

# СРС

НА ТЕМУ: «МЕТОДЫ СООБЩЕНИЯ  
ПЛОХИХ НОВОСТЕЙ.»

Подготовила : Мангитова Л.А.

Группа: Ом-09-85-1

# АН:

- ▶ Введение
- ▶ Методы сообщения плохих новостей.
- ▶ Вывод
- ▶ Список литературы

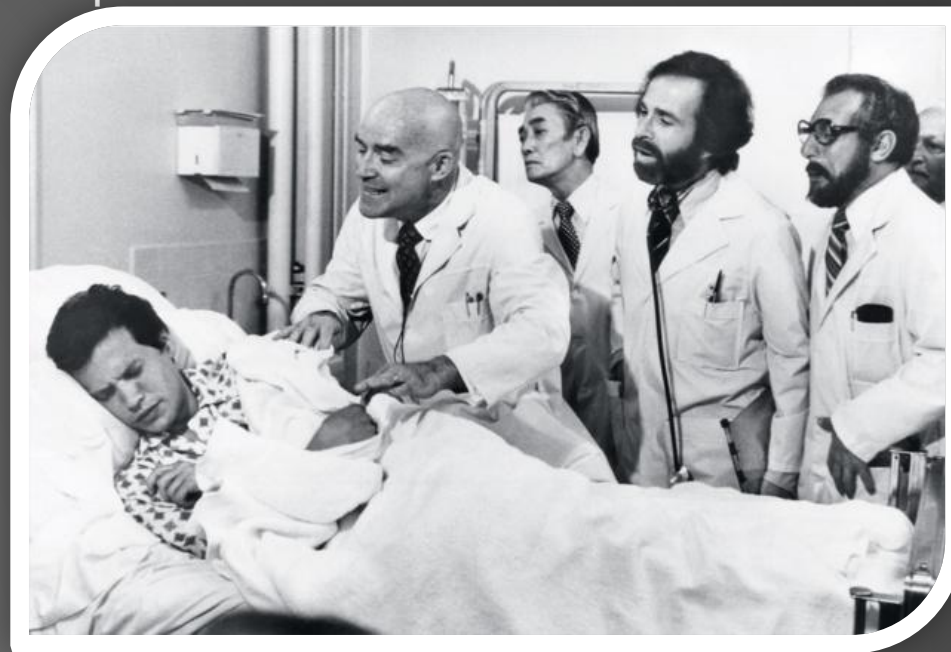
# ДЕНИЕ:

- ▶ Рассказывать плохие новости всегда было очень сложно . Необходимо знать, какие навыки следует проявить и как себя вести, чтобы их продемонстрировать. Для этого мы разберем парочку методов...



Получить плохие новости трудно. Что за ними скрывается, как правило, неясно. Да и сами сообщения часто неполными. Реакция в общем смысле этого слова может быть непредсказуема. К тому же вы не можете не быть источником плохих вестей. Вы можете лишь сообщать о них. Но вы знаете, как люди отзываются о таких вестниках.

Нам есть, что терять.



# ВАЖНОСТИ

## ДОВЕРИЯ...

- ▶ Рассмотрим вопрос доверия к нам. Поскольку наше сообщение о плохих новостях бывает неполным, мы, естественно, чувствуем себя неудобно и у адресатов может сложиться впечатление, что мы не знаем, о чем говорим. Стоит утратить доверие к своей персоне, как люди усомнятся в нашем авторитете и в искренности нашей заботы о них. И тогда ситуация выйдет у нас из-под контроля.
- ▶ Сообщая людям плохие новости, необходимо проявить три качества.  
**Во-первых**, то, что вы заслуживаете доверия, то есть обладаете достаточными для передачи подобной информации знаниями и опытом.  
**Во-вторых**, необходимо продемонстрировать сочувствие к людям, которых затрагивают ваши вести, заботу о них, их благосостоянии и их будущем.  
**В-третьих**, обращаясь к людям, вы должны завоевать их доверие, дабы в это сложное время они не вышли из вашего подчинения и подчинения организации.
- ▶ Однако просто сознавать необходимость эмпатии, проявления и завоевания доверия недостаточно. Необходимо также знать, какие навыки следует проявить и как себя вести, чтобы продемонстрировать данные качества во время обращения к коллегам. Далее мы в первую очередь рассмотрим принципиальные элементы, а затем покажем, как они применяются на практике.

# ФОРМАТ СООБЩЕНИЯ ПЛОХИХ НОВОСТЕЙ...

- ▶ Здесь организационный формат важен как никогда, потому что люди должны «услышать» ваше сообщение таким, каким вы хотите его передать. Формат передачи плохих новостей приводится ниже. Он подходит как для личных встреч, так и для последующих письменных сообщений.



