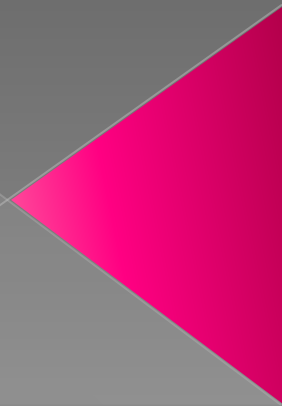


Знаки внимания при общения



Знаки внимания – это
обращенные к
собеседнику
высказывания или
действия, цель которых –
поддержать человека,
улучшить его
самочувствие.

- Комплимент – это словесный знак внимания, который не учитывает конкретной ситуации общения.
- Например, делая сотруднице комплимент о ее внешнем виде, не обращая внимание на то, что она очень расстроена

- Похвала – знак внимания, содержащий оценку, сравнение с другими, причем в пользу того, к кому обращена похвала.
- «Вы лучше кого-то» подразумевает, что «кто-то хуже вас».
- Взрослые, считая что ребенка надо чаще хвалить, и постоянно сравнивая его результаты с результатами других детей, могут сформировать зависимость от одобрения. Не получая этого одобрения во взрослой жизни, человек начинает испытывать дискомфорт.

- Поддержка – оказание человеку знака внимания тогда, когда ему это необходимо, и относительно того, в чем в данный момент имеются затруднения.
- Когда человеку оказывается поддержка, то обращаются к его личности вне зависимости от его успехов и неудач, ошибок и достижений.

Техники слушания.

- Важнейшее условие продуктивного общения – это умение слушать. Умение слушать не означает простого молчания, это активный и достаточно сложный процесс, призванный повысить эффективность общения.

МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ
СЛЕДУЮЩИЕ ВИДЫ СЛУШАНИЯ

● АКТИВНОЕ

● ПАССИВНОЕ

● ЭМПАТИЧЕСКОЕ.

- Активное слушание предполагает уточняющие вопросы, парафраз по типу: «Правильно ли я вас понял, что...», причем следует обязательно дожидаться ответа.
- Эта техника активно применяется в том случае, если собеседники обмениваются информацией.

- В тех ситуациях, когда собеседник находится в состоянии эмоционального стресса, сильного эмоционального возбуждения, эффективно пассивное слушание.

- В случаях, когда в процессе общения решаются проблемы, значимые для личности, эффективно применение эмпатического слушания.
- Эту технику следует использовать тогда, когда человек сам готов с вами поделиться своими проблемами.
- Эмпатическое слушание предполагает, что отражаются чувства собеседника, его переживания, не допускаются замечания, интерпретирующие его мотивы («так это у тебя потому, что...»).