

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otvety-na-bilety/182821>

Тип работы: Ответы на билеты

Предмет: Психология

-

назвать собеседником — он всего лишь человек, который не контролирует собственные эмоции, не способен улавливать содержание разговора, да ему и не нужно это. В такой момент он ничего не замечает, не контролирует себя.

А надо ему только одно — успокоиться, овладеть собой, и только после этого с ним можно будет общаться «на равных», только тогда он сможет действительно услышать то, что вы ему говорите. В таких случаях эффективно работает пассивное слушание. Техника эта требует от вас одного: чтобы разговор не прерывался, пока собеседник полностью не выговорится или не «остынет». Надо просто его выслушать, не перебивая.

Правила нерефлексивного слушания:

1. Главный принцип – минимум ответов (невмешательство). Любая наша фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем - собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию: ведь мы идем против его желания выговориться самому.
2. При нерефлексивном слушании мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не справочником, дающим ответы на любые вопросы, не врачом, ставящим диагноз, а губкой, только впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки.
3. Обязательно должна быть обратная связь, человек должен четко видеть, что вы его слушаете, а не витааете в облаках. Нерефлексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) подразумевает использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта взглядов.

Помимо этого используются речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Эти слова нейтральны и помогают собеседнику говорить, как бы "открывают" его, приглашая продолжать, способствуя общению.

Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда ваш собеседник охвачен эмоциональным состоянием, возбужден, находится под впечатлением чего-то настолько, что желает «выговориться», «выплеснуть переживания», хочет обсудить волнующий его вопрос, наболевшую проблему или горит желанием высказать свою точку зрения, свое отношение к чему-либо. Когда эмоции «выльются», собеседник «остынет», выговорится, выскажет волнующую проблему, можно включать активное слушание.

Типичные ошибки слушания:

- Рассеянное внимание. Отсеивание происходит в тех случаях, когда заранее составляется мнение о том, что пытается сказать собеседник. В результате внимание обращается лишь на ту информацию, которая подтверждает первое впечатление, и отбрасывается все остальное, как не имеющее отношение к делу или незначительное. Избежать этой ловушки можно только в том случае, если подходить к любой беседе непредвзято, не делая никаких исходных предложений и выводов.
- Перебивание собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а старшие младших. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.
- Поспешные возражения часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что же собеседник пытался сказать на самом деле.

3. Технология активного слушания.

В процессе активного слушания нужно:

- оставаться непредвзятым. Любые комментарии, особенно критического характера, усиливают нежелание собеседника говорить о глубоко затрагивающих его проблемах. Это затруднит и идентификацию его действительных чувств, мотивов и потребностей;
- изучать выражение лица собеседника, его жесты и позу, выявляя степень его правдивости;
- обращать внимание на тон сообщения. Любое несоответствие между содержанием и формой может указывать на глубоко спрятанные чувства;

- слушать не только слова. Важные части сообщения часто передаются паузами, выделением слов и колебаниями. Длинные паузы и повторения выдают тревогу;
- облегчить задачу сдержанным, застенчивым или немного косноязычным собеседникам, вставляя в их монологи подбадривающие комментарии, такие, как «понимаю», «конечно». Одновременно улыбаться, смотреть на собеседника и принимать заинтересованный вид;
- попытаться поставить себя в положение собеседника, взглянуть на ситуацию его глазами и услышать все его словами;
- проверить свое понимание услышанного при помощи вопросов: «кто?», «что?», «когда?», «где?», «почему?», «как?»;
- использовать прием, носящий название ПИН, для получения дополнительных идей, информации и комментариев. Это значит, что нужно начинать с Позитивных моментов предложения собеседника, затем находить Интересное и только потом обращаться к Негативным аспектам его идей.

Приемы активного (рефлексивного) слушания:

1) Выяснение - это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Это позволяет сразу же ликвидировать непонимание.

Правила выяснения:

1. Используются такие фразы: «Извините, я не совсем понял вас», «Пожалуйста, уточните это», «Не объясните ли вы еще раз, что имеете в виду?», «Это все, что вы хотели сказать?» и т.п., способствующие лучшему пониманию. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать другие слова.
2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: «Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» - никакого отношения к этому приему не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.
3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, «да - нет», ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. То же касается вопросов, подталкивающих к одному правильному варианту ответа: «Это что, трудно сделать?».

