

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

Повторение

Перефразирование

Вербализация

Резюмирование

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 опытни (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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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