

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по учебно-воспитательной работе и социальным вопросам

 Ж.В. Трофимова
«30» августа 2016 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании методического объединения классных руководителей
протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

Методические рекомендации по организации индивидуальной беседы с подростком

Рекомендации к проведению индивидуальной беседы

«Общие правила» — это вполне определённые принципы техники взаимодействия классного руководителя с воспитанником, образующие психологический, нравственный фон, на котором происходит любая беседа. Сердцевина этого фона — личность педагога, его авторитет в глазах обучающегося, педагогическая позиция. Принципы поведения людей в межличностных контактах, сформулированные Д. Карнеги, — это азбука необходимых этических норм.

Принципы взаимодействия классного руководителя и студента

Человек должен искренне интересоваться другими людьми.

Понять, что хочет ваш собеседник.

Проявляйте уважение к мнению вашего собеседника.

Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.

Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям детей.

Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.

Задавайте собеседнику вопросы, тем самым добиваясь, чтобы воспитанник сам оценил собственный поступок или поведение.

Пусть ваш собеседник считает, что эта мысль принадлежит ему.

Чаще выражайте детям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке

Создайте детям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

Давайте людям возможность спасти свой престиж.

Взывайте к более благородным мотивам.

Драматизируйте свои идеи, задевайте за живое, подавайте их эффектно.

С самого начала беседы придерживайтесь дружелюбного тона.

Единственный способ одержать верх в споре — это уклониться от него.

Заставляйте собеседника ответить «да».

Если вы не правы, признайте это быстро и решительно.

Начинайте беседу с похвалы и искреннего признания достоинства собеседника.

Если вы хотите нравиться людям — улыбайтесь. Улыбка ничего не стоит, но много даёт. Она длится мгновение, а в памяти остаётся порой навсегда.

Имя человека — самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Принципы Д. Карнеги тонко диктуют требования к педагогической позиции вожатого, методику индивидуальной беседы с ребёнком. Каждый такой разговор — очень нежное и в то же время ответственное «прикосновение к душе», проникновение во внутренний мир ребенка.

Будем помнить: на разных возрастных этапах проблемы детей разные, и поэтому беседу следует проводить дифференцированно.

Невозможно понять поведение ребёнка, а тем более изменить его, если мы не узнаем характер его потребностей и не удовлетворим их. Потребность — как жажда, как голод: пока не удовлетворена, ребёнок не будет вести себя правильно, социально приемлемо.

Структура потребностей человека такова:

младший возраст — потребность в защищённости, безопасности;
младший подростковый (средний возраст в лагере, 10-13 лет) — потребность в признании, уважении, определённом социальном статусе среди сверстников;
старший подростковый — потребность в смыслах жизни (т.е. жизненных целях, ценностях, идеалах, ради которых стоит жить);

юношеский и взрослый возраст — потребность в самореализации, самоосуществлении.

Кроме того, человек во все времена испытывает потребность в здоровье, в радости (удовольствии), в счастье. Естественной базовой потребностью является потребность в познании, деятельности. Другие многочисленные потребности вторичны и вытекают из базовых. Знание ведущих потребностей дает методический ключ к построению индивидуального взаимодействия с ребенком, в том числе к методике индивидуальной беседы

Беседа со старшим подростком

Ведущая потребность старшего подросткового возраста — в смыслах жизни. Молодой человек ищет высшие ценности бытия: цели, идеалы, эталоны существования. Как жить? Для чего? Каким быть? Вот вопросы, на которые сознательно или неосознанно молодой человек ищет ответы. Перед собственным «Я» и перед людьми он должен сделать свой выбор.

По каким же правилам строить беседу со старшим подростком?

Главная цель — привести собеседника к искреннему пересмотру тех целей и ценностей, ради которых было совершено действие. Доказательства искренности: переживание, раскаяние, слова извинения. Как всегда, беседу начните с признания достоинства, выражения доверия: *«Я знаю, что ты искал справедливость, правду...»*, *«Верю, что ты стремился действовать честно...»*, *«Я благодарю тебя, что ты откровенно высказал то, что думаешь...»*, *«Возможно, я бы на твоём месте действовал так же...»*

Очень важно услышать от подростка слова: «Да», «Да, это правда», «Да, я хотел, как лучше». Это уже — точки соприкосновения, помогающие снять защитную реакцию.

Используйте и такой приём, как апелляцию к мнению окружающих.

Привлеките к беседе значимых для молодого человека лиц.

Диалог в беседе со старшим подростком постарайтесь выстроить логично, аргументированно, вещи называть своими именами: подлость — подлостью, кражу — кражей. Постарайтесь добиться, чтобы юноша прямо и недвусмысленно оценил свой поступок. Честное признание и раскаяние — шаг к исправлению. Если молодой человек уклоняется от честной самооценки, то классный руководитель сам должен прямо и недвусмысленно дать нравственную и общественную характеристику поступка. Это не значит, что после этого должно обязательно последовать наказание. Напротив, после столь напряжённой и трудной беседы необходима апелляция к разуму воспитанника: *«Подумай на досуге...»*

Иногда достаточно одного эмоционального аргумента. От этого зависит и продолжительность беседы, и количество слов.

Очень важно, как закончить беседу. Самое главное — дать молодому человеку возможность «сохранить лицо», имидж среди друзей, значимых взрослых и в своих глазах. Нельзя, чтобы подросток чувствовал себя «побитым». Прозрение, очищение, торжество преодоления себя — вот состояние, которое должен ощущать ваш собеседник. Достижение выразительности педагогической техники — лишь одна из ступеней к педагогическому мастерству. Техника без осознания задач педагогического действия, без понимания мотивов деятельности детей, истинной сути результатов взаимодействия останется пустой формой, бессодержательным непрофессиональным действием. А овладение её приёмами может осуществляться в контексте повышения общей педагогической культуры вожатого.

Правила общения. Правила убеждения.

В индивидуальной беседе используйте следующие правила убеждения

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок: сильные – средние – самый сильный. (Гомер).

Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения ответит «да». (Сократ).

Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность сохранить «лицо» (Паскаль).

Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа / статуса убеждающего.

Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус. Не принижайте статус собеседника.

К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного – с предубеждением.

Желая переубедить, начинайте не с разделяющих Вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с оппонентом.

Проявите эмпатию.

Будьте хорошим слушателем.

Проверьте, правильно ли Вы понимаете собеседника.

Избегайте конфликтогенов.

Следите за мимикой, жестами и позами – своими и собеседника.

Покажите, что предлагаемое Вами удовлетворяет какую-то из потребностей собеседника.

Я-заявление

Я чувствую...

Используйте слова, которые точно описывают ваши чувства.

Не преувеличивайте чувств.

Не используйте жертвенных слов.

Когда (я)...

Описывайте поведение точно (поведение – это то, что видно и слышно, а не то, что вам кажется).

Не используйте обидных слов.

Потому что (я)...

Будьте максимально конкретны.

Делайте упор на то, как это влияет на вас.

Не преувеличивайте эффекта, так как это вызывает защитную или скептическую реакцию.

Не используйте слов, которые хорошо звучат, но не являются правдой.

Если мы рассержены или расстроены, то обычно в первую очередь обвиняем окружающих во всем, что произошло.

