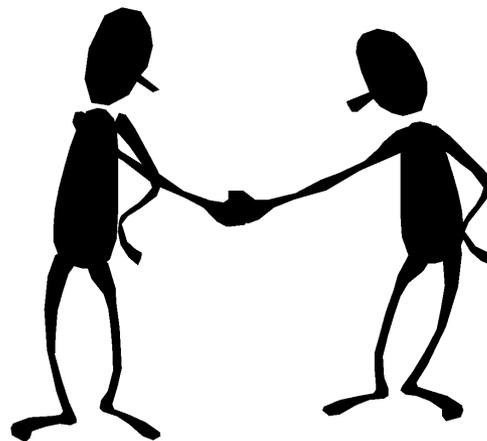




Приемы конструктивного общения

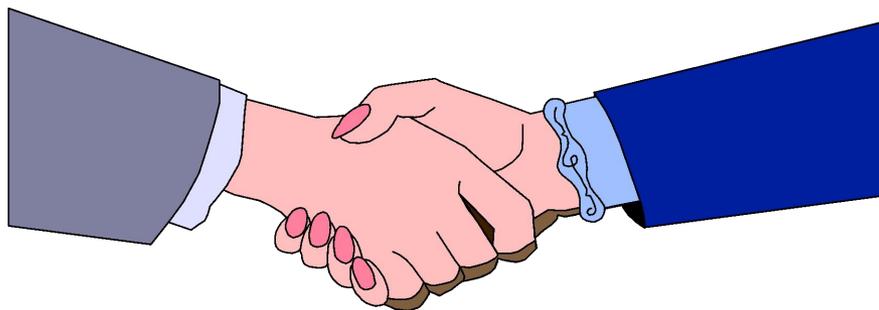


УФ ЦЭПП МЧС России



ОБЩЕНИЕ

процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для совместной деятельности и сотрудничества



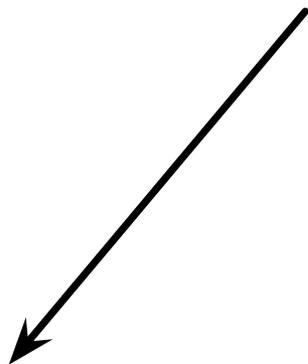
ЭТАПЫ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ



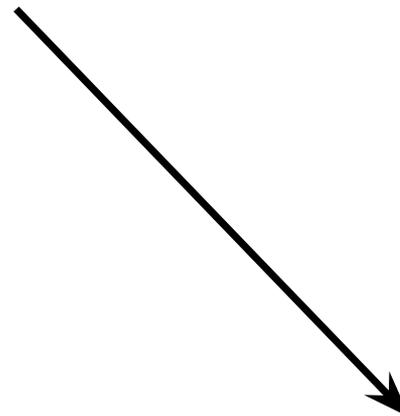
1. знакомство (при первой встрече) и установление контакта
2. ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего
3. обсуждение интересующей проблемы
4. решение проблемы
5. завершение контакта (выход из него)



ВИДЫ ОБЩЕНИЯ



ЛИЧНОЕ



ДЕЛОВОЕ



КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ



√ вербальное (словесное) общение

√ невербальное общение



√ паравербальное общение

СХЕМА ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ



3/6 информации

человек получает благодаря невербальным проявлениям

2/6 информации

человек получает благодаря паравербальным проявлениям

1/6 информации

человек получает благодаря вербальным проявлениям

Компоненты невербального общения



- Жесты;
- Мимика;
- Пантомимика;
- Контакт глаз;
- Прикосновения.



Компоненты паравербального общения



- Скорость;
- Высота;
- Громкость;
- Тембр голоса;
- Интонация.





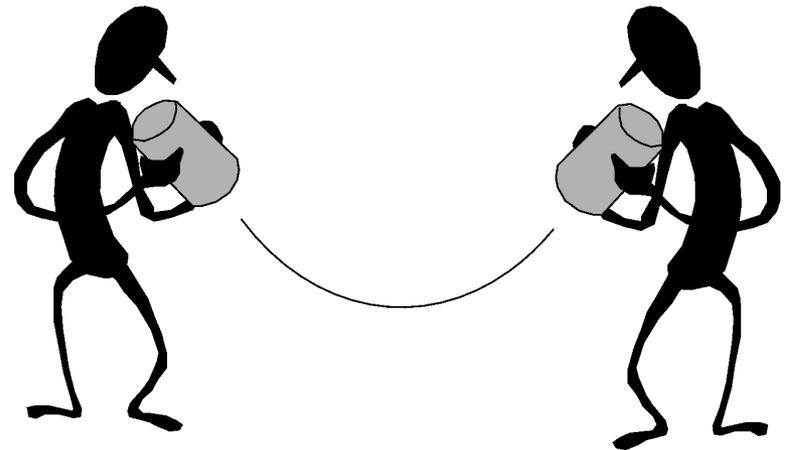
ОБОБЩЕНИЕ

для конструктивного взаимодействия необходимо не только обращать внимание на все компоненты общения собеседника, но и отслеживать свои, чтобы собеседник не мог усомниться в достоверности того, о чем Вы говорите

КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



- √ «навешивание» ярлыков (приписывание ролей)
- √ ориентация не на результат, а на отношения
- √ ситуация соперничества за обладание ограниченным ресурсом

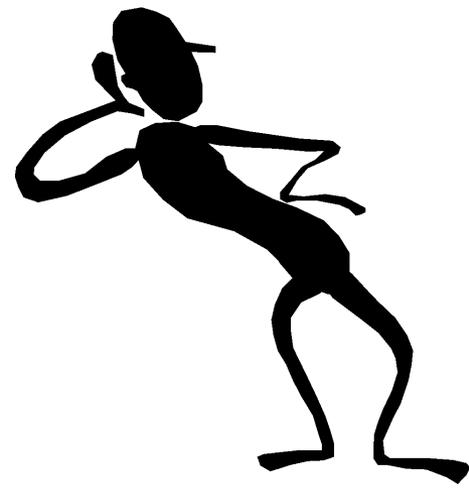




ПРИЕМЫ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

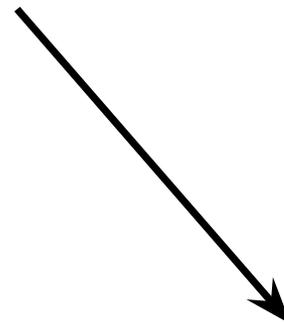
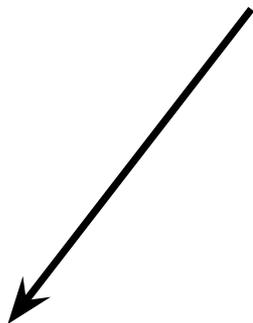
СЛУШАНИЕ

процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным





СЛУШАНИЕ



пассивное

активное



ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ



√ поддакивание: «угу», «ага»

√ своевременная пауза

√ перефразирование

√ особенности постановки вопросов

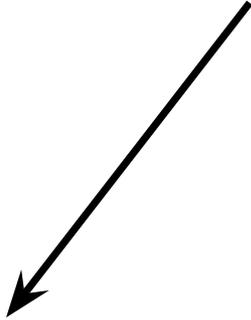
√ резюмирование полученной информации

√ раппорт – присоединение по дыханию, темпу речи, интонации

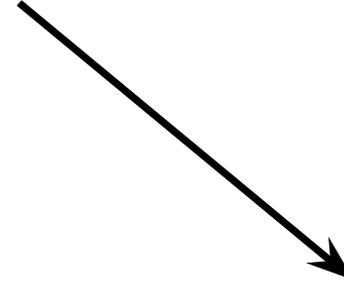
√ эмпатия



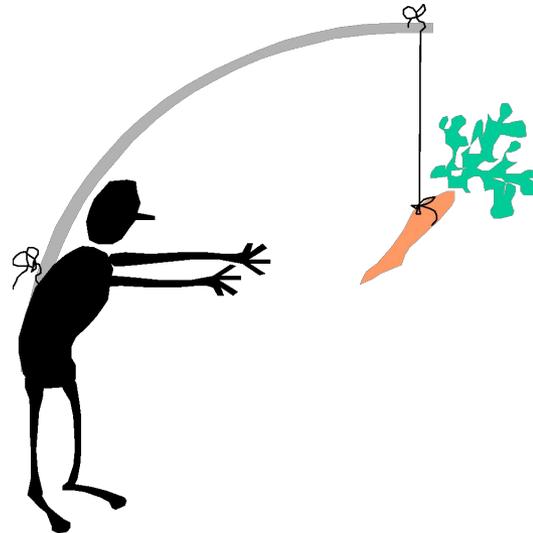
МИНУСЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ



СТРЕМЛЕНИЕ
ДАТЬ СОВЕТ



ЖЕЛАНИЕ
ЗАДАВАТЬ
УТОЧНЯЮЩИЕ
ВОПРОСЫ

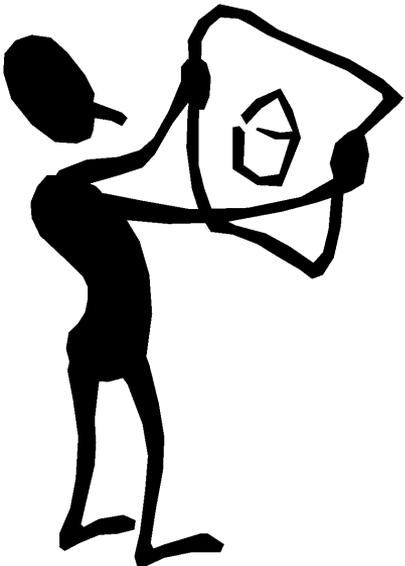




ЭФФЕКТИВНОСТЬ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

✓ продвижение в решении проблемы собеседника

✓ видимое снижение интенсивности негативных переживаний





ВЕДУЩАЯ МОДАЛЬНОСТЬ. ВИДЫ МОДАЛЬНОСТЕЙ

Модальность – это преобладающая система восприятия человеком окружающего мира.

Аудиальная модальность	Визуальная модальность	Кинестетическая модальность
восприятие мира через слуховые ощущения	восприятие мира через зрение; ориентация на увиденное	восприятие мира через собственные телесные ощущения

ГРУППЫ ПОСТРАДАВШИХ



✓ **жертвы (пострадавшие, изолированные в очаге катастрофы (природного техногенного характера, ДТП, или теракте и т.д.);**

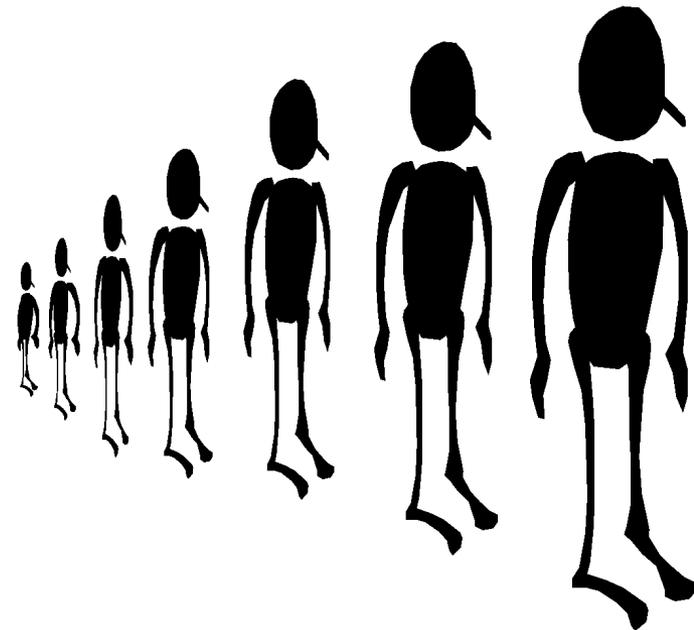
✓ **родственники или близкие людей ставших «жертвами» трагедии**

✓ **очевидцы (свидетели)**

✓ **наблюдатели (зеваки)**

✓ **телезрители**

✓ **специалисты**



ОБЩЕНИЕ С ПОСТРАДАВШИМИ



ВСТУПАЯ В КОНТАКТ С ПОСТРАДАВШИМ,
первое, что необходимо сделать, это дать
понять человеку, что вы здесь, чтобы
ПОМОЧЬ.

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ПОСТРАДАВШИМИ



✓ **простые предложения**

✓ **короткие, четкие команды**

✓ **избегание в речи частицы «не»**

✓ **речь в побудительном наклонении**

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ПОСТРАДАВШИМИ



✓ демонстрация уверенности и контроля над ситуацией, в голосе и поведении специалистов не должны звучать неуверенность, сомнение, а тем более паника

✓ плавная, медленная речь с элементами внушения: «Я рядом, помощь пришла! «Слушай меня!», «Надо жить!»

✓ использование приемов присоединения

✓ контроль информации, которая может быть случайно услышана пострадавшим

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ПОСТРАДАВШИМИ



✓ **не давать обещаний, которые вы не в состоянии выполнить**

✓ **Контроль специалиста за собственным эмоциональным состоянием**

✓ **Демонстрация уверенности и контроля над ситуацией.**

Внимание! Запрет на фразу: «Всё будет хорошо!»

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ПОСТРАДАВШИМИ



ПОИСК РЕСУРСА

√ ресурс - не решение самой проблемы

√ ресурс – это то, что может помочь человеку в конкретной ситуации, и что поможет ему оставаться в ЖИВЫХ

√ пример ресурса: жизненный опыт, полученный в кризисной ситуации, уникальность этого опыта, факт того, что человек выжил и др.



ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ ПОИСКЕ РЕСУРСА

√ адекватность

√ разные этапы общения – разные ресурсы

√ в одинаковой ситуации, ресурс, найденный для одного человека, совсем не обязательно будет являться ресурсом для другого

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!