

КАК НАМ УСЛЫШАТЬ СОБЕСЕДНИКА И БЫТЬ ИМ УСЛЫШАНЫМ?

**Составитель:
доцент кафедры
начального образования
О.Ю. Дедова**

ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

- **Как нам услышать собеседника и быть им услышанным?**
- **Как создать атмосферу доверия?**
- **Как помочь человеку пережить трудный период (случай) в жизни?**
- **Как разрешать конфликты и не доводить до них?**





Одинаково важно знать две вещи:
как быть одному и как быть с другими.



ТЕХНИКА Я-СООБЩЕНИЯ



ТЫ-СООБЩЕНИЯ

- Это такие высказывания, которые содержат местоимения 2 лица:

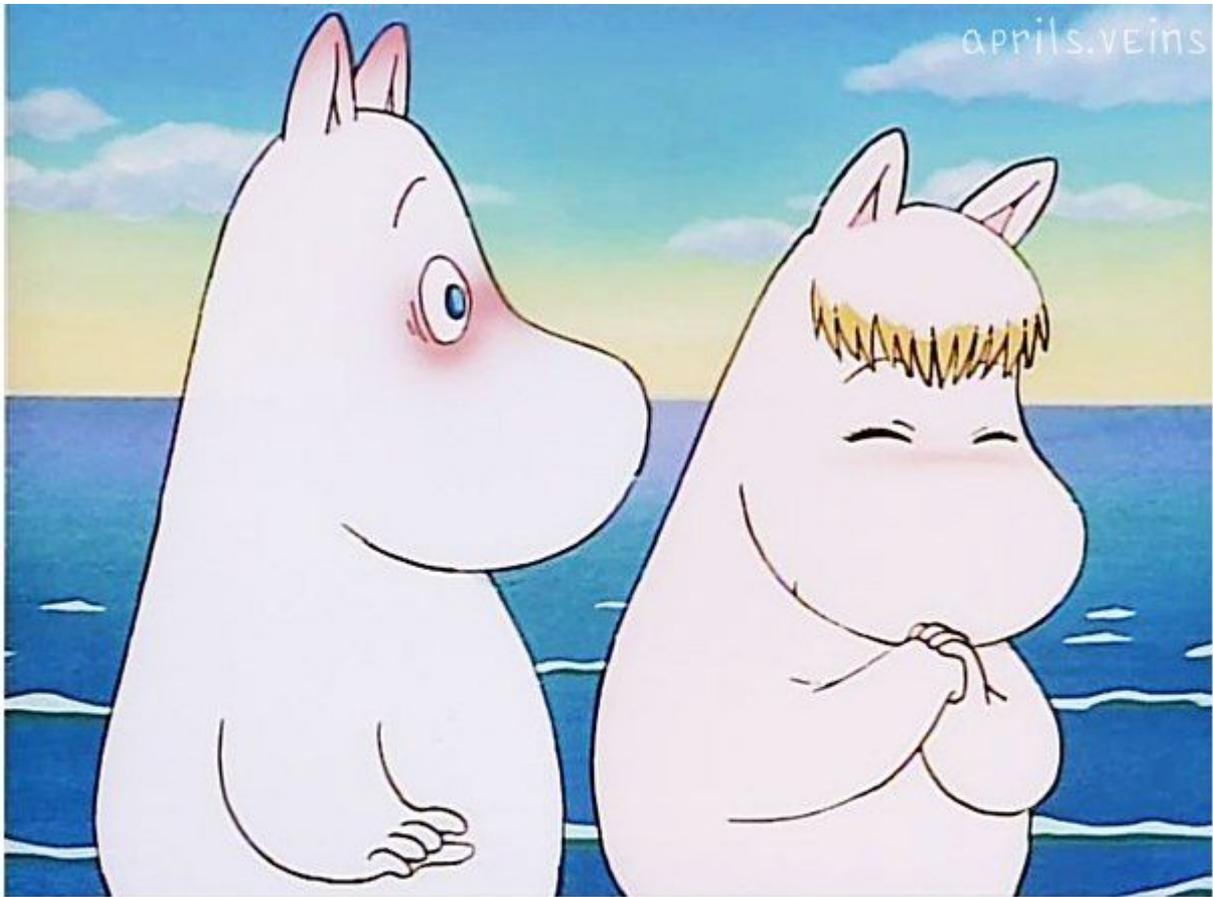
ты, тебе, из-за тебя...

- Например:

- Почему *ты* опять шумишь, когда я говорю по телефону?

Важно избегать отрицательных Ты-сообщений. А также слов ты всегда или ты никогда ...





Иногда никто не может справиться
со своими чувствами.



Я-сообщения

- Когда вы говорите о своих чувствах, нужно выступать от 1 лица. Эти высказывания называются Я-сообщениями, они содержат личные местоимения : *я, мне, меня* и начинаются словами: *Я не люблю... Мне трудно... Меня очень утомляет...*
- Например: *Мне* трудно говорить по телефону, когда вокруг так громко разговаривают.