# ФОРМАТ СООБЩЕНИЯ ПЛОХИХ ВОСТЕЙ:

*Подготовка  
а  
аудитории*

*Сообщение  
плохих  
новостей.*

*Объяснени  
е ситуации  
и  
последстви  
й.*

*Проявлени  
е  
сопережив  
ания.*

*Взгляд в  
будущее.*

*Ответы на  
вопросы.*

**1. Подготовка аудитории.** Сообщите людям столько «предыстории», сколько необходимо для восприятия основной информации в надлежащем контексте. Здесь важна краткость, потому что иначе вас просто не станут слушать. Возможно, чтобы рассказать предысторию не придется вовсе, потому что собравшиеся и так уже знают происходящее. Для подготовки аудитории используйте следующие фразы: «...наших...» или «Как вы знаете, мы приглашали консультантов для определения целей нашей организации. Они состоят в том, чтобы...»

**2. Сообщение плохих новостей.** Самое главное здесь — сообщить новости напрямую, такие, какие они есть. Делая уклончивые заявления, вы выглядите неуверенным в себе человеком, что негативно отражается на доверии к вам. Не скрывайте критическую информацию. Изложите плохие новости в начале своего выступления. Не нагнетайте обстановку.

**3. Объяснение ситуации.** Услышав о случившемся, собравшиеся тут же захотят знать, почему это произошло. Объясните, чем вызваны плохие новости. Вслед за этим слушатели захотят знать, как это отразится на них. Расскажите о последствиях ваших новостей.



**4. Проявление сопереживания.** На протяжении всего сообщения вы должны проявлять понимание эмоциональной стороны сложившейся ситуации. Такое понимание проявляется в том числе и в тоне вашего голоса. Кроме того, после завершения ситуации и ее последствий необходимо словесно признать, что вы лично переживаете, как это тяжело. Это и есть сопереживание.

**5. Взгляд в будущее.** Здесь дискуссия делает важный поворот. Теперь вы начинаете видеть будущее в более положительном свете. Например, можно предложить действия, направленные на ослабление влияния сообщенных вами плохих новостей.

**6. Ответы на вопросы и тревоги.** Здесь-то и проявится доверие к вам. Заранее подумайте, какие вопросы вам могут задать, и подготовьте на них ответы. Ваша подготовленность покажет слушателям, что вы вышли к ним не с пустыми руками, а основательно продумав их ситуацию.

В ходе таких событий зачастую возникают вопросы, на которые пока нет ответов. Не бойтесь говорить: «Я не знаю», однако вслед за этим сообщайте, когда сможете найти ответы. Постарайтесь, чтобы участники видели, как вы записываете их вопросы, тогда они смогут поверить в реальность вашей поддержки

# Как сообщать очень плохие новости

Муторное дело, но без этого в жизни не обходится.  
Потому и хотим тебе помочь.



Мужайтесь, вам придется сменить прическу.

**Подготовь собеседника** Попроси его сесть. Скажи: «У меня плохие новости». Любые уловки и иносказания перед сообщением, длящиеся более нескольких секунд, лишь усиливают стрессовое состояние теряющегося в догадках собеседника.

**Склонись** Немного наклонись (плечи и шея). Это обеспечит максимальный контакт с собеседником и подчеркнет твоё сочувствие его беде.

**Говори внушительно** То есть негромко, разборчиво, используя самый низкий диапазон своего голоса.

**Будь понятен** Никаких эвфемизмов. Используй слова «умер», «убит», «скончался».

**Молчи и слушай** То есть не уходи сразу. Как показали результаты опроса, проведенного среди людей, которым сообщали очень плохие новости, 65 процентов из них считают, что возможность задать вопросы после тяжелого сообщения крайне важна.

pikabu.ru

ГАЗЕТНАЯ СТАТЬЯ...

# ДУЮЩИЙ МЕТОД...

Стратегии	Навыки	Текущие задачи
Предоставление информации таким образом, чтобы это было понятно	<ul style="list-style-type: none"><li>• просмотр информации</li><li>• предложить пациенту задавать вопросы</li><li>• проверить понимание пациента</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• избегать жаргона</li><li>• рассмотреть все вопросы</li><li>• нарисовать диаграммы</li><li>• определить категории</li></ul>

Стратегии	Навыки	Текущие задачи
Ответить сочувственно на эмоции	<ul style="list-style-type: none"><li>• поощрять выражение чувств</li><li>• подтверждение</li><li>• нормализовать</li><li>• оценить</li><li>• задавать открытые вопросы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Поддерживать зрительный контакт</li><li>• Дать время для обдумывания</li><li>• Предложить салфетки</li><li>• Дать надежду и уверенность</li></ul>

# СЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

## ДЕЙСТВИЙ...

### Подготовка...

Утрата всегда означает потерю чего-то значимого. Что бы это ни было, фазы переживания утраты всегда одинаковы. Вначале идет стадия отрицания, затем эмоциональная стадия, потом стадия смирения и, наконец, восстановления. В зависимости от конкретного случая различаться будет лишь длительность и интенсивность фаз». Все эти стадии могут промелькнуть за минуту, но иногда способны длиться годами. Тебе, как человеку, сообщающему плохую новость, неминуемо придется присутствовать при первой стадии – отрицания. Чем правильнее ты поднесешь дурные вести, тем быстрее эта фаза завершится.

Сперва установи с человеком визуальный контакт, который неплохо бы сопроводить и тактильным (похлопай по плечу). Настрой его, сказав: «У меня очень, очень плохие известия». Он должен быть готов к серьезности новости: к тому моменту, когда она прозвучит, человек уже успеет «сгруппироваться» и менее болезненно воспримет сообщение. Имеет смысл также придать ему дополнительных сил: «Ты сильный человек, ты справишься».



# Сообщи...

информацию без дополнительной  
«Алмаз умер», а не «Как это ни страшно  
звучит, но Алмаз все-таки умер!» Сообщение  
должно быть максимально конкретным...

– Стрессовое состояние, в котором сейчас  
пребывает человек, сужает его каналы  
восприятия и мешает ему воспринимать  
абстрактную информацию. Кроме того, не  
добавляй к известию своих эмоций. Твоя  
эмоция будет отражена и усилена в несколько  
раз.



# Проследи...

Услышав наконец плохую новость, человек вступит в стадию отрицания, которая начнется с «оглушенности». Ты потеряешь с ним визуальный контакт, он уйдет в себя и на время потеряет чувство реальности. Он перестанет себя контролировать и может действовать почти как в состоянии аффекта. О том, что «оглушенность» осталась позади, можно понять, если человек начнет задавать вопросы: «Как это произошло?», «Это точно?» и т. д. Снова установи визуальный и тактильный контакты и отвечай опять же максимально конкретно – это поможет ему вернуться к реальности.



# Среагируй...

Ознания факта последует эмоциональная реакция. «Она может быть любви, но чаще всего это гнев и агрессия», Эти эмоции вредны как тебе, так и ему самому (гнев на себя может привести и к суициду). Мышление в шоковых состояниях работает плохо, связь между тобой и преподнесенной тобой новостью затмит логику. Отведи агрессию и от себя, направив ее в другую сторону. Сразу оправдай и получателя печального известия («Ты ничем не смог бы помочь: пингвин сильнее мышки»).



ГНЕВ...



# Оберегай...

Когда эмоции успокоятся, человек войдет в продолжительную стадию смирения. Она может сопровождаться депрессией, замыканием в себе и т. п. Не торопи события. Если твой лучший друг понуро сидит в сторонке и рисует на полях профиль бросившей его девушки, не зови его присоединиться к вашей веселой компании, которая идет отмечать твою свадьбу с его бывшей подругой. Пусть он побудет наедине со своим горем. Стадия смирения пройдет быстрее и скорее наступит выздоровление после утраты, если не мешать ей терзать несчастного.



# ВОД...

- ▶ У каждого из нас в жизни бывают моменты, когда мы узнаем что-то очень плохое - или то, что кто-то сообщает нам о смерти любимого человека. В общем, так есть и так будет, к сожалению. Но бывает и так, что у нас самих все хорошо, но приходится сообщать что-то плохое своим друзьям/родным. Это действительно сложно, и психологи рекомендуют использовать несколько методов, которые мы рассмотрели в моей презентации, помогающих подготовить других к чему-то плохому, и не чувствовать себя виноватым...

литературы:

- ✓ [http://www.elitarium.ru/2005/12/07/kak\\_soobshhit\\_plokhie\\_novosti.html](http://www.elitarium.ru/2005/12/07/kak_soobshhit_plokhie_novosti.html)  
сообщить плохие новости»
- ✓ <http://www.medlinks.ru/sections.php?op=viewarticle&artid=1820>
- ✓ <http://xage.ru/kak-soobschat-plohie-novosti/>
- ✓ [http://www.maximonline.ru/statji/\\_article/soobshhat-ploxie-novosti/](http://www.maximonline.ru/statji/_article/soobshhat-ploxie-novosti/)
- ✓ <http://allrefs.net/c17/1v3bz/p3/>

**Спасибо за  
внимание!!!!!!**