

4 ДРАМЫ ОБЩЕНИЯ

Преодоление коммуникативных драм с
помощью коммуникативных умений

4 Драмы общения

| Название драмы | Суть драмы | Пример |
|------------------------|---|---|
| 1. Драма слушания | Слушаю, но не слышу | - У меня сейчас трудный период ... - Ой, а у меня-то что случилось, только послушай! Пошла я вчера ... |
| 2. Драма понимания | Слышу, но не понимаю | - Я вчера смотрела такой грязный фильм, что после него хотелось помыться! - А вчера во втором корпусе давали горячую воду ... |
| 3. Драма действия | Понимаю, но сделать не могу | - Я знаю, что должен сейчас спокойно и твердо высказать свое предложение. Сейчас я это сделаю»-мы... я ... в общем... Извините, потом как-нибудь |
| 4. Драма самовыражения | Понимаю, могу сделать сам, но сформулировать, как это делается, не могу | - Не знаю, как объяснить, ну, говорю что-нибудь ... Ну, подходящее к случаю ... - Пример какой-нибудь приведи. - Ну, не знаю ... Ну, например ... Ну, это просто ... Не знаю, как сказать ... |

Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений

| Активное слушание | Пассивное слушание |
|--|--|
| <p>Попытки побудить партнера к разговору.</p> | <p>Терпеливое ожидание того, чтобы партнер заговорил.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Попытки точно воспринять сказанное партнером.• Попытки убедиться в точности своего восприятия. | <ul style="list-style-type: none">• Ожидание того, когда партнер окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное.• Свободный поток собственных ассоциаций под воздействием того, что уловило собственное внимание. |
| <ul style="list-style-type: none">• Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы• Попытки вернуть его к обсуждаемой теме. | <ul style="list-style-type: none">• Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания».• Ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора.• Ожидание того, когда партнер перестанет говорить. |

Коммуникативные сигналы

| | |
|------------------------------------|---|
| Вербальные сигналы | <ul style="list-style-type: none">▪Смысл высказываний▪Подбор выражений▪Правильность речи и различные виды ее неправильности |
| Паралингвистические сигналы | <ul style="list-style-type: none">▪Особенности произнесения речи и неречевых звуков▪Качества голоса |
| Невербальные сигналы | <ul style="list-style-type: none">▪Взаимное расположение в пространстве▪Позы▪Жесты▪Мимика▪Контакт глаз▪Прикосновения▪Запахи |

Психологические сигналы располагающие к контакту

| Сигналы | Как реализуются |
|---|---|
| Вербальные сигналы, располагающие к контакту | <ul style="list-style-type: none">•Отчетливое приветствие•Обращение к человеку по имени•Предложение сесть |
| Невербальные сигналы, располагающие к контакту | <ul style="list-style-type: none">•Угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»• угол наклона тела меньше прямого «Тупой угол между себе седниками - это провал пере говор |
| Позы | <p style="text-align: center;">Открытая, а не закрытая</p> <ul style="list-style-type: none">• нескрещенность конечностей• развернутость корпуса и головы• раскрытость ладоней• расслабленность мышц• контакт глаз |

Психологические сигналы располагающие к контакту

| Сигналы | Как реализуются |
|-----------------------------|--|
| Мимика | <ul style="list-style-type: none">• улыбка ,• живое, естественно изменяющееся выражение лица |
| Взгляд | <ul style="list-style-type: none">• продолжительность контакта глаз 3-5 сек• частота контакта - не реже 1 раза в минуту• частота моргания - раз в 3-5 сек |
| Паралингвистические сигналы | <ul style="list-style-type: none">• Отчетливость речи• Доброжелательная интонация• Громкость голоса - средняя• Высота тона - низкая• Быстрота речи - умеренная |
| Дистанция | Индивидуализированная, с учетом общих закономерностей: Интимная 0-45 см Личная 45-60-120 см Социальная 120-210-360 см Публичная 360-750 - ... см |

Активное слушание

Структура техник активного слушания

Умение разговаривать

Умение услышать и понять

**Техники
формулирования
вопросов
(прежде всего
открытых)**

**Техники малого
разговора**

**Повторен
ие**

**Перефразиро
вание**

**Вербал
изация**

**Резюми
рование**

Техники постановки вопросов

| Коммуникативные техники | Определения | Как это сделать? |
|-------------------------|---|---|
| Открытые вопросы | Вопросы, предполагающие развернутый ответ. | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Начинайте вопрос со слов: <i>□Что? Как? почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п.</i> <input type="checkbox"/> На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) мы должны обратить внимание? <input type="checkbox"/> Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию? <input type="checkbox"/> Какой результат был бы приемлемым для тебя? <input type="checkbox"/> Как мы могли бы сформулировать свою задачу? <input type="checkbox"/> Что ты имеешь в виду, когда говоришь о... <input type="checkbox"/> Если ты попадешь в эту ситуацию, то какими будут твои первые действия? |
| Закрытые вопросы | Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответ «да или «нет» | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Когда истекает срок сдачи ? <input type="checkbox"/> Сколько времени у вас осталось в резерве? <input type="checkbox"/> Ты хочешь отказаться ? <input type="checkbox"/> Вас больше всего интересует график работы? |
| Альтернативные вопросы | Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ты предпочитаешь воспринимать информацию на слух, зрительно или комбинированно? <input type="checkbox"/> Ты предпочитаешь, чтобы я дал тебе ответ по телефону, прислал по факсу или по электронной почте? <input type="checkbox"/> Вас интересуют проблемы ответственности медиатора, знания по конфликтологии или «побочные эффекты медиации»? |

Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления

| Типичная ошибка в формулировке вопроса | Почему это ошибка? | Способ преодоления |
|--|---|--|
| Почему? | Скрытое обвинение: -Ваш выбор мне не понятен, а следовательно, неправилен. | Каковы основные доводы в пользу этого решения? Какова логика этого выбора? |
| Почему вы не ... ? | Скрытое обвинение: -Вы выбрали неправильный путь. | Какие меры могли бы быть эффективными в этой ситуации? Как мы могли бы обосновать их эффективность? |
| Как вы могли согласиться .. ? (отказаться ... пригласить ... не пригласить ... так ответить ... не ответить и т. п.) | Скрытое обвинение: -Вы недостаточно опытны (предусмотрительны и т. п.) | Чем было продиктовано положительное решение? Что побудило вас согласиться? Не могли бы вы привести обоснования своего решения? |

| Техники | Определение | Как это сделать? |
|--------------------------------|--|--|
| <p>Повторение</p> | <p>Дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером</p> | <p>1 . Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы</p> <p>-Итак, ты считаешь ... (цитата).</p> <p>-Насколько я тебя понял ... (цитата)</p> <p>2. Повторите ДОСЛОВНО последние слова медианта</p> <p>3. Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова произнесенные медиантом</p> |
| <p>Перефразирование</p> | <p>Краткая передача сути высказывания партнера</p> | <p>Старайтесь лаконично сформулировать сказанное Медианта.</p> <p>Следуйте логике партнера, а не собственной логике</p> |
| <p>Вербализация</p> | <p>Проговаривание чувств, эмоций, состояний своих и медианта.</p> | <p>Называем положительную составляющую состояния, чувства, эмоции</p> |

Типичные ошибки АС

| Типичная ошибка АС | Почему это ошибка? | Способ преодоления |
|---|--|---|
| <p>- Я вас прекрасно понимаю!</p> | <p>2) Человеку хочется, чтобы его поняли ровно настолько, насколько он хочет быть понятым.</p> <p>«ПРЕКРАСНО ПОНИМАЮ»</p> <p>может вызвать страх «разоблачения».</p> | <p>Использовать нейтрально-уважительные формулировки с вопросительной интонацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вы удивлены?. - У Вас вызывает протест? - Вы чувствуете себя неуютно? .. - У Вас вызывает огорчение?. - У Вас пока нет уверенности в том, что?. |
| <p>Вербализация негативных чувств и состояний.</p> <p>У вас усталый вид ...</p> <p>Вы выглядите такой измученной ...</p> <p>У тебя такой испуганный вид ...</p> | <p>Существует опасность , что негативные чувства лишь усилятся в результате вербализации</p> | <p>Уважительные и более нейтральные формулировки:</p> <p>Мне кажется что:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Вы сконцентрированы ... -Вы в напряжении сил... -Вы опасаетесь ... -Ты чем-то встревожена ... -Ты обеспокоен... |
| <p>Голословные заявления вместо вербализации</p> <p>- Я вас очень хорошо понимаю ...</p> | <p>До тех пор, пока эмоция не названа, человек может продолжать думать, что его на самом деле поняли неправильно.</p> | <p>Использовать нейтрально-уважительные формулировки с вопросительной интонацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вы удивлены? - у Вас вызывает протест? - Вы чувствуете себя неуютно? - у Вас вызывает огорчение?. - у Вас пока нет уверенности в |

Формулы вербализации чувств

| Менее уважительные формулировки для вербализации чувств | Более уважительные формулировки для вербализации чувств |
|---|---|
| Вам противно; мне противно | Вы возмущены, я возмущен |
| Вы нервничаете; я нервничаю | Вас беспокоит; меня беспокоит |
| Вам обидно; мне обидно | Меня задевает; вас задевает |
| Вас бесит; меня бесит | У вас вызывает протест; у меня вызывает протест |
| Противно (вам; мне) | Вызывает дискомфорт (у вас; у меня) |
| Вы злитесь; я злюсь | Вы сердитесь; я сердит |
| Вы боитесь; я боюсь | Вы опасаетесь; я опасаясь |
| Вы не понимаете, я не понимаю | Вы удивлены, я удивлен |
| Вам неприятно; мне неприятно | Вам неуютно; мне неуютно |