Важно избегать «кентавров» в общении:

Мне не нравится, когда *ты* так безобразно себя ведешь!



КАК СТРОИТСЯ Я-СООБЩЕНИЕ

- Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
- Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
- Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
- Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»)
- Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).



СХЕМА Я-СООБЩЕНИЯ

- **Описание ситуации, вызвавшей напряжение:** *Когда я вижу, что...; Когда это происходит...; Когда я сталкиваюсь с тем, что...*
- **Точное называние своего чувства:** *Я чувствую... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.); Я не знаю, как реагировать...; У меня возникает проблема...*
- **Называние причин:** *Потому что... ; в связи с тем, что...*



НАШИ ЭМОЦИИ

- Мне неприятно...
- Мне не нравится....
- Мне стыдно....
- Мне страшно...
- Мне неловко...
- Мне смешно...
- Я обиделась...
- Я не понимаю...
- Меня огорчает...
- Меня радует...
- Я люблю...



КАК СТРОИТСЯ Я-СООБЩЕНИЕ

□ Безличные предложения

- *Грубость мне неприятна.*

□ Неопределенные местоимения

- *Это для меня не приемлемо.*

□ Обобщающие слова

- *Меня огорчает, когда дети не слушаются.*



ТЫ-ВЫСКАЗЫВАНИЯ

- ▣ Ты никогда меня не слушаешь!
- ▣ Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?
- ▣ Вечно ты хамишь!
- ▣ Ты всегда ужасно себя ведешь!
- ▣ Ты всегда без спросу берешь мои вещи!
- ▣ Каждый раз на кухне беспорядок!

Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ

- ▣ Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи.
- ▣ Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной.
- ▣ Когда ко мне некорректно обращаются, я раздражаюсь и не хочу больше общаться.
- ▣ В данной ситуации меня расстроило такое поведение.
- ▣ Когда без спросу берут вещи, мне неприятно.
- ▣ Мне неприятно садиться за грязный стол.



Я-СООБЩЕНИЕ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ

- "Я-сообщение" позволяет сообщить партнеру о своих переживаниях, не разрушая атмосферу доверия и дух партнерства. Позволяет передать суть и при этом не задевать самооценку собеседника, и, более того: ***тот, кто высказывается, принимает ответственность за свои эмоции и на себя.*** Важно уметь различать «мне плохо» и «ты плохой».
- Если вы выражаете чувства через Я-сообщение, это не заденет собеседника (или заденет его меньше), ведь вы говорите о себе, а не о нем.
- Если вы выскажетесь в форме Ты-сообщения, то ваши слова воспримутся как прямой выпад.





Даже самые грустные вещи
перестают быть самыми грустными,
если относиться к ним правильно.



ПОЛЕЗНЫЕ УТОЧНЕНИЯ

- Я-сообщение предназначено для того, чтобы ребенок и взрослый собеседник услышал вас. Если не давать знать, что вы чувствуете, то человеку это может просто не прийти в голову!
- Я-сообщение — вовсе не для того, чтобы изменить поведение другого.
- Искренне высказанное переживание скорее вызывает сочувствие, а переживание с оттенком давления — протест.
- Я-сообщение вносит вклад в решение проблемы не прямо, а тем, что создает атмосферу доверия, при которой легче договориться.
- Переживание «счастливого открытия» испытали многие из тех, кто стал говорить о своих чувствах, в том числе положительных.



«Я-СООБЩЕНИЯ»

- Настоящее «открытое выражение эмоций» это умение откровенно и своевременно оповестить своего собеседника о том, какие ЭМОЦИИ вызывают у Вас его слова или поступки.
- И делать это нужно сразу, не копя в себе негатив. Тогда Ваша реплика прозвучит естественно и ни в коем случае не оскорбительно.



Что дает техника "я-сообщения"

- Прямо заявлять о собственных интересах как в деловых отношениях, так и в личных.
- Понижать уровень своего эмоционального напряжения.
- Вести себя более уверенно, естественно, задавать нужный характер общения.
- Противостоять давлению и манипуляциям. Сохранять чувство собственного достоинства.
- Ставить партнера в ситуацию ответственного выбора.
- Конструктивно разрешать противоречия и конфликты.



ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ



НАШИ ОШИБКИ...

Привычные фразы, которыми мы отвечаем на жалобу, беду или переживание другого

- Вопросы, советы.
- Приказы, команды: *Сейчас же перестань реветь!*
- Предупреждения, угрозы: *Сколько раз тебе говорила: слушайся старших. Теперь пеняй на себя!*
- Критика, выговоры, обвинения: *Такой большой, а ума не набрался!*
- Обзывание, высмеивание: *Смотрите-ка, нашего Эйнштейна не оценили!*
- Догадки, интерпретации: *Ты злишься, потому что сам ничего не умеешь!*
- Сочувствие на словах, уговоры, увещевания: *Ничего, пройдет! Я тебя понимаю, но не стоит так сокрушаться! Это пустяки. У меня так же было – ничего, выжил.* (Вместо того, чтобы разделить переживания собеседника, «сочувствующий» их принижает или обесценивает его чувства)



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ (АС)

- Когда нужно применять АС?