«Ты-заявление» (оно названо так потому, что, применяя его, человек лишь обвиняет оппонента) очень редко бывает эффективным, и не помогает людям, решившим заняться разрешением возникшего конфликта. Можно добиться гораздо большего эффекта, используя «Я-заявление». Применяя «Я-заявление», говорящий описывает свои чувства, возникшие у него по той или иной причине, и поясняет, что именно его задело.

«Я-заявление» и «Ты-заявление» имеют абсолютно разное воздействие на слушателя. «Ты-заявление» может вызывать у слушающего ощущение, что его осуждают, обвиняют и вообще считают недостойным человеком. Обвиняемый может так увлечься обороной, что у него даже не будет возможности понять позицию оппонента и задуматься о том, какой урок можно извлечь из произошедшего. Так как «Я-заявление» базируется на желаниях, потребностях и заботах говорящего, слушающий будет чувствовать себя несправедливо обвиненным гораздо в меньшей степени. Благодаря этому, у него будет возможность проанализировать то, что ему говорят.

Формально «Я-заявление» состоит из 4-х частей:

«Я чувствую...» [Описывайте ваши чувства]

«когда (я)...» [Описывайте конкретную ситуацию]

«потому что (я)...» [Описывайте эффект, произведенный на вас произошедшим]

«в следующий раз я бы хотел...» [Скажите, что бы вы сделали для улучшения ситуации для вас в будущем]

На практике «Я-заявление» составляется в зависимости от ситуации: в случае необходимости можно изменять порядок частей или включать не все части. Однако очень важно помнить, что «Я-заявление» всегда сфокусировано на говорящем, а не на слушающем, и должно отражать чувства говорящего, а не обвинять слушающего.

Возможно наиболее трудный момент в использовании «Я-заявления» заключается в том, чтобы собственно помнить о его существовании. На пике эмоций большинство из нас склонно обвинять и осуждать оппонента, прежде чем приходит осознание необходимости отказаться от восприятия лишь собственных чувств и потребностей. Помните, что в начале всем необходима практика в использовании данного инструмента, прежде чем вы автоматически станете применять «Я-заявление» в конфликтной ситуации.

Навыки слушания

Правильно поставленный вопрос стимулирует оппонента прийти к своим собственным выводам, а не направляет её к вашим. "Как ты себя чувствовал во время этого?" - такой вопрос дает бесконечную возможность ответов. Тогда как вопрос: "Ты чувствовал себя комфортно во время этого?" - сократит возможность ответов до "да" и "нет". Первая постановка вопроса открывает окно для обсуждения, вторая - закрывает.

Ставьте вопрос позитивно. Лучше не спрашивать: "Почему это не дало желаемых результатов?", а спросить: "Какие проблемы нам надо будет преодолеть?"

Полезно готовить вопросы заранее и знать в какой момент вы их будете задавать. Вопросы часто служат мостами и являются вступлением.

ЗАДАВАЯ ВОПРОСЫ:

Планируйте свои вопросы. У вас должно быть представление, когда и что вы спросите по ходу разговора.

Знайте цель каждого задаваемого вопроса.

Двигайтесь от более общих к более конкретным вопросам.

Каждый заданный вопрос должен соотноситься с одной темой.

Ставьте вопрос коротко, ясно и легко для понимания.

Делайте логический переход между вопросами.

Избегайте вопросов, ответы на которые "да" или "нет".

Задав вопрос, не перебивайте того, кто отвечает.

ОТВЕЧАЯ НА ВОПРОСЫ:

Уверьтесь, что вы поняли намерение и содержание вопроса.

Повторите вопрос, перефразируя, чтобы убедиться в том, что вы правильно его поняли.

Постарайтесь ответить на вопрос полно и точно.

Предполагайте возможные вопросы и планируйте свои ответы.

Не игнорируйте вопросы. Если вы не можете ответить сразу, пообещайте вернуться к этому вопросу позже.

Не скрывайте, если вы не знаете ответа.

ИЗБЕГАЙТЕ:

Не отвечать на вопросы, пропуская их мимо ушей.

Показывать то, что вы считаете вопрос глупым или заданным не к месту.

Искажать вопросы.

Уклоняться от темы.

Отвечать на несколько вопросов сразу.

Задавать вопросы, которые поставят людей в защитную позицию.

Часто задавать вопросы, на которые можно ответить только "да" или "нет".

ТИПЫ ВОПРОСОВ (закрытые)

Закрытые вопросы — на такие вопросы можно ответить «да» или «нет», или дать короткий прямой ответ:

- Ты согласен с такими выводами?

- Который час?

Уточняющие вопросы - способствуют лучшему пониманию, включают перефразирование полученной информации:

- Правильно ли я понял, что.. ?

- Ты сказал, что для тебя важным моментом является..?

Вопросы с правом выбора - предоставляют возможность собеседнику дать разные варианты ответов:

- Ты хочешь спать на кровати у окна или у стены?

- Мы еще раз встретимся сегодня вечером или завтра утром?

Оценочные вопросы — содержат оценку результата, человека, вещей:

- Неужели ты не знаешь таких элементарных вещей?

- Всем давно понятно, не так ли?

Директивные вопросы - побуждают к действию:

- Не мог бы ты послушать?

Фиксирующие вопросы - констатируют проблемы, факты, соглашения, результат:

- Итак, мы договорились сделать..?

ТИПЫ ВОПРОСОВ (открытые)

Открытые вопросы - способствуют развитию, продолжению разговора, на них нельзя ответить кратко:

- Как это решение поможет в...?

- Что произойдет, если не будет принято это решение?

Поясняющие вопросы - помогают лучше понять ситуацию или чувства собеседника:

- Не мог бы ты рассказать поподробнее о ваших взаимоотношениях?

Переадресованные вопросы — дают возможность включить в разговор вашего собеседника:

- Каково твое мнение?

Вопросы с правом выбора - предоставляют возможность собеседнику выбрать разные варианты ответов:

- Когда мы можем это решить окончательно?

- Может быть целесообразно спросить мнение остальных? ИЛИ...

НАВЫКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

ДЕЛАЙ МОЛЧА:

Структурируй то, что говорит другой человек – главные мысли, ключевые слова, даты, имена...;

Анализируй, сравнивай то, что было сказано, с тем, что Ты знаешь;

Старайся услышать чувства, эмоции – часто они противоречат словам;

Старайся понять точку зрения говорящего;

Разреши своим мыслям приходить и уходить, и концентрируй свое внимание не на своих мыслях, а на говорящем.

НЕ ДЕЛАЙ:

Не прерывай;

Не спорь;

Не осуждай, не оценивай;

Не спеши делать скорых выводов.

КАК ПРИНИМАТЬ ОТВЕТЫ:

Ответ Тебя удовлетворил - Поблагодари, поощри

Ответ оказался лишь частично верным, неполным - Выдели правильную часть, задай больше вопросов или переадресуй вопрос к другому собеседнику

Ответ не удовлетворил Тебя - Признай усилия своего собеседника, не ставь его в неловкое положение, задай вопрос по другому, переадресуй или помоги ответить сам

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА ВОПРОСЫ/КОММЕНТАРИИ:

Не обижайся

Не оценивай

Не пытайся защищаться

Не игнорируй вопросы

Уважай своего собеседника

Сохраняй спокойствие

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Создайте условия.

Помогите говорящему почувствовать, что вы можете слушать. Создайте комфортные условия для говорящего. Отключите телефон, выберите место, где вам не будут мешать.

