Департамент социальной защиты населения Ивановской области

бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»

Организационно-методическое отделение

Техники эффективного общения

Определение понятия «Общение»

Несмотря на обилие исследований, посвященных общению, в настоящее время отсутствует единый подход к определению и характеристике этого феномена. Среди исследователей существуют различные точки зрения на сущность, функцию и другие состояния общения.

Одни авторы определяют **общение как коммуникацию, коммуникативный процесс** (Р.А. Максимова, Б.А. Родимов, Н. Виннер и др.) **или обмен информацией** (Осгуда).

Другие исследователи (А.А. Леонтьев и др.) считают **общение одним из видов деятельности.** Относительно ее они отыскивают все компоненты, свойственные деятельности вообще.

Третьи полагают, что **общение может существовать в различный формах: в своей исходной форме, в форме совместной деятельности, в форме общения речевого или мысленного** (А.Н. Леонтьев, Г.М. Андреева и др.).

Ломов, Ананьев считают **общение как специфической человеческой активностью наряду с деятельностью и познанием.**

В зависимости от особенностей восприятия и переработки информации людей условно можно разделить на четыре категории.

Визуалы

Аудиалы

Кинестетики

Дигиталы

ВИЗУАЛЫ

- Привычное выражение лица визуала – слегка приподнятые брови как знак внимания. Голос, чаще всего, высокий. Они сидят прямо. Если сутулятся, голову все равно задирают вверх.
- Дистанция такая, чтобы лучше разглядеть собеседника. Поэтому обычно садятся в некотором отдалении, чтобы увеличить поле зрения.
- Для визуалов важен внешний вид. Они готовы надеть что-то эффектное и яркое, но неудобное.
- Визуалы – хорошие рассказчики, они могут представить себе картину и описать ее.

АУДИАЛЫ

- Поза аудиала – прямое положение тела, но с легким наклоном вперед. Для них характерна «телефонная поза» – голова немного набок, ближе к плечу.

- Они любят поговорить. Имеют выразительные, глубокие, мелодичные голоса, часто обладают хорошим музыкальным слухом.

КИНЕСТЕТИКИ

- Кинестетики ценят удобство. Сидят с наклоном вперед, часто сутулятся. Говорят медленно, голос часто глухой и низкий.
- Любят быть близко к собеседнику, чтобы иметь возможность дотронуться.
- Кинестетикам необходимо двигаться, бегать, раскручивать, прикасаться, пробовать и нюхать. Это не означает, что они очень подвижные люди, просто их главный инструмент восприятия – тело, а способ познания мира – движение, действие.
- Кинестетики не умеют планировать.
- Кинестетики тяжело переносят стресс и дискомфортные ситуации. Им тяжело сказать «нет».

ДИГИТАЛЫ

- У Дигиталов поза зажатая и прямая. Они практически не жестикулируют, говорят достаточно монотонно.
- Дистанция отдаленная, смотрят либо в лоб собеседнику, либо «поверх толпы». Прикосновений не любят.
- Дигиталы более ориентированы на смысл, содержание, важность и функциональность.
- Дигитальный канал отвечает за контроль речи. Умеют действовать в трудных ситуациях без лишних эмоций, скрупулезны и прагматичны.
- Дигиталы способны сочинять документы, написанные так, чтобы не было никаких лишних толкований, чтобы каждое слово стояло на своем месте.

