

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ- ПРАВИЛА ЕЕ ПОДАЧИ И ПРИНЯТИЯ

Выполнила
Студентка 2 курса
Гр 341 з
Даричева Юлия

- ▣ Слушание других людей с намерением понять, а не только ответить – залог эффективной коммуникации. Понимание – это способность посмотреть на проблему глазами, сердцем, умом другого человека. Чтобы понять – необходимо внимание, чтобы быть понятым – нужна смелость. Эффективность – это уравнивание или разумное сочетание этих двух качеств. Быть понятым – это одна из глубочайших потребностей человека. Как только она удовлетворена, личное внимание переключается на решение проблемы. Если она не удовлетворена – на первый план выходит оборонительное и защитное



- ▣ Самой простой моделью обратной связи является «Я-сообщение», «Я-высказывание». Сравните две фразы:
- ▣ «Вы никогда не делаете того, чего я хочу. Вы всегда поступаете по своему усмотрению»
- ▣ «Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, я чувствую обиду, и мне кажется, что вас не интересует моя точка зрения. Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и при их решении учитывали желания обоих».

- ▣ Первая из приведенных выше фраз – «Высообщение» – субъективно воспринимается как обвинение, ставит человека перед необходимостью защищаться или нападать в ответ. Второе высказывание – пример сообщения от первого лица («Я-высказывание») – хотя и кажется громоздким, более эффективно. Такие высказывания более взвешены, отражают чувство ответственности. «Я-сообщения» позволяют констатировать ваши ощущения по данному поводу и изложить это так, что у вашего партнера возникает желание услышать или даже послушаться вас. Они особенно рекомендуются в тех случаях, когда вы даете отрицательную эмоциональную оценку поведению, которое вам не нравится или вас беспокоит.

- ▣ **Говорите о конкретном событии.** «Ты сегодня появился на работе в 10:45. Это уже второй раз за неделю, давай обсудим». Есть событие, и есть тема для обсуждения. А если так: «Ты вечно спишь до одиннадцати и постоянно опаздываешь»? Генерализация, обобщение — излюбленный прием манипуляторов и извечная тема конфликтов. Для качественной обратной связи не годится.

- ▣ Давайте обратную связь вскоре после события, которое Вы обсуждаете с сотрудником. Дорога ложка к обеду. «Ты сегодня работала с этим VIP-клиентом. Давай посмотрим, что удалось в этот раз». Сравните: «Помнишь, около двух месяцев назад ты обслуживала одного VIP-клиента? Давай разберем, какую ошибку ты там допустила». Как там говорится? Кто старое помянет...

- ▣ **Используйте подтвержденные конкретные факты.** «Я заметил, что ты не стал использовать новую анкету при работе с этим клиентом». Что слышит сотрудник? Руководитель внимательно наблюдал за работой, заметил и запомнил — для него это важно! А если так: «Говорят, ты совсем перестал анкеты использовать?» Конструктивного разговора не выйдет. Будет игра в нападение и защиту. И это не то, что нужно руководителю.



- ▣ **Вовлекайте сотрудника в обсуждение — дайте высказаться.** «Как ты думаешь, что будет делать клиент, который хотел сделать срочный заказ, но не смог дозвониться до нас в 9:30? Что можно сделать, чтобы исключить повторение таких ситуаций?» Пусть скажет. Во-первых, это хороший способ стимулировать самостоятельное мышление сотрудника по обсуждаемой теме и его ответственность за те решения, о которых вы договоритесь в процессе обсуждения. Во-вторых, не дав слова сотруднику, Вы можете лишиться себя важной информации и даже попасть в неловкое положение.

- **Обсуждайте события и действия. Не личность.** Приклеить человеку ярлык — минутное дело. «Ты эгоист! Ты думаешь только о себе!» Скажите такое сотруднику пару раз — и можете больше не ждать от него помощи, взаимовыручки и стремления к командной работе. Ведь он эгоист, и в этот ранг Вы его возвели данной вам властью. Кто-то обидится и уйдет в себя. Кто-то превратится в Вашего оппонента. А кто-то начнет настраивать против вас других членов коллектива. Личность — дело тонкое. Найдите другие слова. «Я ценю твое стремление использовать любые возможности для работы с клиентом. Вместе с тем, должны быть разумные границы. Подумай, какой имидж среди клиентов твои действия могут создать нашей компании».

- ▣ **Говорите о том, что можно изменить.** Это касается тех ситуаций, когда вы нацеливаете сотрудника на корректировку поведения и развитие навыков. Не срабатывает: «Да, вижу, что у нас проблема, с таким тихим голосом сложно завоевать расположение клиентов». А мы о чем думали, когда брали эту сотрудницу на работу? Теперь придется ей помочь! «Если ты сядешь с этой стороны, клиенты будут лучше тебя слышать, давай попробуем. Кстати, может нам подумать о микрофоне?»