Примите активную позу.

Активная посадка тела помогает вам создать умственную сосредоточенность, и, наоборот, когда мы расслабляем тело, то же самое испытывает и наш мозг.

Сосредоточьте взгляд на говорящем.

В этом случае легче слушать, сохранять внимание. Если же смотреть в сторону или на пол, появляется возможность, что и ваши мысли будут следовать за вашими глазами. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность).

Покажите, что вы хотите слушать.

Необходимо выглядеть заинтересованным. Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с внимательным, живым человеком.

Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему.

Не чертите ничего на бумаге, не стучите пальцами или ручкой, не шелестите бумагой. Любое отвлекающее действие - пробежка глазами вокруг - заставляет распределять внимание между говорящим и посторонними предметами.

Необходимо слушать и слышать.

Умейте сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Не допускайте "блуждания" мыслей. Постарайтесь слушать так, чтобы понять точку зрения говорящего.

Логически планируйте процесс слушания.

Запомнить всё, что нам говорят, трудно, но главные мысли - необходимо.

Старайтесь понять чувства собеседника.

Необходимо понимать не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства "закодированными", в соответствии с принятыми социальными нормами.

Умейте быть наблюдательным.

Следите за неречевыми сигналами говорящего, поскольку на эмоциональные общения приходится большая часть общения.

Не уходите от ответственности за общение.

Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем в роли слушающего оно выступают попеременно. Умейте показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как сможет собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами ему не скажете об этом?

Будьте терпеливы.

Найдите достаточно времени, чтобы не прерывать говорящего.

Удерживайте свои эмоции.

Сердитый человек часто интерпретирует слова неправильно. Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их. Это прояснит ситуацию и вам станет легче слушать собеседника.

Будьте аккуратны с критикой, не оценивайте.

Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить мысли. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженности.

Поймите цель собеседника.

Помните, что часто цель собеседника - получить от вас что-либо реальное или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-нибудь. В этом случае действие - лучший ответ собеседнику.

Отрицательные привычки затрудняют процесс слушания.

Постарайтесь выявить свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок.

Не слишком ли быстро вы судите о людях?

Не акцентируете ли своё внимание на наружности и недостатках речи говорящего?

Нет ли у вас привычки слушать, не глядя на человека?

Часто ли вы перебиваете собеседника?

Не проявляете ли вы показное внимание, в то время как голова занята личными проблемами?

Не делаете ли поспешных оценок и выводов по ещё недослушанному?

Знание своих привычек - это первый шаг к их совершенствованию.

НАВЫКИ СЛУШАНИЯ

Невербальное слушание

контакт глаза в глаза

язык тела

звуковые вкрапления (ага, угу, а-ааа, да, хм...)

наши мысли и чувства

Отзеркаливание

невербальное слушание

повтор слов партнера, используя его слова и выражения, как можно "ближе к тексту":

Я-сообщения (я услышал, я понял что...)

повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных

получить подтверждение партнера о точности понимания

убедиться, что вы повторили всё, что было важно для партнера

Перефразирование (суммирование услышанного)

невербальное слушание

отзеркаливание (необходимо, если нет подтверждения от партнера о точности понимания услышанного)

повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме (суммирование услышанного в одной - двух фразах):

Я-сообщения (я услышал, я понял что...)

повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных

получить подтверждение партнера о точности понимания

убедиться, что вы повторили всё, что было важно для партнера

Присоединение

невербальное слушание

отзеркаливание

повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме

присоединение к чувствам и мыслям партнера (понимание, не предполагающее обязательное согласие и принятие): Я-сообщение (я бы на твоём месте мог бы чувствовать то же самое; это так понятно, с каждым такое случалось, все мы сердимся...)

Поощрение (комплименты)

поощрение партнера за открытость и доверие
спасибо за то, что вы говорите мне это;
это очень важно для меня, знать ваше мнение;
я подумаю об этом;
мне очень импонирует твоя открытость;
вы абсолютно правы, мне стоит подумать об этом...

Четырехшаговая формула

когда... (описание событий),
я подумал, что... (описание мыслей),
я чувствую... (описание чувств),
мне бы хотелось в следующий раз..., мне бы помогло, если бы ты... (конструктивный выход из ситуации).

АЛГОРИТМ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ В ДИАЛОГЕ

Этапы

Действия

Несловесная поддержка говорящего

«Угу», кивки, «поза слушания», «да-да», «конечно», контакт глаз

Фраза отнесения ответственности за высказывание партнеру (парафраз не работает, если в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль) •

Ты говоришь (думаешь, считаешь), что...

Значит, твои сомнения заключаются в следующем...

Итак, твои принципы говорят, что...

Значит, ты утверждаешь, что...

Твое сомнение сводится к следующему...

Ты выразился таким образом, что...

Твои слова таковы...

Формулирование содержания высказывания

На этом этапе надо постараться полностью избавиться от собственных эмоций, оценок, отложить их на потом

Получение согласия собеседника с Твоей интерпретацией его мысли

Я правильно понял?

Это так?

Я ничего не перепутал?

Если партнер не согласен или сомневается, необходимо перефразировать еще раз до полного понимания

СПОСОБЫ ПРОЯСНЕНИЯ СМЫСЛА СКАЗАННОГО ВАШИМ СОБЕСЕДНИКОМ.

Поддерживающее эхо

Повторение в ходе разговора последних слов собеседника. Тем самым мы поддерживаем контакт и стимулируем его на более подробное изложение своей потребности.

Смысловое эхо

Повторение одного-двух ключевых слов из высказывания собеседника. Таким образом, мы направляем его речь в определенное русло. Это способ поддержания важной для нас сферы разговора.

Зеркало

Повторение мысли собеседника его словами. Эта техника вызывает у собеседника иллюзию, что он понят и управляет беседой. Слушающему она предоставляет возможность подумать и спланировать свои высказывания или вопросы.

Парафраз

Повторение мысли собеседника своими собственными словами. Цель - достигнуть смыслового понимания высказывания. Парафраз несет в себе как понимание, так и то содержание, которое в явном виде в словах партнера может не присутствовать. Получив отражение своей мысли в такой форме, партнер может отделить в ней верное смысловое понимание от неверного.

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Резюмировать - это значит повторять содержание или смысл высказываний собеседника, (теми же или схожими словами). При этом мы ставим "интонационный вопросительный знак" на конце фразы (поднимая голос), в результате чего предложение становится побудительным: наш собеседник получает стимул к дальнейшим размышлениям и словам.

Примеры резюмирования предложений:

"Это может породить для нас новые проблемы?"

"То есть примерно раз в два-три дня?"

Типичные формулировки:

"Таким образом, ты считаешь..?"

"Ты говорил..?"/ "Если я тебя правильно понял, ты..?"

"Ты имел в виду..?"