Трансактный анализ

Родитель

мудрый, он направляет и заботится

Взрослый

прагматичный, он обучает и помогает

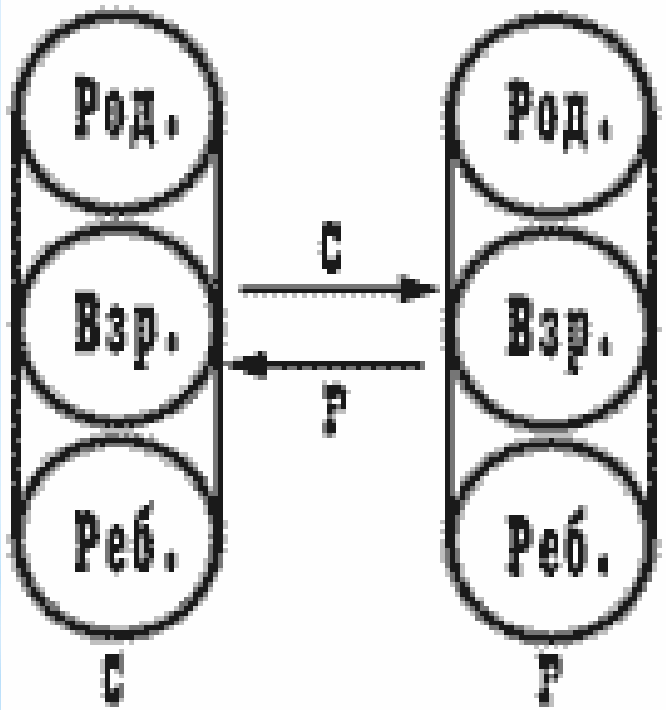
Ребенок

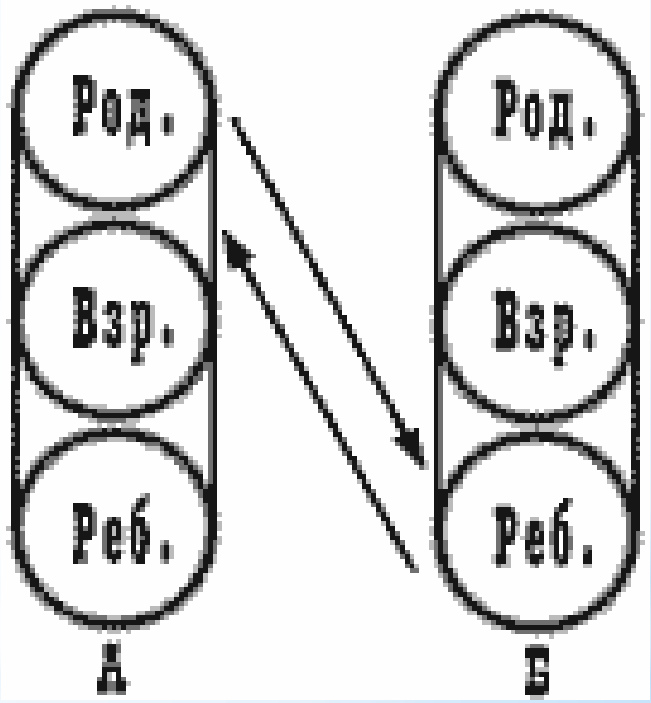
иррациональный, он играет и вызывает эмоции

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

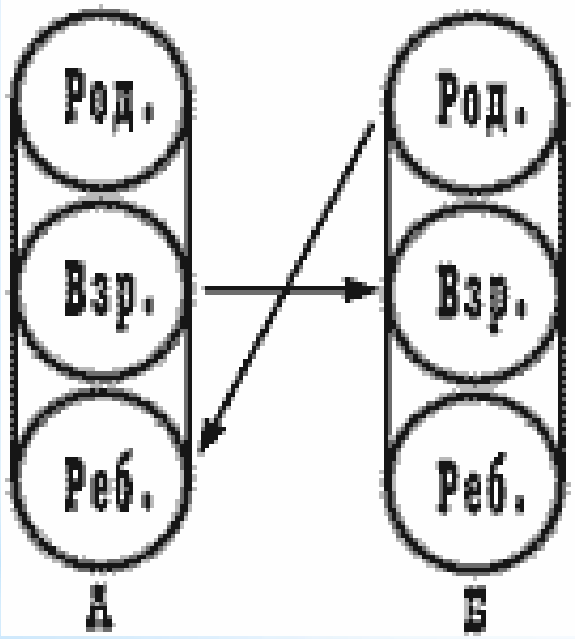
Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивет вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, имульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспосабливающееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделат не сможете"