- ▣ Похвалить можно прилюдно, а критиковать лучше с глазу на глаз. Причин несколько. Прилюдная критика сильно демотивирует. Раз. У нас сильны традиции поддерживать обиженных. Так что не удивляйтесь, если после публичного выговора в коллективе ваших союзников поубавится. Два. Если Вы неправы (может такое быть, см. выше в п. 4), Вы будете неправы для всех. Оно Вам надо? Три. Другое дело хвалить. И это целое искусство! «Конечно, хорошо, что ты так быстро успокоила клиента, но почему ты не рассказала о новом продукте?» Это похвала или критика? Не очень понятно. «Тебе так быстро удалось успокоить клиента — поделись секретом, как это у тебя получается?». А вот так гораздо лучше! Похвалили, сделали комплимент, подняли самооценку и мотивацию. Что и требовалось

**КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ
СПОСОБСТВУЮЩИЕ
ЭФФЕКТИВНОМУ ОБЩЕНИЮ**

- ▣ Процессы общения невозможны без участия человека, так как именно человек является главным и основным субъектом общения. И этот фактор существеннейшим образом определяет форму и содержание общения. От того, какой человек вступает в общение зависит очень многое: мотивы общения, восприятие партнера, выбор стиля общения и т.д.

- Процесс общения регулируется, в первую очередь, нравственными ценностями, идеалами, принципами и нормами. Правовая регуляция не может охватить все тонкости, все нюансы, все многообразие, всю глубину этого загадочного «мира общения». Несомненно, общение регулируется не только нравственными нормами, но и психологическими, социальными, эстетическими и даже физиологическими и медицинскими факторами. Однако, как свидетельствует опыт, именно нравственные начала, в конечном счете, определяют направленность, духовную окрашенность, ценностную ориентацию всех реальных аспектов в сфере общения: невозможно представить ни одного феномена общения без «нравственной составляющей».

Чему способствует общение?

Развитию личности



Недостаток общения приводит к отклонениям в развитии.

Приобретение знаний о мире



Наука, культура, искусство...

Знания о самом себе



Оценивает себя глазами других людей.

Оценка поведения людей



усвоение норм поведения.

- **Эмпатия.**
- Это умение видеть мир глазами других людей, понимать его так же, как они. Воспринимать мир с их позиций. Это умение «влезть в шкуру» другого человека, ощутить сопереживание его проблемам, вместо давления своего видения и своего эго.
- **Доброжелательность.**
- Это способность не только чувствовать доброжелательность к людям, но и показывать всем своим существом это свое доброжелательное отношение к ним. Сюда входят и уважение к человеку и симпатия, и умение принять его даже тогда, когда не одобряешь его поступки. Для этого надо научиться отделять человека и его поступки.

- ▣ **Аутентичность.**

- ▣ Это умение быть естественным в отношениях. Не скрываться за масками или ролями в жизни, которые мы исполняем. Мы и роли – не одно и то же. У каждого человека их множество: мама, дочка, жена, профессионал, руководитель, ученик и т. д. Это способность быть Собой в любых контактах с окружающими.

- ▣ **Конкретность.**

- ▣ Это умение отказаться во время общения от общих рассуждений и замечаний, часто многозначительных и непонятных. Это умение конкретно говорить о своих переживаниях, мнениях, чувствованиях, действиях.

▣ **Инициативность.**

- ▣ Это склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми. Это умение идти вперед в отношениях, а не только реагировать на то, что делают другие. Это способность устанавливать здоровые контакты, не дожидаясь инициативы со стороны других. Это готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

■ **Непосредственность.**

- Это умение говорить и действовать напрямую. Это открытая демонстрация своего отношения к проблемам и людям. Противоположное качество – умение скрывать свое истинное отношение, которое замешано на лжи себе и людям.

■ **Открытость и искренность.**

- Это готовность открыть другим свой внутренний мир. Это возможно сделать только тогда, когда мы нацелены на установление крепких отношений, и понимание того, что открытость способствует этому.
- Здесь надо осознавать, что искренность не эквивалентна готовности обнародовать все свои секреты. Именно мы, как человек можем быть интересны другим, а не все наши секреты. Открытость нужна конкретно по теме, по ситуации, а не пытаться вывалить на человека интимные подробности.

Умение принимать чувства других людей.

- ▣ Это очень важное качество, отсутствие которого часто разрушает отношения на корню.
- ▣ Это умение принять любые чувства человека – боль, отчаяние, радость, возмущение и т.д. Просто принять, что на данный момент это есть так и не иначе. И внутри себя безусловно верить, что все может измениться в дальнейшем. Это только чувствование ситуации этим человеком, а не весь человек.

Виды общения

- Межличностное



- Массовое



Виды общения

- Прямое



- Опосредованное



Спасибо за внимание!