ПОЛЬЗА ПРИМЕНЕНИЯ ПАРАФРАЗА

Для Тебя:

Позволяет:

- Нейтрализовать негативные эмоции на услышанное
- Отсрочить ответ (дает выигрыш во времени)
- Снять иллюзию понимания
- Обдумать услышанное

Помогает:

- Поддержать разговор
- Закрепить точку зрения оппонента
- Детализировать и конкретизировать сказанное
- Отфильтровать главное содержания высказывания
- Расставить акценты по степени важности для себя
- Понять, что на самом деле хочет оппонент
- Обобщить и резюмировать длинные мысли
- Уточнить мысль оппонента

Заставляет:

- Быть собранным и бдительным
- Отказаться от субъективных оценок
- Контролировать свое эмоциональное состояние
- Удерживать и запоминать все нюансы сообщения

Для Твоего собеседника:

Позволяет:

- Детализировать и иллюстрировать сказанное
- Получить впечатление, что его слушают
- Быть уверенным, что его поняли

Помогает:

- Осознать, что же он выразил не так
- Уяснить, что именно Ты понимаешь или не понимаешь
- Лучше понять и выразить свою собственную мысль

- Обнаружить, что является важным для Тебя
- Заставляет:
 - Удерживаться на одной теме
 - Говорить понятно для слушающего
 - Отделять содержание разговора от эмоций

"ТЫ - СООБЩЕНИЕ"

ПРИМЕР: «Ты опять всех задержал, ты всегда всюду опаздываешь, на тебя совсем нельзя положиться. Ты говоришь одно, а делаешь совсем другое. Ты очень непорядочный человек, и я больше никогда не буду тебе доверять».

"Я - СООБЩЕНИЕ"

ПРИМЕР: «Я ждал тебя долго. Я даже уже начал волноваться. Я подумал, что что-то случилось. Давай на следующий раз договоримся, что ты не будешь всегда рядом».

Приемы привлечения и удерживания внимания

В разговоре возможно есть смысл по ходу использовать следующие приемы привлечения и удерживания внимания

Голосовая и эмоциональная модуляция (изменение тембра, высоты и громкости звучания речи)

Модуляция темпа речи (паузы, изменение скорости)

Прерывание речи, использование антиципации (догадки)

"Провалы памяти" (якобы забывание очевидных понятий)

Жестикуляция (ладони открыты, жесты широкие, свободные, эмоциональные)

Риторические вопросы.

Контрольные вопросы (сразу после объяснения момента)

Наводящие вопросы (содержащие подсказки к ответу)

Уточняющие вопросы.

Тренировка слуховой памяти "Эхо" (просьба повторить дословно последнее предложение)

Экстрараздражители (световые или звуковые сигналы, не связанные с содержанием разговора, вызывают ориентировочную реакцию и активизируют внимание. Условие - внезапность: уронить стул, книгу, включить свет, ...)

Техника активного слушания

ДЕЙСТВИЕ	ЦЕЛИ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ	ПРИМЕР
Поддержка	<ul style="list-style-type: none"> § Проявить интерес; § Помочь собеседнику продолжать говорить. 	<ul style="list-style-type: none"> § Воздерживайтесь от выражения согласия или несогласия; § Используйте нейтральные слова; § Используйте спокойные интонации; § Используйте невербальное общение. 	«Ты не мог бы мне чуть больше рассказать об этом?»
Прояснение	<ul style="list-style-type: none"> § Яснее понять, о чем идет речь; § Получить больше информации; § Помочь говорящему увидеть другие точки зрения. 	<ul style="list-style-type: none"> § Задавайте вопросы; § Формулируйте не совсем точно ваше понимание сказанного, чтобы заставить говорящего продолжать объяснения. 	«Когда это произошло?»
Выражение	<ul style="list-style-type: none"> § Показать, что вы 	<ul style="list-style-type: none"> § Выделяйте основные 	«Значит, ты

понимания идей	слушаете то, о чем идет речь. § Показать, насколько верно вы понимаете основные мысли собеседника.	идеи и факты; § Перефразируйте собеседника.	хочешь, чтобы она тебя больше не подводила?»
Выражение понимания чувств	§ Показать, что вы понимаете, что чувствует человек; § Дать человеку возможность переоценить свои чувства, после того, как он услышит их от другого.	§ Выделяйте основные чувства говорящего; § Перефразируйте собеседника.	«Мне кажется, тебя это очень огорчает».
Обобщение	§ Собрать воедино все главные идеи, факты, чувства; § Создать базу для дальнейшей дискуссии.	§ Повторите главные идеи и чувства.	«По-моему, главное из того, что я услышал, это...»
Заключение	§ Продемонстрировать уважение к собеседнику.	§ Выразите уважение к чувствам и мыслям собеседника.	«Я очень ценю твое желание разрешить этот вопрос».

Управленческое общение

- это общение с целью руководить детьми, т.е. изменять их деятельность в определенном направлении, поддерживать в заданном или формировать в необходимом направлении.

Три функции управленческого общения:

- выдача распорядительной информации
- получение обратной информации
- выдача оценочной информации

От того, как вы отдаете распоряжение, зависит и качество исполнительской деятельности. Распорядительная информация по форме может быть директивной и демократической. К директивной форме относятся: приказ (директива), указание, распоряжение, требование, к демократической - рекомендация, совет, просьба. Любое распоряжение вожакого может быть представлено в виде просьбы.

ДЕЛО ИЛИ ЖЕЛАНИЕ СДЕЛАТЬ

Любое дело можно выполнить плохо, удовлетворительно, хорошо, отлично. Делать дело отлично - это, значит, искать новые, более эффективные пути решения задачи, включить свой творческий потенциал, чтобы сделать лучше.

ВЗАИМОПОНИМАНИЕ

Одна из причин невыполнения распоряжений вожакого - отсутствие взаимопонимания.

Условия взаимопонимания:

- единство языка. Необходимо, чтобы ребенку был понятен тот язык, на котором вы отдаете ему распоряжения.

- учет уровня интеллекта
- полнота информации
- логичность изложения
- сконцентрированность внимания (слушать, не значит слышать)

ПЕРВЫЙ ЗАКОН УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Понять - это еще не значит принять. Необходимо, чтобы ваша позиция не противоречила бы каким - либо основным взглядам, позициям подростка по данному вопросу.
- Первое условие принятия.

Чтобы подросток принял вашу позицию, необходимо показать ему, что действия, которые от него ожидаются, будут способствовать удовлетворению каких-то его потребностей – второе условие принятия.

Спор на равном месте - это когда не принимается не текст сообщения, а... личность сообщаемого (вы согласны, что это - белое).

ВТОРОЙ ЗАКОН УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально положительное отношение (симпатия, привязанность, дружба или любовь), и наоборот, труднее принимают (а нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально отрицательное отношение (неприязнь, антипатия, ненависть).

ПРИЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ РАСПОЛОЖЕНИЯ К СЕБЕ (аттракция)

ПРИЕМ «ИМЯ СОБСТВЕННОЕ»

Д. Карнеги: «Звучание собственного имени для слуха человека - самая приятная мелодия».

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПРИЕМА:

Имя, присвоенное данной личности, сопровождает ее от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.

Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это «обезличенное» обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личностью, а лишь как носитель определенных функций. Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя, а имя - символ личности, то таким образом, вольно или невольно показывают внимание к данной личности.

Внимание к личности - это и утверждение данной личности. Каждый человек претендует на то, что он - личность. И когда наша претензия не удовлетворяется, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы, конечно, это чувствуем.

Если человек получает подтверждение, что он - личность, то это не может не вызвать у него чувства удовлетворения.

Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые не обязательно осознаются человеком.

Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.

Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

обращение к человеку по имени

внимание к данной личности

утверждение человека как личности

удовлетворение потребности утвердиться как личность

образование положительных эмоций

расположенность к источнику этих эмоций

Существует много способов запоминания имен. Некоторые из них:

Как только вы услышали имя, найдите повод, чтобы тотчас же произнести его вслух («Очень приятно познакомиться, Коля (Миша, Света, Маша, ...)»).

Быстро переберите в памяти имена знакомых вам людей (это могут быть также и имена великих людей) для установления ассоциативных связей.

ПРИЕМ «ЗЕРКАЛО ОТНОШЕНИЙ»

В народе говорят, что лицо - это «зеркало души». Внесем психологический корректив: лицо - это «зеркало отношения». Люди очень редко контролируют и регулируют «изображение» на своем «зеркале отношения». Улыбка - это пароль для друзей.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПРИЕМА:

Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не своим врагам.

Если при общении с нами у человека, как правило, доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то, скорее всего это сигнал: «Я ваш друг».

Друг в прямом смысле этого слова - это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах, делах, или по С.И. Ожегову, «сторонник», «защитник».

Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. Друг - это тот человек, который повышает защищенность, т.е. удовлетворяет одну из важнейших потребностей.

Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.

Человек всегда стремится к тому, что (кто) вызывает у него положительные эмоции.

Если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует расположение.

добрая улыбка, приятное выражение лица

сигнал: «Я ваш друг»

друг обеспечивает защищенность

удовлетворение потребности в защищенности

образование положительных эмоций

расположенность к источнику положительных эмоций

Наказывая, отталкивать или привлекать?

Чтобы наказание «сработало», необходимо достичь принятия вашей позиции этой личностью.

Данная личность примет вашу позицию, если на вашем «зеркале отношения» прочтает, что в целом вы эту личность оцениваете положительно. Отсюда: осуждайте не личность, а поступок, совершенный ею.

Наказывая, не отталкивайте, а привлекайте к себе.

ПРИЕМ «ЗОЛОТЫЕ СЛОВА»

Комплименты - это слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. В основе механизма действия комплиментов лежит психологический феномен внушения.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПРИЕМА:

Человек слышит в свой адрес приятные слова, представляющие небольшое преувеличение каких-то его положительных качеств, т.е. комплимент.

Если комплимент сделан по всем правилам, то возникает эффект внушения.

Как следствие внушения - «заочное» удовлетворение потребности «выглядеть» в этом вопросе лучше.

Как следствие удовлетворения потребности – образование положительных эмоций.

Поскольку положительные эмоции вызваны вами, то это по общему механизму формирования аттракции обуславливает его расположенность к вам со всеми благоприятными последствиями при выполнении им ваших распоряжений.

«золотые слова» (комплимент)

эффект внушения

заочное удовлетворение потребности в совершенствовании

образование положительных эмоций

расположенность к источнику положительных эмоций

Самый эффективный комплимент - комплимент на фоне антикомплимента себе.

ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ «ЗОЛОТЫХ СЛОВ»

«Один смысл». Комплимент должен отражать только положительные качества данного человека. В комплименте следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество у человека можно считать и положительным, и отрицательным.

«Без гипербол». Отраженное в комплименте качество должно иметь только небольшое преувеличение.

«Высокое мнение». Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне развития отраженных в комплименте качеств. Допустим, человек твердо знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте.

«Без претензий». Ребенок вовсе не стремится к совершенствованию данного своего качества, более того, считает, что было бы плохо, если бы оно - это положительное качество - было выражено у него сильнее, чем есть.

«Без дидактики». Комплимент должен констатировать, т.е. утверждать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению.

ПРИЕМ «ТЕРПЕЛИВЫЙ СЛУШАТЕЛЬ»

«Быть внимательным к детям!». «Терпеливо их выслушивать!». «Не перебивать собеседника, всегда дослушать до конца!»

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПРИЕМА

Вначале - терпеливое и внимательное выслушивание подростка, обратившегося к вам с тем или иным вопросом. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самовыражении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций. А поскольку фактическим источником этих эмоций явились вы, то они будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникающей или усиливающейся аттракции.

терпеливое и внимательное выслушивание

удовлетворение потребности в самовыражении

образование положительных эмоций

расположенность к источнику положительных эмоций

Откажите, расположив к себе:

Динамика эмоционального состояния партнера при отказе в общении.

ПРИЕМ «ЛИЧНАЯ ЖИЗНЬ»

Необходимо внимательно наблюдать за жизнью детей в группе, интересоваться их личными заботами и интересами.

Методы убеждения и аргументирования

Слово — великий инструмент человеческого общения и безграничного воздействия на людей. Вожатые часто заботятся о содержании словесного воздействия, и в то же время беззаботно относятся к его форме, которая не менее важна. Что, например, имеется в виду, когда речь идет о технике словесного убеждения? Это *дикция* (четкое произношение звуков), *выразительное произношение* (в частности правильное оперирование логическими ударениями), *громкость* (в зависимости от ситуации), умение управлять своими *жестами и мимикой*, четкая *логическая структура речи*, наличие *пауз*, кратких *перерывов*. Следует отметить, что убеждает не только слово, но и дело, поэтому рассчитывать в убеждающем воздействии только на слова, даже правильно и доходчиво сказанные, но не подтвержденные конкретными делами, не стоит.

Методы убеждения являются ведущими среди методов организаторского воздействия. Убеждение — это, прежде всего, разъяснение и доказательство правильности и необходимости определенного поведения либо недопустимости какого-то проступка.

Процесс убеждения, пожалуй, самый сложный среди остальных способов организаторского воздействия. Ведущее место в этом процессе занимает **аргументирование**

своей позиции и стремление сделать так, чтобы она стала позицией, убеждением каждого участника коллективной деятельности. Поэтому сейчас более внимательно рассмотрим аргументирование как важнейшую основу убеждения. Остановимся на *параметрах убеждающего воздействия*.

Способов аргументирования существует множество, но, как и в шахматах, практика выработала ряд «правильных дебютов». Они могут быть сведены к следующим четырем приемам.

Прием снятия напряженности требует установления эмоционального контакта с собеседником. Для этого достаточно нескольких слов. Шутка, вовремя и к месту сказанная, также во многом способствует разрядке напряженности и созданию позитивной психологической обстановки для обсуждения.

Прием «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию и, увязав ее с содержанием беседы, использовать как исходную точку для проведения обсуждения проблемы. В этих целях можно с успехом использовать какие-то события, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай или необычный вопрос.

Прием стимулирования воображения предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по содержанию тех проблем, которые должны рассматриваться. Этот метод дает хорошие результаты, когда подопечный отличается трезвым взглядом на решаемую проблему.

Прием прямого подхода предполагает непосредственный переход к делу без какого-либо вступления или преамбулы. Схематично это выглядит следующим образом: кратко сообщаете причины, по которым организована беседа, и переходите к их обсуждению.

Как способствовать тому, чтобы человек принял вашу точку зрения? Эти рекомендации могут пригодиться в психокоррекционной работе.

Правило первое: убеждать человека в чем-либо — не значит спорить с ним. Недоразумения нельзя уладить спором, их можно устранить лишь с помощью такта, стремления к примирению и искреннего желания понять точку зрения другого.

Правило второе: уважайте мнение собеседника, никогда не говорите человеку резко, что он не прав, особенно если беседа идет при посторонних, так как в этом случае ему будет трудно согласиться с вами.

