ТОЛЕРАНТНОЕ ОБЩЕНИЕ

(занятие для учителей)

Цель: ознакомление участников с видами общения и приёмами активного слушания; формирование у учителей навыков безоценочного общения.

Задачи:

- показать механизм образования неэффективной коммуникации;

- выявить факторы, которые влияют на перекручивание информации;

- развивать навыки невербальной передачи информации;

- усвоить понятие «толерантность».

Сценарий занятия

1. Игра-разминка «Эмоция по кругу»

Участники тренинга с помощью мимики по очереди изображают какую-то эмоцию, определённое состояние, остальные за ними повторяют. Игра заканчивается, когда все участники передадут свои эмоции.

Вопросы для обсуждения:

Легко ли было показать и передать личные эмоции?

Было ли сложно передать чужие эмоции?

Что вы чувствовали, когда выражали позитивную эмоцию?

А что вы чувствовали, передавая негативную или нейтральную?

2. Информационное сообщение «Слушать – понимать – взаимодействовать».

Один умный ироничный человек заметил: «Разговор – это соревнование, в котором первого, кто задержал дыхание, объявляют хорошим собеседником». Во время общения между людьми происходит процесс понимания. Так неумение слушать часто становится причиной неэффективного общения, непонимания и даже конфликтов. Но разве это сложно – слушать? Кажется, для этого достаточно просто помолчать, пока говорит собеседник.

Дело в том, что уровень нашего внимания нестабильный, он колеблется. Посторонние мысли искажают содержание сообщения. Наше эмоциональное состояние тоже отвлекает внимание от того, про что говорит собеседник, и мы «отключаемся» или мысленно готовим правильный ответ, пропуская много важной информации. Умение слушать – самое важное условие эффективного общения. Активное слушание – это не просто молчание, это активная деятельность, своеобразная работа, которой предшествует желание услышать, интерес к собеседнику. Реакция человека на сообщение другого зависит от уровня её моральности и культуры. Чтобы узнать, пользуется ли человек приёмами активного слушания, необходимо обратить внимание на то, есть ли с ним обратная связь, ставит ли он уточняющие вопросы.

Использование таких, на первый взгляд, простых приёмов даёт возможность:

- обеспечить адекватную обратную связь, способствующую появлению у собеседника уверенности, что переданную им информацию правильно поняли;

- параллельно информировать собеседника о том, что перед ним не ребёнок, которому можно указывать, не диктофон, на который можно надиктовать свои мысли и размышления, а равноправный партнёр. Партнёрская позиция обозначает, что оба собеседника несут ответственность за свои слова. Последнее особенно важно, если вы имеете дело с авторитарным, «твёрдым» человеком. Использование навыков активного слушания очень поможет, если вы – человек неуверенный и обычно выбираете позицию «жертвы».

Существует несколько видов активного слушания.

1 уровень – самый простой. Он подразумевает, что слушатель вставляет в монолог своего собеседника слова «ага», «да» или повторяет то, что услышал, что говорит о внимании к собеседнику.

2 уровень – в процессе общения партнёр не просто повторяет, но и может подытожить услышанное, что тоже даёт возможность избежать недоразумений. Известные приёмы этого уровня – перефразирование, подведение итогов.

Приём перефразирования состоит в том, что нужно своими словами передать сказанное собеседником. Например: «Если я правильно вас понял, то…».

Пояснение даёт возможность узнать больше информации, облегчить собеседнику понимание другой точки зрения. Сам приём состоит в том, чтобы как можно больше переспрашивать.

3 уровень – связан с развитием идей, которые вы услышали от собеседника. Но прежде чем развивать идеи собеседника, вы должны дать соответствующую оценку услышанному.

Приём соответствующей оценки помогает показать собеседнику, что его мысль является важной, и оценить его усилия. Например: «Я ценю твоё желание решить проблему»; «Рад, что ты так серьёзно отнёсся к этому делу», «Благодарю за твои усилия».

Типичной ошибкой, которую допускают во время овладения техникой активного слушания, есть формальный подход. Человек действует, казалось бы, по правилам, но не стремится понять содержание разговора. В таких случаях он ставит «нужные вопросы»: «Я правильно ли вас понял, что…?», но не дождавшись ответа, продолжает аргументировать в пользу своей точки зрения, фактически игнорируя собеседника. А потом этот человек удивляется, что техника активного слушания не сработала. Как и какая-либо техника, приёмы активного слушания не универсальны. Они эффективны только тогда, когда учтена ситуация, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Но иногда приходится слушать человека, который пребывает в состоянии аффекта. В этом случае приёмы активного слушания не сработают. Ведь в таком состоянии собеседник – только человек, который не контролирует свои эмоции, он не способен понять содержание разговора. Человеку нужно успокоиться, овладеть собой, своими эмоциями, только тогда с ним можно общаться «на равных», а он сможет услышать то, о чём вы ему скажете. В таких ситуациях эффективным будет пассивное слушание. Тут не помогут и слова-блоки: «успокойся», «не плачь», «не надо нервничать». Важно просто слушать человека, дать ему понять, что он не один, что вы его слышите, понимаете и готовы поддержать.

Эмоциональное состояние человека похоже на маятник: дойдя до высшей точки эмоционального напряжения, человек начинает успокаиваться и приходить в себя. Если не стараться остановить маятник, по выгорев, человек успокоится. Почувствовав это, вы можете с ним нормально поговорить. Не молчите, ведь молчание вызывает раздражение, а в возбуждённом человеке это раздражение только усилится.

Итак, эта техника требует от вас одного: чтобы разговор не прерывался, пока собеседник не «остынет». Поэтому в моменты, когда собеседник замолкает, спокойным тоном ставьте уточняющие вопросы: «И что он тебе сказал?», «А что ты ответил?». Главное задание – не перехватить от собеседника его эмоции. А это непросто.

3. Упражнение «Сплетни»

Шесть участников выходят из аудитории. Седьмому демонстрируют рисунок, который он должен внимательно рассмотреть и запомнить. После этого участники, которые были за дверью, по одному заходят в аудиторию. Их задание – внимательно выслушать седьмого участника, который расскажет им о содержании рисунка, и как можно точнее пересказать это содержание следующему участнику. Последние два игрока должны нарисовать на листе информацию, которую услышали. Задание остальных участников – молча наблюдать за течением упражнения, запоминать или записывать все подробности, чтобы быть готовыми анализировать их после завершения.

Вопросы для обсуждения:

- что произошло с информацией, которая передавалась участниками по время выполнения упражнения?

- изменилась ли информация в финале?

- почему это произошло?

- почему информация искажалась?

- какие факторы влияли на процесс передачи информации?

- чувствовали ли вы ответственность за достоверность информации, переданной вами?

К чему может привести такая ситуация в реальной жизни?

4. Информационное сообщение «Слова и жесты в общении»