Параллельные трансакты

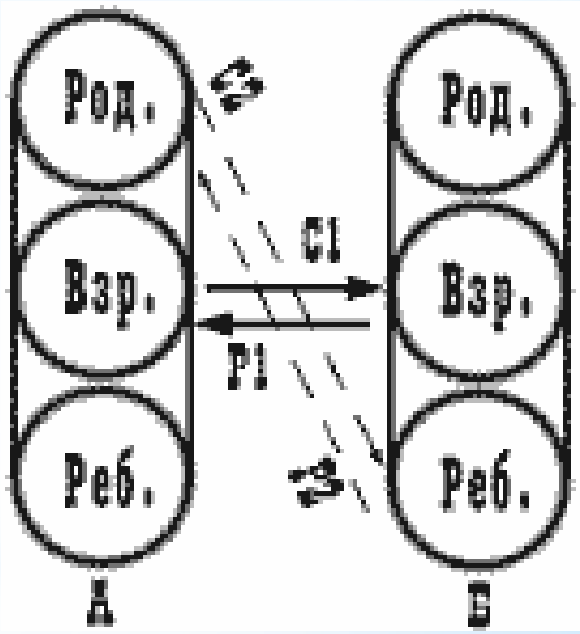




Перекрестные трансакты



Скрытые трансакты



«Я-высказывания»

Алгоритм построения «Я-высказывания»:

- событие (предмет конфликта),
- реакция на него (без обвинений),
- предпочитаемый исход (без требований).

«Я-высказывания»

- Мне грустно (радостно, приятно, обидно, неприятно...), что...(когда ты говоришь...)
- Я разочарован (возмущен, удивлен, потрясен, в недоумении, сожалею...)
- Я чувствую отчаяние (боль, гнев, обиду) оттого, что..(при мысли о том, что..)
- Я боюсь (волнуюсь, надеюсь)..
- Меня раздражает (удивляет, утомляет, удручает, обижает), когда...
- В этой ситуации мне хочется (было бы приятно, радостно)...

«Я-высказывания»

Обычное высказывание	«Я-высказывание»
Когда Вы так кричите	Когда на меня повышают голос (событие).
Вы меня оскорбляете (обвинение)	Я чувствую себя обиженным или Мне трудно сосредоточиться (реакция).
Прекратите на меня орать (грубое требование).	Мне хотелось бы иметь возможность вести разговор в более спокойном тоне (предпочитаемый исход).

Активное слушание

Компоненты активного слушания:

- нерефлексивное слушание;
- выяснение;
- перефразирование;
- резюмирование;
- отражение чувств.

Нерефлексивное слушание

Нерефлексивное слушание — это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать.

Правила нерефлексивного слушания:

1. Главный принцип - минимум ответов.
2. При нерефлексивном слушании мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не справочником, дающим ответы на любые вопросы, не врачом, ставящим диагноз, а губкой, впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки.
3. Общение невозможно без обратной связи.

Выяснение

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.

Правила выяснения

1. Для выяснения можно использовать следующие ключевые слова:
«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.
2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли.
3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного ответа «да-нет» .

Перефразирование

Перефразировать — значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника.

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.

Важно выбрать главное и сказать это своими словами. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли. Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его.

Резюмирование

Резюмирование — подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника.

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...»

При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Отражение чувств

Отражение чувств - стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства.

Правила отражения чувств

1. При отражении чувств акцент делается на эмоциональном состоянии собеседника.
2. Ответы следует передавать своими словами. Можно воспользоваться 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».

3. В ответах следует учитывать и интенсивность чувств собеседника.
4. Следует обращать внимание на употребляемые собеседником слова, отражающие чувства; многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника.

Эмпатия

Эмпатия — это сопереживание другому человеку.

Такое «вчувствование» в проблему собеседника открывает двери для откровенного разговора, показывает, как глубоко мы его понимаем, дает уверенность, что можно раскрыть самые тонкие движения своей души. Тут хочется сразу оговориться. Эмпатически понимать собеседника желательно всегда, но не всегда полезно произносить все вслух. Если мы поймем человека глубже, чем он того хотел и прямо выскажем это, результат может оказаться противоположным — он закроется.

ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику - ружье, любителю собак - его любимца, родителю - ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к клиенту в комнату, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим расположение к себе.

ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Комплимент «минус-ПЛЮС». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус», а потом - огромный «плюс». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное.

ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника.

ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Комплимент может нам помочь и тогда, когда нужно кого-то **покритиковать**. По форме делается комплимент, а по содержанию — критика. «Иванов, ты просто подкупаешь меня своим постоянством! Никогда не приходишь на работу вовремя!»

ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА

Самое трудное в комплименте - это достойно на него ответить.

Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!». Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

- Меня восхищает Ваше остроумие!
- Трудно быть другим, находясь рядом с человеком, который шутит столь тонко, как Вы!