Никогда не начинайте с заявления: «Я готов тебе доказать». Это равносильно тому, как если бы вы сказали: «Я умнее тебя». Это своего рода вызов. Такое обращение настраивает собеседника против вас еще до того, как вы начнете его убеждать.

Если человек высказывает какую-то мысль и вы считаете ее неправильной или даже абсолютно уверены в ее ошибочности, тем не менее, лучше обратиться к своему собеседнику примерно с такими словами: «Я могу ошибаться. Давай разберемся в фактах». Вы никогда не окажетесь в затруднительном положении, если будете признавать, что можете ошибаться. Это остановит любой спор и заставит вашего собеседника быть столь же справедливым и откровенным, как и вы, вынудит его признать, что он тоже может ошибаться.

Правило третье: если вы не правы, то признавайтесь в этом быстро и решительно. Гораздо легче самому признать свои ошибки или недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны другого человека. Если вы предполагаете, что кто-то хочет отозваться о вас отрицательно, скажите это раньше сами. Вы его обезоружите. В некоторых случаях гораздо приятнее признать себя неправым, чем пытаться защищаться. Признание ошибки, как правило, вызывает снисхождение к тому, кто ее совершил.

Правило четвертое: когда вы хотите убедить человека в правильности вашей точки зрения, ведите разговор в доброжелательном тоне. Не начинайте с вопросов, по которым ваши мнения расходятся. Говорите о том, в чем ваши мнения совпадают.

Правило пятое: старайтесь получить от собеседника утвердительный ответ в самом начале беседы. Если человек сказал: «Нет», — его гордость требует, чтобы он оставался последовательным до конца.

Правило шестое: предоставьте **собеседнику возможность больше говорить**, а сами старайтесь быть немногословным. Истиной является то, что даже наши друзья предпочитают больше говорить о своих успехах, чем слушать, как хвалимся мы. Большая часть людей, пытаясь добиться того, чтобы человек понял их точку зрения, сами много говорят — это явная ошибка. Дайте возможность другому высказаться, поэтому лучше научитесь сами задавать вопросы собеседникам.

Правило седьмое: дайте подопечному почувствовать, что **идея**, которую вы ему подали, **принадлежит ему**, а не вам.

Правило восьмое: если хотите убедить людей в чем-либо, старайтесь **смотреть на вещи их глазами**. У каждого человека есть причина поступать именно так, а не иначе. Найдите эту скрытую причину, и у вас будет «ключ», вы поймете его действия и, может быть, даже личные качества. Попробуйте поставить себя на его место. Вы сэкономите много времени и сохраните свои нервы.

Правило девятое: **отнеситесь с сочувствием** к идеям и желаниям собеседника. Сочувствия — вот чего страстно желает каждый. Большая часть людей, окружающих вас, нуждаются в сочувствии.

Правило десятое: чтобы изменить мнение или точку зрения кого-либо, **обращайтесь к благородным мотивам**. Человек обычно руководствуется двумя мотивами в своих действиях: один тот, который благородно звучит, а другой истинный. Сам человек будет думать об истинной причине. Но все мы, будучи идеалистами в душе, любим говорить о благородных побуждениях.

Правило одиннадцатое: **используйте принцип наглядности** для доказательства своей правоты. Выразить правду только словами порой бывает недостаточно. Правда должна быть показана живо, интересно, наглядно.

Техники общения в процессе беседы

На практике под техникой общения понимается набор коммуникативных действий и приемов, приводящих к удовлетворению тех или иных социально ценных потребностей (в деятельности, познании, лидерстве и т. д.). Отметим, что существуют универсальные приемы общения, эффективные применительно к различным сферам жизнедеятельности человека: в частности, тактичность, приветливость, чувство юмора и т. д. Они значимы для любого вида совместной деятельности и в группе любого уровня развития. Однако указанные характеристики общения являются необходимым, но в целом недостаточным условием эффективности конкретных приемов общения между вами и интересующим нас лицом.

Следует отметить, что приемы эффективные для нерегламентированного, свободного общения, очень часто могут оказаться неприемлемыми для служебного общения. Специфическая техника общения нужна для установления взаимоотношений и организации взаимодействий как со своими подопечными. Приемы общения обычно развиваются стихийно, в процессе активного взаимодействия с детьми. Большое влияние на этот процесс оказывают сложившиеся традиции, общий психологический климат в отряде, в которые включена интересующая личность.

Чтобы не зависеть от счастливого стечения обстоятельств, нужно знать и владеть техникой общения для установления необходимого психологического контакта. Если у вашего партнера чувствуется предубеждение к теме беседы, то целесообразно воспользоваться следующими рекомендациями по обеспечению положительного эмоционального климата общения:

Проявляйте доброжелательность и тактичность. Начало беседы в большинстве случаев облегчает использование таких приемов, как улыбка, радушное обращение, хорошее отношение к человеку. Необходимо постоянно поддерживать «контакт взглядов» при обращении к собеседнику, демонстрировать сочувственное понимание к личным затруднениям интересующего лица, его интересам. Следует помнить, что при этом важно избегать нажима, чтобы не вызвать ответного: «Не лезьте мне в душу!» Доброжелательность

обращения предполагает и повышенное внимание к нюансам, свидетельствующим об изменениях в психологическом состоянии собеседника, интонация и жесты не должны оставаться незамеченными. Движение рук при дружеском отношении собеседника свободны, жестикуляция дополняет его слова. При негативном отношении движения рук и выражение лица закрепощены и это видно при разговоре.

Находитесь по возможности в зоне комфорта. У каждого человека есть своя зона комфорта в беседах со знакомыми и незнакомыми людьми. Если нарушить эту зону, то в реакции партнера проявится его отношение к вам. Во многих случаях эти признаки очевидны — партнер по общению отходит на шаг, отсаживается от вас, переставляет стул дальше от вас и прочее. Если же вы вызываете симпатию, располагаете к доверию, то он принимает дистанцию, свойственную ему при контактах с кругом знакомых или симпатичных людей.

Стремитесь добиваться положительных ответов. В начале установления контакта следует касаться различных нейтральных тем или задавать вопросы, на которые можно получить лишь положительный ответ.

Втягивайте интересующее лицо в диалог. Если вы будете проявлять постоянную активность в беседе, не передавая инициативу интересующему вас человеку, то психологический контакт будет затрудняться. Обращение к собеседнику по взаимопонимаемому вопросу должно побуждать его к высказываниям. Важно при этом проявлять уважение и внимание к его взглядам и занимаемым позициям.

Умейте снимать психическую напряженность. Пока эмоциональная напряженность собеседника не снята и не сформировано «поле взаимного интереса», говорить желательно о вещах, составляющих область повышенных интересов интересующего человека. Беседы важно проводить на темы, подкрепляющие самоуважение партнера, вызывающие его позитивные реакции. Выражайте согласие с высказываниями собеседника не только словесно, но и жестами, мимикой, пантомимикой.

Относитесь критично к своему поведению. Как при установлении психологического контакта, так и в дальнейшем контролируйте свои поведенческие реакции. Не следует выражать несогласие со взглядами собеседника, делать комплименты, не относящиеся к данной ситуации, допускать неопределенные и сложные словесные высказывания, торопиться с переходом к развитию отношений, если не достигнуто взаимное согласие, проявлять неуверенность и заискивать перед партнером.

