Способы эффективного общения

Техники активного слушания – это методики, основанные на социальной психологии и позволяющие четко понимать, что чувствует и думает партнер. Для этого есть способы живого участия в общении, при помощи которых можно выразить свою причастность к диалогу, готовность поделиться мыслями и взглядами. Собеседник видит вовлеченность человека и начинает доверять ему. Это всегда работает на результат.

Активно слушать можно научиться, и это более полезно, чем красноречие или искусство убеждать. Если вы мастер задавать вопросы, который не способен слышать то, что говорят в ответ, общение будет пустым.

Техники активного слушания применяются в журналистике, бизнесе, торговле, повседневной жизни, при общении с детьми и супругами.

Фундаментом всех современных технологий активного слушания является все та же эмпатия, проявляемая на разных уровнях:

1. **Сопереживание** – проявление эмоций, захвативших собеседника. Если он прослезился, например, то слушатель тоже смахивает слезы.
2. **Сочувствие** – выражается в желании помочь любому человеку, когда тот попадает в неприятность.
3. **Симпатия** – устойчивая благосклонность и дружелюбность к собеседнику.

Техники активного слушания:

- Эхо-техника — это повторение отдельных слов или словосочетаний собебседника без каких бы то ни было изменений.
- Уточнение — не всегда в рассказе человек описывает все детали событий или переживаний. Попросите уточнить все, даже самые мелкие подробности.
- Паузы – когда человек заканчивает говорить — выдержите паузу. Она дает возможность подумать, осмыслить, осознать, добавить что-то к рассказу.
- Сообщение о восприятии – другими словами, это возможность сообщить собеседнику, что вы поняли, что он вам сказал, его эмоции и состояние. «Я

понимаю, как тебе сейчас обидно и больно. Хочется плакать и чтобы тебя пожалели».

- Развитие мысли – осуществление попытки подхвата и продвижение далее хода основной идеи или мысли собеседника.
- Сообщение о восприятии себя – слушатель сообщает своему собеседнику о том , как изменилось его состояние в результате слушания «Меня задели ваши слова»
- Замечания о ходе беседы – слушатель сообщает о том , как можно осмыслить бесед в целом. « Походу , мы достигли общего понимания проблемы»
- Резюмирование – проведение промежуточных итогов сказанного собеседником в процессе его монолога «Итак, мы с вами обсудили следущее:..»
- Отражение чувств – выражение эмоциональной позиции собеседника на основе наблюдений слушателем не только за тем , что говорит коммуникатор , но и за тем , что выражает его тело « Я вижу, вас это волнует…»

- «Угу» – поддакивание.Это самый простой прием активного слушания. Любой человек им пользуется почти интуитивно. Во время разговора рекомендуется периодически кивать головой, говорить «да», «угу», «ага» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нём. Молчание, на протяжении всего рассказа, вызвали бы сомнения в заинтересованности партнера информацией.
- Особенности постановки вопросов.

<u>Существуют два типа вопросов:</u>

✓ Закрытые вопросы. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет». К примеру, можно привести такие вопросы: «Ты ел сегодня?», «Ты здоров?», «Ты здесь давно?» «Ты был один?» и т.п.

✓ Открытые вопросы характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. К такому типу вопросов могут относиться следующие:

«Что ты ел сегодня?», «Как ты себя чувствуешь?», «Как давно ты здесь?».

- Перефразирование.Это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.
- Раппорт включает в себя «присоединение» к человеку по определенным «каналам»: по интонации, по темпу речи и по дыханию.

Техника «Я-сообщения»

1. Говорим о чувствах

В первую очередь необходимо обозначить собеседнику, какие эмоции мы испытываем в данный момент, что нарушает наш внутренний покой. Это могут быть такие словосочетания, как «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

2. Сообщаем о фактах

Затем мы сообщаем о том факте, который повлиял на наше состояние. Важно быть максимально объективным и не давать оценок действиям человека. Просто описываем, что именно повлекло за собой последствия в виде упавшего настроения.

3. Даем объяснение

Потом нужно постараться объяснить, почему именно нас задевает тот или иной поступок. Таким образом наша претензия не будет выглядеть необоснованной.

4. Выражаем желание

В завершение надо рассказать, какое поведение оппонента мы считаем предпочтительным.

Например: Ты-сообщение: «Ты плохо себя ведешь…», Я-сообщение: « Я беспокоюсь, что…"

Активное общение исключает:

- Оценочные суждения, критику. Эмпатическое общение строится на безусловном принятии собеседника, что доказывает человеку собственную значимость и поощряет продолжать разговор.
- Рассеянность, отсутствие интереса. В разговоре нельзя уходить в себя, отворачиваться, даже если тема беседы не близка. Открытость, встречные вопросы помогают расположить оппонента.
- Навязывание своего мнения. Важно уважать взгляды другого человека, выражать несогласие корректно, без осуждения, не перебивать.
- Раздражение, агрессию. Техника не работает в конфликтной обстановке, когда собеседники настроены друг против друга. Для эффективного диалога предполагается спокойное, дружелюбное отношение.

Также необходимо учитывать межличностное расстояние во время общения:

1. Интимное расстояние (до 0,5 м) – для общения с близкими людьми
2. Межличностное расстояние (от 0,5 до 1,2 м) -для дружеского разговора
3. Социальное расстояние (от 1,2 м до 3,7 м) – для деловых отношений
4. Публичное расстояние (более 3,7 м) – чтобы обменяться несколькими словами или вообще не контактировать

Активное слушание предполагает, что ребенок говорит, а вы слушаете не перебивая, при этом слышите и откликаетесь на разговор.