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М.: Юрайт, 2016. - 210 с.
4. Станкин, М. И. Психология общения / М.И. Станкин. - М.: Институт практической психологии, 2016. - 296 с.
5. Столяренко, Л. Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - М.: Феникс, 2013. - 320 с.
6. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. - М.: Академия (Academia), 2014. - 915 с.
7. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - М.: Академия (Academia), 2017. - 345 с.