Умейте распоряжаться инициативой. Проявляя инициативу и наступательность при установлении и развитии доверительных отношений, нужно всегда помнить, что распоряжаться инициативой в контакте намного продуктивнее, чем постоянно владеть ею. При необходимости следует уступать лидерство партнеру по общению (например, в тех вопросах, в которых он разбирается). Авторитарный стиль инициативы в общении оправдан лишь в экстремальной ситуации.

Как правило, установлению длительных взаимоотношений способствует демократический стиль лидерства.

Психологические основы ведения беседы

Беседа — это взаимное общение с целью достижения совместного решения. Отметим, что общение не может быть легким делом постоянно даже для людей, у которых очень много общего. Поэтому нет ничего удивительного в том, что люди, плохо знающие и, возможно, относящиеся враждебно и подозрительно друг к другу, вообще, трудно общаются. Что бы вы ни говорили, надо быть готовым к тому, что другая сторона почти всегда поймет вас по-своему.

Наиболее опытные разговорщики активно используют (чаще всего интуитивно) многочисленные психологические нюансы, возникающие при обсуждении проблем, что, в определенной степени, облегчает принятие ими разумных соглашений. Остановимся на рассмотрении некоторых из них. Здесь на наш взгляд, есть три достаточно крупные проблемы.

Первая — люди, ведущие беседу, не стремятся к тому, чтобы быть понятыми. Очень часто каждая из сторон считает безнадежным делом объяснять что-либо другой стороне и не пытается наладить с ней серьезное общение. Продолжается разговор лишь с одной целью — произвести впечатление на третью сторону или даже на публику. Вместо того, чтобы искать с интересующим партнером подходы к приемлемому соглашению, делаются попытки поймать его в ловушку. Естественно, что в такой ситуации эффективное общение между сторонами совершенно невозможно.

Даже если вы говорите ясно и прямо, вас все равно могут не услышать. Это составляет вторую проблему общения. Часто кажется, что люди не обращают внимания на ваши слова, как и вы порой не в состоянии повторить, что они сказали. Во время беседы вы можете быть настолько заняты обдумыванием ответа на последующее замечание или тем, каким образом сформулировать следующий аргумент, что забываете, о чем говорит в этот момент ваш партнер по общению. Отчасти вас можно понять. Возможно те, кого вы представляете (например, напарник, другие дети), ждут результатов вашего разговора. Именно их вы хотите в первую очередь удовлетворить. Неудивительно, что вы уделяете этому обстоятельству пристальное внимание. Таким образом цель остается не достигнутой — общения не получается.

И третья проблема общения — это недопонимание. То, что говорите вы партнер по общению может не так понять. Там, где стороны говорят на разных языках, вероятность недопонимания всегда увеличивается. Нередко люди формулируют свои мысли таким образом, чтобы в случае чего иметь возможность легко от них отказаться и это всегда необходимо учитывать.

Какие же приемы необходимо знать для того, чтобы обеспечить ведение беседы? Постараемся рассмотреть их по порядку.

Внимательно слушать и показывать, что вы слышали, что говорил партнер. Стандартная техника добросовестного слушания состоит в том, чтобы уделять пристальное внимание тому, что говорится, просить интересующую сторону прояснить то, что она имеет в виду, а также по необходимости обращаться с просьбой повторить какие-то идеи, если возникает неясность или неуверенность в их осмыслении. Когда вы слушаете собеседника поставьте перед собой задачу не давать поспешных ответов, а старайтесь понять партнера, его восприятие ситуаций, его нужды и взгляды.

Пока вы не подали знак, что хорошо понимаете о чем говорит партнер по общению и что демонстрирует, вам он может не поверить, что вы слышали его. В противном случае, когда вы попытаетесь обосновать другой подход, он будет предполагать, что вы не поняли, что он имел в виду. Поэтому он будет размышлять над тем, как по-новому сформулировать свои аргументы, чтобы на этот раз вы вникли в их значение.

Когда вы проговариваете свое понимание того, что партнер по общению имел в виду и высказываетесь позитивно относительно его стороны, то вы проясняете тем самым сильную сторону его позиции. Понять — это еще не значит согласиться. Можно великолепно понимать, о чем говорит партнер по общению и полностью с этим не соглашаться. Но до тех пор, пока вы не убедите своего партнера, что поняли его точку зрения, вы не сможете объяснить ему свой подход к проблеме. Взаимопонимание обеспечит перевод беседы в конструктивное русло.

Говорите так, чтобы вас поняли. Обращаясь к другой стороне помните, что беседа — это не дебаты; что человека, с которым вы общаетесь не нужно обвинять в возникновении проблем, повышать на него голос или навешивать на него ярлыки.

Обозначайте свое мнение о проблеме. Во многих случаях каждая сторона тратит на переговоры много времени, порицая мотивы и намерения другой стороны. Более убедительно, по нашему мнению, вести себя тактично, не обвиняя собеседника прямо, но наводя его на мысль, что он не прав. Такое поведение вызовет либо равнодушие, либо озлобление, либо спровоцирует защитную реакцию у объекта, которая помешает восприятию вашего сообщения.

Старайтесь говорить ради достижения цели. Иногда проблема возникает не из-за недостатка общения, а из-за его избытка. Когда раздражение и неправильное восприятие

ваших слов чрезмерно велики, лучше не высказывать партнеру свои мысли. В отдельных случаях наоборот — крайняя уступчивость может не облегчить, а затруднить достижение соглашения. Вывод заключается в следующем: прежде чем сделать какое-то серьезное заявление, выясните для себя, что именно вы хотите сообщить партнеру или узнать какой цели послужит данная информация.

Важно установить с партнером конструктивные близкие отношения. Гораздо легче приписывать коварные намерения неизвестной абстракции под названием «партнер по общению», чем кому-то, с кем вы лично знакомы. Есть разница в том, с кем вы имеете дело — с другом, подопечным или оппонентом. Чем быстрее последний человек станет вам ближе, тем легче вам станет вести беседу: вы можете создать основу для доверия даже в сложной ситуации. У вас возникнет непринужденное и дружеское общение. Станет легче разрядить напряженность шуткой. Как правило, лучше всегда стремиться создать подобные отношения до начала беседы. Постарайтесь узнать и изучить ваших партнеров по общению, их интересы, пристрастия или привычки. Дело можно облегчить, если сесть вместе рядом. Какими бы непрочными ни были ваши отношения, постарайтесь таким образом построить беседу, чтобы они стали совместной деятельностью» в которой вы оба — с вашими различными интересами, восприятиями и эмоциональной вовлеченностью — вместе имели бы перед собой общую задачу.

Осознайте свои и эмоции интересующей стороны. В беседе чувства могут оказаться важнее сути самой дискуссии. Люди часто вступают в разговор с осознанием, что ставки высоки и их интересам угрожают. Эмоции у одной стороны вызывают гнев и страх у другой. Следует отметить, что излишние эмоции могут быстро завести диалог в тупик или вообще прекратить его.

Не делайте выводов о намерении интересующего лица, исходя из собственных опасений. Люди склонны интерпретировать высказывания или действия другой стороны в негативном плане. Подозрительность естественным образом проистекает из существующей предубежденности. Однако интерпретация высказываний и действий интересующей стороны в самом мрачном свете может стоить вам потери новых идей, ведущих к достижению соглашения, а незначительные, но положительные изменения в позиции будут проигнорированы или отвергнуты партнером.