□ В ситуациях, когда ваш собеседник переживает, а вы относительно спокойны.

- В чем заключается техника АС?

Вы повторяете то, что сказал собеседник, и при этом называете его чувство или состояние.

«Разделенное горе уменьшается вдвое, а разделенная радость вдвое усиливается»





Иногда всё, что нужно сделать,
чтобы успокоить кого-то, —
это напомнить ему, что вы рядом.



ПРАВИЛА СЛУШАНИЯ

- Какие факторы помогают сделать беседу более успешной?

- Поза
- Мимика
- Взгляд
- Активное слушание (кивок, уточняющие вопросы, парафраз)
- Не давать оценок;
- Не давать советов.
- Не начинать слушать, если нет времени.
- Активно слушать делом.



РЕКОМЕНДАЦИИ

- ▣ **Воспроизведение сказанного** – повтор отдельного слова, фразы, парафраз (передача смысла другими словами), резюме, «сдвиг в позитив».
- ▣ **Пассивное слушание** (отдельные слова *как жаль!*, *неужели?*, междометия *ой!*, *гм-гм*, кивки, взгляд, поза, касание собеседника)
- ▣ **Пауза** (дает возможность сосредоточиться на собеседнике, отрешиться от своих мыслей, оценок, чувств)
- ▣ **Утвердительная интонация.** Но не вопросительная! Когда мы задаем вопрос, мы информируем себя. Когда повторяем фразу в утвердительной форме – говорим собеседнику, что услышали его.



РЕЧЕВЫЕ ФОРМЫ И ОБОРОТЫ

- оборот «Правильно ли я вас понял»
- Есть хорошая разговорная форма: "Я так понимаю".
- Или "Поправьте меня, если я не прав...".
Такую фразу необходимо произносить с особой интонацией, дружеской, деловой, и уж никак не с издевательской, а то вас поправят так поправят.



НЕСКОЛЬКО НЕ...

- Не начинать слушать, если нет времени.
- Не спрашивать.
- Не давать советов.

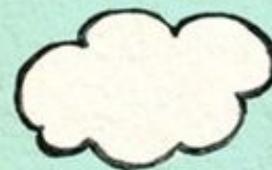


РЕЗУЛЬТАТЫ ПРИМЕНЕНИЯ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

*Человек – независимо от того, ребенок
это или взрослый, – сам находит
пути к решению своей проблемы,
если он получает психологическую
поддержку*



Легко летать,
когда кто-то рядом
помогает взглядом.....



Велла



ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- Вы находитесь рядом и даете собеседнику возможность выговориться.
- Вы показываете то, что знаете о его чувствах, так как точно их называете и разделяете, о чем собеседник узнает по вашему виду и интонациям.
- Вы не вмешиваетесь в его переживание, делая паузы и оставляя ему пространство для размышлений и внутренней работы.
- Своим невмешательством вы передаете собеседнику веру в то, что у него есть запас собственных сил и способностей.



Мультфильм Снегурочка, 1952 год



ПОКАЗАТЬ ДРУГИЕ ВИДЕО

▶ 🔊 35:16 / 1:05:12

⚙️ YouTube 📺



- Батюшка, светлый царь!

- Сказывай, слушаю.

**Чем ты обижена, кем
опозорена?**

- Дай-ка спрошу тебя,
батюшка, светлый царь:

Клятвы-то слушать ли?

В совесть-то верить ли?

Али уж в людях-то вовсе
изверились?

- Как же не верить-то, милая
девушка?

Чем же и свет стоит?

Правдой и совестью

Только и держится.

- Сказывать, светлый царь?

- Сказывай, слушаю.



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРИМЕНЕНИЯ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- Собеседник начинает относиться к вам с большим доверием.
- Рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.
- Вы получаете возможность понять собеседника.
- Если партнер по общению чем-то взволнован или рассержен, то активное слушание помогает безболезненно «выпустить пар».



ЛИТЕРАТУРА

- Гиппенрейтер, Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? М.: АСТ:Астрель; Владимир: ВКТ, 2012.
- Гиппенрейтер, Ю.Б. Продолжаем общаться с ребенком. Так? М.: АСТ: Астрель; Владимир: ВКТ, 2012. – 256 с.
- http://naturalworld.ru/article_sposob-resheniya-konfliktnih-situaciy-ya-viskazivaniya.htm
- http://www.eqpersonal.ru/index.php?Itemid=146&catid=72:2011-01-05-16-02-21&id=389:2011-10-27-16-33-07&option=com_content&view=article
- http://www.nn.ru/community/biz/sales/?do=read&thread=331903&topic_id=6184716&year=2007
- <http://www.trepsy.net/razvit/stat.php?stat=1002>
- <http://www.proza.ru/2012/07/01/703>





В БОЛЬШИНСТВЕ СЛУЧАЕВ КОНЕЦ —
ЭТО НАЧАЛО!



СПАСИБО

за внимание!

