

«Технология эффективного общения»

В век современных средств связи и коммуникаций остро стоит проблема умения общаться, как у детей, так и у взрослых.

Прежде чем начать обсуждение по нашей теме, стоит привести пример разговора двух старушек:

А: А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну "лычку"! Теперь он у меня сержант.

Б: А у меня в последнее время печень совсем разболелась - сил совсем нет.

А: Вот я и говорю, может быть теперь ему отпуск дадут.

Б: Да, отпуск - это хорошо. Видимо, придется теперь в больницу идти.

Умение слушать является одним из главных показателей культуры. Глядя на человека, который вас не слышит, вначале вы, пожалуй, почувствуете разочарование, затем гнев. Когда нас не слушают — это очень неприятно.

Техника слушания

Можно выделить следующие виды слушания:

- нерефлексивное (пассивное),
Умение молчать и не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями. В процессе слушания может быть выражены понимание, одобрение, поддержка. Ответы минимальные: наклон головы, реплики: «Да, да», «понимаю», «приятно это слышать»
- эмпатическое.
Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.
- рефлексивное (активное),

Объективная обратная связь с говорящим. Используется с целью помочь говорящему выразить свои проблемы. Используют приемы:

Выяснения: Обращение к говорящему за уточнением.

Используются фразы:

- Пожалуйста, уточните это...
- Я не понял, что ты имеешь ввиду...
- Повторите еще раз... и др.

В процессе общения внимание фокусируется на сообщении, а не на личности говорящего.

Перефразирование: значит сформулировать ту же мысль, но иначе. Используются фразы:

- Как я понял вас..
- По- вашему мнению...
- Другими словами вы считаете... и др.

При перефразировании нас интересует смысл и идеи, а не чувство собеседника. Если его понимают неправильно, то вносится своевременно изменения в сообщение.

Отражение чувств. Акцент делается не на содержание сообщения, а на отражение чувств говорящего и его эмоциональное состояние. Мы показываем говорящему, что понимаем его состояние.

Фразы:

- Мне кажется вы себя чувствуете...

Вы чувствуете себя... и др.

Резюмирование. Резюмирующие ответы обобщают идеи и чувства говорящего. В резюме используют формулировки собеседника и добавляют свое видение. Фразы:

- То, что в данный момент сказали, может означать...

- Если подытожить сказанное вами, то ... и др.

Когда мы проговариваем или кто-то нашу фразу проговорил, мы на проблему начинаем смотреть иначе. В человеческом контакте мы пытаемся выглядеть умными. Не надо этого делать.

Чувствуйте собеседника.

Внимательно слушайте, повторяйте в диалоге его фразы, пусть он повторит свою проблему, дайте возможность собеседнику почувствовать себя комфортно.

У собеседника начнут рождаться свои выводы, решения, свой путь поиска.

Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для раздражений.

Слушая, чаще улыбайтесь, кивайте головой, смотрите собеседнику в глаза и все время поддакивайте.

Задавайте вопросы и постоянно уточняйте. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.

Всегда выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, — это не только знак внимания к нему, но и наша профессиональная обязанность.

Чтобы люди лучше чувствовали и понимали друг друга, не менее важны и другие способы общения: мимика, жесты, позы и т. п. У вас на столах представлена таблица значений некоторых из них.

Задание:

Используя технику слушания расскажите подробно вашим родным или друзьям, как у вас прошел день (с утра и до момента рассказывания). (На это 6 минут)

Вопрос:

Что вы чувствовали во время разговора, какие трудности испытывали?

Упражнение формирует способность слушать и слышать друг друга, лучше понимать другого человека и воспринимать то, что он говорит.

Задание: Попросите помочь вам ваших родных или друга.

Возьмите интервью друг у друга по памятке.

Памятка для интервью

Ф.И.О.

Биография:

Имена родителей

Профессия родителей

Наличие и кол-во сестер и братьев

Место рождения

Школьная активность

Хобби

Интересные места, где он побывал

Награды и поощрения за работу

Что раздражает

Планы на будущее

Интересы партнера:

А сейчас в пункте И.Ф.О. вы уточните профессию, или род занятия . Это может быть вымысел, ваша мечта, даже самая невероятная (президент, космонавт и т.д.)

Когда вы отработали в парах интервью, в группе вы представляете друг друга, выступая в роли телеведущего, который должен познакомить зрителей со своим героем.

Ставится вопрос:

Какие чувства, ощущение вы испытывали в роли героя передачи и в роли телеведущего. В какой роли комфортнее и почему?

Притча: «Как важно правильно слушать».

В давние времена отправил некий царь гонца к царю соседних земель. Гонца запоздал и, поспешно вбежав в тронный зал, задыхаясь от быстрой езды, начал излагать поручение своего владыки: «Мой господин... повелел вам сказать,

чтобы вы дали ему... голубую лошадь с чёрным хвостом... а если вы не дадите такой лошади, то...». «Не желаю больше слушать!» — перебил царь запыхавшегося гонца. — «Доложи своему царю, что нет у меня такой лошади, а если бы была, то...»

Тут он запнулся, а гонец, услышав эти слова от царя, который был другом его владыки, испугался, выбежал из дворца, вскочил на коня и помчался назад докладывать своему царю о дерзком ответе. Когда выслушал царь такое донесение, он страшно рассердился и объявил соседскому царю войну. Долго длилась она — много крови было пролито, много земель опустошено — и дорого обошлась обеим сторонам.

Наконец оба царя, истощив казну и изнузив войска, согласились на перемирие, чтобы обсудить свои претензии друг к другу. Когда они приступили к переговорам, второй царь спросил первого:

— Что ты хотел сказать своей фразой: «Дай мне голубую лошадь с чёрным хвостом, а если не дашь, то...»? — «...пошли лошадь другой масти». Вот и всё. А ты что хотел сказать своим ответом: «Нет у меня такой лошади, а если бы была, то...»? — «...неприменно послал бы её в подарок моему доброму соседу». Вот и всё.

А теперь попробуйте выразить свое отношение друг другу при помощи невербальных методов (жесты, позы и т.д.)

На этом наше занятие подошло к концу. Вместе с вами мы выяснили, что общение является неотъемлемой частью нашей жизни. Сделали выводы о том, как же важно научиться общаться с друг другом и как сделать это правильно, ведь результат нашего общения может зависеть от каждой незначительной на первый взгляд мелочи.