Вовлекайте интересующее вас лицо в процесс принятия решения. Если это сделано в недостаточной мере, партнер вряд ли одобрит его результат. Если же вы хотите, чтобы интересующая сторона согласилась с неприятным для нее заключением, крайне важно сделать ее участником подготовки этого заключения. Как правило, именно этого-то и не делается. Когда перед вами стоит непростая задача, решение самой трудной ее части вы инстинктивно откладываете напоследок. Чтобы вовлечь в дело интересующее лицо, обратитесь к нему за советом, чтобы он принял то или иное предложение. Мало только обсуждать с партнером существо решаемой проблемы. Надо создать у него чувство причастности к процессу выработки решения, что является одним из важнейших факторов успешной беседы.

Говорите о своих интересах. Объясняя свои интересы, вы должны убедить партнера в их важности. Один из руководящих принципов — точность. Конкретные детали не только вызывают доверие к вашему описанию, но и придают ему вес. Чтобы ваши доводы произвели впечатление на партнера необходимо также обосновать их законность, убедить этого человека в том, что на вашем месте он ощутил бы то же самое.

О своих интересах всегда заявляйте твердо. Неразумно жестко придерживаться своей позиции, но твердо преследовать свои интересы — разумно. Именно здесь вы можете истратить свою агрессивную энергию. Заинтересованное лицо, озабоченное своими собственными интересами, будет склоняться к чрезмерно оптимистическим ожиданиям по поводу возможных договоренностей. Часто наиболее разумные решения, которые дают максимум выгоды при наименьших затратах другой стороны, достигаются просто путем действенной защиты личных интересов. Два человека, каждый из которых усиленно отстаивает в разговоре свои интересы, часто стимулируют друг у друга творческий запал для

обдумывания взаимовыгодных решений. Твердая защита своих интересов в беседе не означает, что вы отказываетесь понимать точку зрения другого человека, что вы закрыты для дискуссий. Совсем наоборот. Вряд ли стоит рассчитывать, что противоположная сторона прислушается к вашим доводам и обсудит ваши варианты решения вопроса, если вы не будете интересоваться его доводами и учитывать их и не покажите что открыты для предложений. Как правило, успешный разговор, требует одновременно твердости и открытости.

Всегда старайтесь предлагать взаимовыгодные варианты. Мастерство в изобретении вариантов — самое полезное качество в беседах. Иметь много вариантов очень ценно. Однако, как вы, так и ваш партнер по общению, вовлеченные в разговор, редко ощущаете в этом необходимость. В споре люди обычно считают, что их позиция правильная, поэтому их подход должен превалировать. Творческое мышление проявляется разве лишь в предложении пойти на компромисс. В изобретении вариантов нет ничего более вредного, чем критический настрой, когда вы готовы ухватиться за недостатки любой предложенной партнером идеи. Критическое отношение, как правило, препятствует воображению.

Кроме того, существует опасность, что изобретая варианты, вы выдадите какую-то конфиденциальную информацию, которая ослабит вашу позицию. Обычно же, люди, ведущие разговор, видят свою задачу в том, чтобы уменьшить разрыв между позициями, а не в том, чтобы увеличить число доступных вариантов. Они опасаются, что свободно текущая дискуссия лишь затормозит процесс принятия решения и затруднит его. Следует отметить также, что в беседе всегда имеется тенденция каждой из сторон рассматривать интересующую стороны ситуацию как крайнюю: или-или. Либо вы получите то, о чем идет спор, либо интересующий вас партнер. Эмоциональная увлеченность лишь одной стороной дела затрудняет возможность оторваться от проблемы, что необходимо для обдумывания разумных способов удовлетворения интересов обеих сторон. Близорукая озабоченность только собственными проблемами способствует тому, что каждый участник разговора занят исключительно своей позицией, воспринимает только свои аргументы и принимает решения, исходя исключительно из своих интересов. Если ведущий беседу человек хочет достичь договоренности, которая отвечает его собственным интересам, он должен предложить такое решение, которое отвечало бы интересу интересующего лица.

Всегда ищите взаимную выгоду. Всегда стремитесь к таким решениям, которые удовлетворили бы и партнера. Решение, в результате которого другая сторона абсолютно ничего не получает, хуже для вас, нежели такое, при котором она чувствует себя спокойно. Почти в каждом случае удовлетворение ходом дел в какой-то мере зависит от вашей способности сделать так, чтобы противоположная сторона осталась довольна принятым соглашением.

Изобретайте способы, устраивающие другую сторону. Поскольку большинство людей подвержены сильному воздействию своих собственных понятий о законности, один из эффективных путей добиться легких для другой стороны решений состоит в том, чтобы придать им законный вид. Интересующая сторона скорее примет решение, которое выглядит безукоризненным с точки зрения справедливости и законности. Немногие методы так эффективно помогают облегчить процесс принятия решения, как использование прецедента. Постарайтесь отыскать какое-нибудь решение, которое интересующая сторона уже принимала в подобной аналогичной ситуации и постарайтесь обосновать с его помощью свое соглашение. Это обеспечит объективность и облегчит согласие интересующей нас стороны.

Полезно обратить внимание участника переговоров и на те последствия, которые могут возникнуть в результате принятия решения, устраивающего вас, а также возможность исправления этих последствий с учетом точки зрения интересующего партнера. Воздействие на него путем угроз может привести в большинстве случаев к противоположному результату.

Используйте объективные критерии. При достижении решения целесообразно руководствоваться объективными критериями, а не силовым давлением. Сконцентрируйтесь на сути интересующей вас проблемы, а не испытывайте выдержку свою и интересующей стороны, Будьте открыты для разумных доводов, но закрыты для угроз. Люди, применяющие

объективные критерии, склонны всегда использовать время более эффективно и целенаправленно.

Установка на то, что соглашение должно быть основано на объективных нормах, вовсе не означает, что надо настаивать исключительно на тех критериях, которые выдвинули вы. Один законный критерий не должен исключать существование других. То, что считаете справедливым вы, другая сторона может расценить как несправедливое, и наоборот. Когда каждая из сторон выдвигает свой критерий, ищите объективную основу для выбора, например, узнайте, какой из них применялся интересующей стороной в прошлом или вообще более широко распространен.

Подводя итог рекомендациям по ведению серьезной беседы, следует еще раз подчеркнуть необходимость изучения и учета психологических аспектов, чтобы можно было решать проблему общения рационально, опираясь на объективные критерии. Знание психологических особенностей человека позволит построить взаимоотношения так, чтобы не допустить появления излишней эмоциональной напряженности, исключить принятие поспешных, решений, приводящих часто к окончательному разрыву доверительных отношений.

Создание или использование положительного фона беседы, дружеской атмосферы позволит организовать совместную разработку многочисленных альтернативных вариантов решений и остановиться на том, который максимально учитывает разнообразные интересы договаривающихся сторон.

В реальной жизненной ситуации приходится сталкиваться с угрозами, необоснованно возрастающими требованиями, силовым давлением, преднамеренным обманом и другими уловками. Поэтому владения искусством беседы часто бывает недостаточно, чтобы не уступить давлению и отстоять собственные интересы. Только постоянная практика в сочетании с навыками поведения в конфликтных, крайне напряженных ситуациях позволит вам перевести их в конструктивное русло и решить поставленную проблему.