

Видеотренинг развития коммуникативной компетентности АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ



Приёмы и техники активного слушания



Структура техник активного слушания

Задача 1

Умение разговаривать

Техники формулировки вопросов (открытых и закрытых)

Техники малого разговора (small talking)

Техника повторения (вербализация, степень А)

Техника перефразирования (вербализация, степень Б)

Техника перефразирования (вербализация, степень В)

Умение разговаривать



- Безмолвное слушание
- Уточнение
- Коммуникативные техники формулирования вопросов:

Открытые вопросы – предполагают развёрнутый ответ

Закрытые вопросы – предполагают однозначный ответ

Альтернативные вопросы – вопросы, в формулировках которых содержатся варианты ответов



Умение услышать и понять



- Коммуникативные техники вербализации

Ступень А. Техника повторения – дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром;

Ступень Б. Техника перефразирования (пересказа и обобщения) – краткая передача сути высказывания партнёра, изложение своими словами того, что сказал собеседник

Ступень В. Техника интерпретации высказываний – дальнейшее развитие мысли собеседника, предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра, проговаривание подтекста высказывания собеседника



Техники активного слушания эффективны если:



- Установлен психологический контакт с партнёром
- Они применяются в «экспертных зонах»
каждого из партнёров



Экспертная зона – область, которой человек интересуется и в которой он является (или хочет являться) или считает себя экспертом

Коммуникативные техники малого разговора:



Малый разговор – беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора



Малый разговор – болтовня о пустяках, но не пустячная болтовня

- **Цитирование партнера – ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе прошлом, своих занятиях, хобби**
*Ты говорил, что часто бываешь в Петербурге?
Я помню, тебе нравится эта музыка*
- **Позитивные констатации - положительные высказывания о событиях в жизни партнёра, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнёра и чужих достижениях, о людях не участвующих в разговорах, но известных обоим собеседникам**
*Твой многофункциональный мобильный телефон действительно очень удобен в пользовании.
Я недавно встретил Андрея. Он так увлечён своей новой работой. Замечательно!*
- **Информирование – сообщение информации важной, интересной и приятной для собеседника**
*В холле на первом этаже можно купить не только кофе, но и горячий шоколад
В последнем номере журнала «Nonverbal Behavior» («Невербальное поведение») опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины – на тех, кому нравятся они.*
- **Интересный рассказ – увлекающее, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т.п.**

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ



Снижают напряжение:

1. Подчеркивание общности с партнёром (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)
2. Вербализация эмоционального состояния
 - а) своего
 - б) партнёра
3. Проявление интереса к проблемам партнёра
4. Предоставление партнеру возможности выговориться (безмолвное слушание)
5. Подчёркивание значимости партнёра, его мнения в ваших глазах
6. Немедленное признание собственной неправоты
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
8. Обращение к фактам
9. Спокойный и уверенный темп речи
10. Поддержание контакта глаз, оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела.

Повышают напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и партнёром
2. Игнорирование эмоционального состояния
 - а) своего
 - б) партнера
3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнёра
4. Перебивание партнёра
5. Прииживание партнёра, негативная оценка личности партнёра, приуменьшение вклада партнёра в общее дело и преувеличение своего
6. Оттягивание момента признания собственной неправоты
7. Поиск виноватых и обвинение партнёра
8. Переход на «личность»
9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Техника подчёркивания общности (сходства целей, личностных характеристик и т.п.)

1. Сходство должно быть приятно партнёру (говорить о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, ответственность и и т.п. – *Что нас объединяет так это быстрота соображения*), о спорных, но своеобразных чертах (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм – *Да мы обе «хитренькие»*)

- **2. Сходство должно быть интересно партнёру**

Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации



Техника подчёркивания значимости партнёра, его мнения, вклада в общее дело

1. Подчеркивание значимости должно быть конкретным, подкреплённым фактами – Я

несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала. Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.

2. Подчеркивание значимости должно быть искренним

Я горжусь тем, что мы в одно команде!

Да, вот это работа! Супер! Твоя молниеносность меня поражает!

Техника вербализации чувств:

Формулы вербализации:

своих чувств	чувств партнёра
<i>Я удивлён (удивлена) ...</i>	<i>Вы удивлены...Ты удивлён (удивлена)...</i>
<i>Я огорчён...</i>	<i>Вы огорчены... Ты огорчён (огорчена)...</i>
<i>Меня задевает ...</i>	<i>Вас задевает... Тебя задевает ...</i>
<i>Меня тревожит ...</i>	<i>Вас тревожит ...Тебя тревожит ...</i>

Метафорическая вербализация чувств

Я чувствую себя как школьник у доски.

Я чувствую себя как подсудимый на скамье.

Я чувствую себя как на допросе.

Косвенная вербализация чувств партнёра

Я согласен, что это может вызвать протест.

Я согласен, что это вызывает дискомфорт

Согласен, что такой поворот дела вызывает неприятные чувства.

Да, это, конечно, огорчительно.



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

