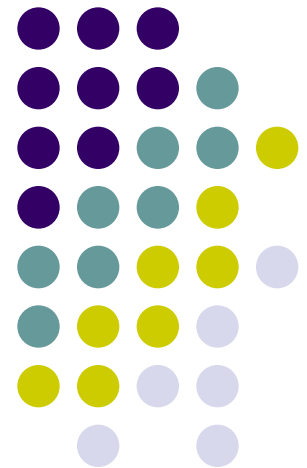


МОДУЛЬ 3. «ТЕХНОЛОГИЯ» ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

***«Понимание как участие –
вот истинный путь
познания»
(Ролло Мэй)***



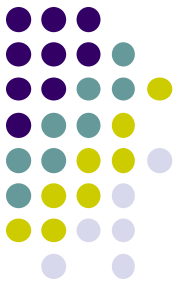
Тема 3.2. Установление контакта и развитие отношений



План лекции:

1. Контакт как условие общения.
2. Способы и приемы установления межличностного контакта. Активное и пассивное эмпатийное понимание партнера.

1. Контакт как условие общения



Межличностный контакт – идентификация и /или актуализация определенного сходства с партнером по общению, создающие необходимую основу для дальнейшего развития отношений, обмена информацией, выбора и практической реализации стратегии и тактики межличностного взаимодействия.



Значение межличностного контакта адекватно передают такие метафоры, как: «прикосновение», «встреча», «объятия», «взаимопроникновение». Они подчеркивают духовное родство, единство, глубокую связь между людьми. *«Счастье – это, когда тебя понимают»* – говорят герои известного художественного фильма *«Доживем до понедельника»*.



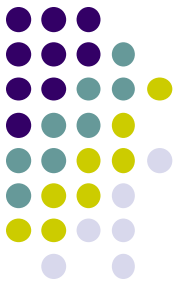
*«Счастье – существительное среднего рода
Оно не может быть ни мужским, ни женским
Ни моим, ни твоим*

*Оно всегда где-то посередке
Между женщиной и мужчиной
Между тобой и мной*

Счастье – это то, что происходит между нами»

(Ю.М. Федоров).

Условия межличностного контакта:



- 1) потенциальное наличие у партнеров сходного опыта (представлений, интересов, переживаний...);
- 2) идентификация (узнавание, обнаружение) такого сходства (может быть неосознаваемой);
- 3) актуализация обнаруженного сходства.

Механизм установления межличностного контакта -



«присоединение» – актуализация некоторой общности, существующей между людьми.

Такой общностью может быть профессия, место рождения, пол, возраст, хобби и пр.

Средствами актуализации некоего сходства, во-первых, являются такие обращения, как: «коллега», «земляк», «мужики», «девчонки» и др.

Во-вторых, это указание на наличие общего: «разделить интересы», «присоединиться к намерению», «общая задача», «одна проблема» и пр..

Присоединение может происходить как спонтанно, так и более или менее осознанно.



Присоединение осуществляется с использованием вербальных и невербальных средств. К числу таких средств относятся: мимика, пантомимика, жестикуляция; дыхание; речь. Соответственно, выделяют следующие аспекты присоединения:

1. ***Присоединение по движениям тела (отзеркаливание)*** – представляет собой в идеале произвольное повторение характерных движений партнера по общению.



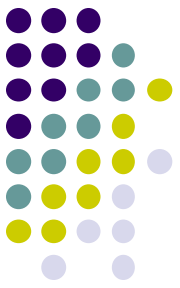
2. Присоединение по дыханию – синхронизация дыхания с учетом, ритма, глубины, частоты дыхания партнера.

3. Присоединение по речи – использование в речи слов той модальности (визуальной, аудиальной или кинестетической), которую использует партнер.



Так, для **визуалов** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде зрительных образов), типичны такие слова, как: «ясно», «наглядно», «красиво», «посмотрите», «видно», «картина», «вид» и т.д. Для **аудиалов** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде звуков, «на слух») типичны слова и выражения: «мелодично», «гармонично», «созвучно», «давайте обсудим» и пр. Для **кинестетиков** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде ощущений) типичны слова и выражения: «я чувствую проблему», «тяжело понять», «легкое настроение», «легко на душе», «тяжелый день».

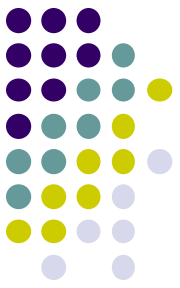
2. Способы и приемы установления межличностного контакта. Активное и пассивное эмпатийное понимание партнера



«**Эмпатия**» (буквально, с греч.) – сильное и глубокое чувство, направленное внутрь, вчувствование. Эмпатия – понимание чувств другого человека, эмоциональное проникновение.

Слушание и слышание собеседника – основа понимания, поэтому способы эмпатийного понимания называют также *способами эмпатийного слушания*. Барьерами для межличностного понимания могут быть: собственные представления, личностные проблемы, неадекватные установки (обесценивание себя, недоверие к людям и миру в целом, отстраненность), неадекватные ожидания и требования и пр.

Пассивное слушание (ПС)



используется в ситуациях, когда нет необходимости помогать партнеру в выражении его чувств, в том числе – в ситуациях, когда партнер испытывает эмоциональное напряжение позитивного характера (положительные эмоции). Также способствует снижению уровня эмоционального напряжения и стабилизации эмоционального состояния партнера. При пассивном слушании, как правило, достаточно реакций признания, подтверждения для выражения своего участия.

Активное слушание (АС)

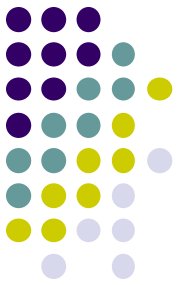


используется в ситуациях, когда есть необходимость помогать партнеру в выражении его чувств (позитивных и негативных), способствует снижению уровня эмоционального напряжения и стабилизации эмоционального состояния партнера. При активном слушании помимо реакций признания и подтверждения активно применяются вербальные приемы и техники (табл.).



Как в пассивном, так и в активном слушании основное назначение субъекта общения – отражение психоэмоционального состояния партнера. В связи с этим, можно сказать, что субъект общения – это своего рода **«зеркало»**, глядя в которое партнер по общению видит и лучше понимает самого себя.

Способы эмпатийного понимания



Способы эмпатийного понимания (слушания)

Активное слушание (АС)	Пассивное слушание (ПС)
<p>Вербальные приемы:</p> <ul style="list-style-type: none">–парафразирование (отражение содержания);–вербализация (отражение чувств);–резюмирование (подведение итогов;–открытые вопросы;–Я-сообщение (для выражения собственных чувств и стабилизации своего эмоционального состояния)	<p>Реакции признания, подтверждения:</p> <ul style="list-style-type: none">–невербальные и экстралингвистические средства общения;–взгляд;–прикосновения;–организация пространства межличностного взаимодействия
<p>Присоединение:</p> <ul style="list-style-type: none">–по движениям тела (отзеркаливание);–по дыханию;–по речи.	

Таким образом, для установления межличностного контакта необходимы следующие социально-психологические компетенции:



выбор средств общения, адекватных ситуации и особенностям субъекта и объекта общения, конгруэнтность в общении (как соответствие информации, поступающей по вербальному и невербальному каналам); владение приемами и техниками установления контакта и развития отношений: отражение чувств, парафразирование, резюмирование, постановка вопросов, ободрение, предоставление информации, интерпретация, конфронтация, самораскрытие, «Я-сообщение».



Спасибо за внимание
и понимание!