Правильной стратегией будет обращение к говорящему за некоторым уточнением «Не повторите ли Вы еще раз?» «Что Вы имеете в виду?» «Не объясните ли Вы?» «Извините, я не совсем понял Вас».

2) Перефразирование - формулирование мысли собеседника своими словами.

Т.е. это формулировка той же мысли, но своими словами. Главная цель приема - уточнение информации. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя заметить это и исправить непонимание.

Правила перефразирования:

1. Используются фразы: «Если я вас правильно понял...», «Другими словами, вы считаете...», «По вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают.
2. При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием - «отражение чувств»). Оно помогает отделить смысл высказывания от эмоций: возбуждения, взволнованности, подавленности.
3. Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения и необходимо сказать их своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление.
4. Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не сбьет его с толку, но и поможет строить беседу дальше.
5. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», интерпретировать сказанное.

3) Резюмирование - это подытоживание основных идей, чувств говорящего. Резюме - как бы вывод из всего того, что было сказано человеком. Это воспроизведение слов партнера в сокращенном виде, краткое формулирование самого главного, подведение итога.

Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора, при долгом обсуждении, при расхождении мнений, в случае претензий, разногласий, когда необходимо решить какие-либо проблемы. Резюмирование позволяет не тратить время на не относящиеся к делу разговоры и может быть действенным и небезопасным способом закончить разговор со слишком словоохотливым собеседником.

Правила резюмирования:

1. Используются фразы: «Итак, вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...», «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Итак, вы предлагаете...» и т.п.

2. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Родитель: Я давно хотел поговорить с Вами о моем сыне Викторе. Он раньше хорошо успевал по всем предметам, учился только на четверки и пятёрки. Но потом заболел, целых четыре месяца не ходил в школу, у него было воспаление легких. А когда вернулся - все ушли вперед, уже стали изучать другой материал, но ведь ему же трудно успевать со всеми. Он старался, учился дома по несколько часов, но все равно не мог получить больше тройки. И теперь учителя считают его лентяем, который ничего не хочет делать. А он очень переживает, старается, но не получается...

Учитель: Таким образом, Вы хотите сказать, что трудности Виктора в учебе связаны с его прошлогодней болезнью, а не ленью, да?

Родитель: Именно так! Если после такой тирады не сделать резюмирования, мы просто тонем в потоке речи собеседника.

3) Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. В этом приеме особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что мы слышим его и понимаем его состояние. В то же время этот прием помогает говорящему полнее осознать свое эмоциональное состояние, это снижает эмоциональную напряженность, в более спокойном состоянии, человек может более объективно оценить ситуацию. Данный прием предполагает использование механизма восприятия – эмпатии.

Правила отражения чувств

1. При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника.

2. Используются фразы: «Вы немного расстроены», «Очевидно, вы чувствуете...», «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Ты, наверное, очень переживаешь...», «Конечно, это очень неприятно...» и т.п.

При этом желательно избегать категоричных формулировок типа: «Я уверен, что Вы огорчены», - ведь чужая душа - потемки, и в чувствах человека особенно легко ошибиться.

3. Понять чувства собеседника можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.

- многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника. Например, если он подсознательно сделал «стирающее» движение ладонью по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли.

- необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Приемы активного слушания не универсальны. Они работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, эмоциональное состояние собеседника. Активное слушание в первую очередь имеет смысл применять в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам. Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является чисто формальное следование правилам. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что...», но, не услышав ответа, продолжает развивать аргументы в пользу своей собственной точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника.

4. Педагогический такт.

Педагогический такт – это умение педагога быстро находить в каждом конкретном случае своих отношений с воспитанниками в процессе их обучения и воспитания, правильный и потому наиболее эффективный способ воздействия на их сознание, чувства и волю для достижения поставленной цели без риска уронить свой авторитет и потерять благоприятное отношение к себе воспитанников.

Главным признаком педагогического такта является его принадлежность к нравственной культуре личности учителя, нахождение меры в отношениях учителя и обучающихся в процессе общения. Такт относится к моральным регуляторам педагогического процесса и основывается на нравственно-психологических качествах учителя.

Основные элементы педагогического такта:

- требовательность и уважительность к воспитаннику;
- умение видеть и слышать обучающегося, сопереживать ему;

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otvety-na-bilety/182821>