

3 Навыка эффективных коммуникаций

Вебинар ведет Никитина Полина

3 ключевых навыка отношений

0 Эмпатия

0 Ассертивность

0 Умение слушать

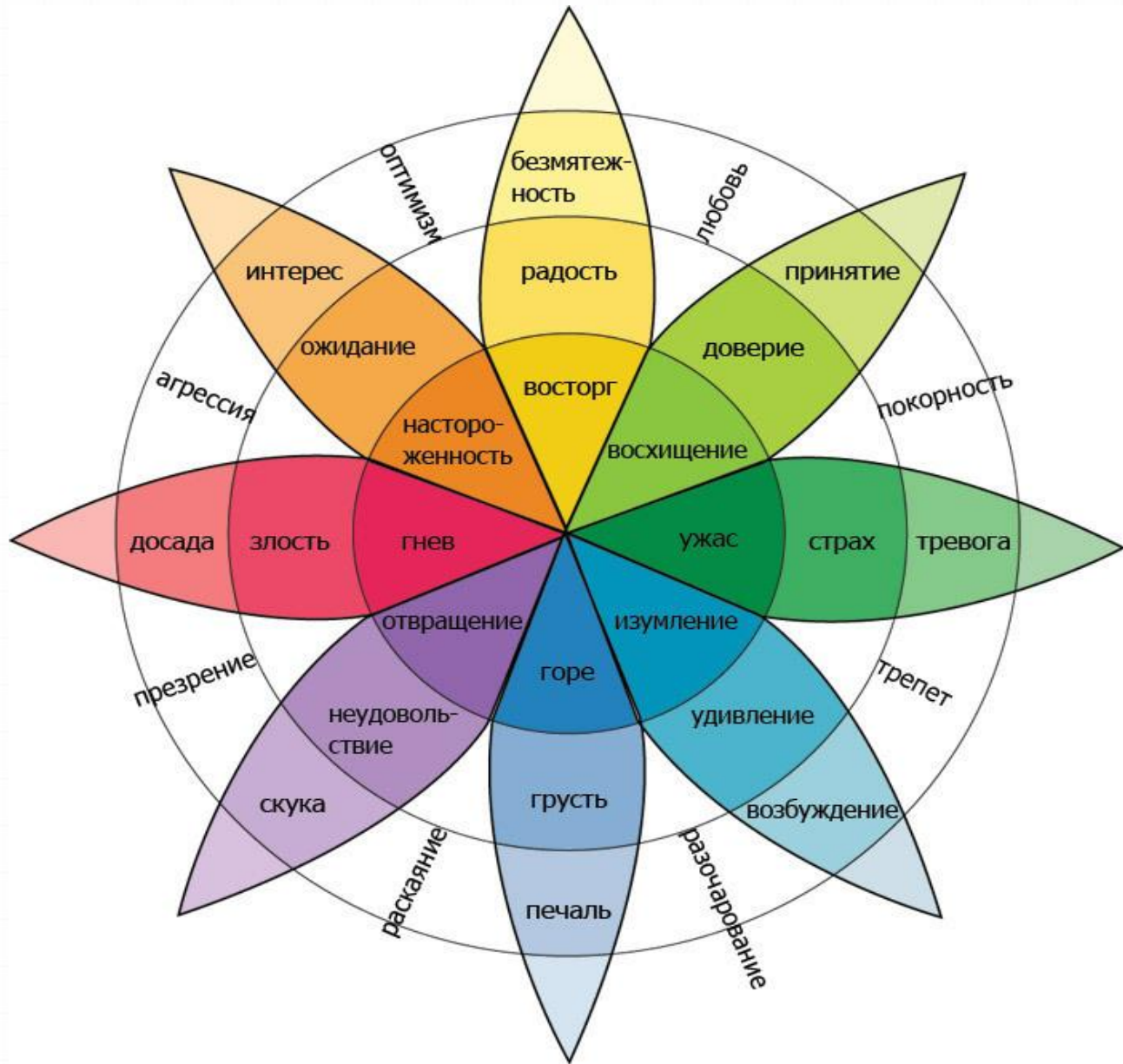
Эмпатия- Осознанное сопереживание
текущему эмоциональному состоянию другого
человека

- Объединяет людей
- Исцеляет
- Создает ДОВЕРИЕ
- Несовместима с критикой

Журнал эмоций:

- 0 Перечислите все эмоции которые вы испытываете в течение дня, и те действия которые вы совершаете (заведите будильник каждые 30 минут, отслеживайте)
- 0 Вам нужно закончить предложение, начинающиеся со слов «я чувствую...»,
- 0 Создание предложений « Я чувствую___, потому что___»
«Ты чувствуешь___, потому что___. Я прав?

Колесо эмоций Роберта Плутчика



Перестановка ролей

Вживляйтесь в роли других людей, отвечая на вопросы:

- 0 Как Вас зовут?
- 0 Каков ваш возраст?
- 0 Какие ваши любимые книги?
- 0 Куда вы ездили в отпуск?
- 0 Что вы больше всего любите?
- 0 Что вас больше всего печалит?
- 0 Что вас приводит в восторг?
- 0 В каких ситуациях на вас накатывает ностальгия?
- 0 Чего вы боитесь?
- 0 На что или на кого вы чаще всего надеетесь?

Эмпатия и злость:

- 0 Придумайте (вспомните) ситуацию, в которой вы были сильно раздражены на другого человека
- 0 Создайте эмпатическое утверждение.
- 0 Сделайте выводы о чувствах при эмпатическом ответе у раздраженного и эмпатирующего.

Ассертивность - это способность передавать свои мысли, мнение, потребности и ощущения в прямой, откровенной и надлежащей манере.

1. Постановка целей

- 0 Выберите область жизни, где вы бы хотели это применить;
- 0 Определите ситуации, в которых вам нужно проявлять ассертивность
- 0 Сформулируйте их в позитивном ключе.

2. Просмотр Билля о правах

- 0 Я имею право судить себя за свои мысли и поступки.
- 0 Я имею право отказаться от решения проблем других людей.
- 0 Я имею право передумать.
- 0 Я имею право делать ошибки.
- 0 Я имею право сказать «Я не знаю».
- 0 Я имею право принять собственное решение.
- 0 Я имею право сказать «Я не понимаю».
- 0 Я имею право сказать «нет».
- 0 Я имею право быть радостным или грустным.
- 0 Я имею право установить собственные приоритеты.

3. Определение персональных прав:

- 0 Цель 1: _____ Каковы мои права в этой ситуации?
Мои права нарушаются? Если да, то почему?
- 0 Цель 2: _____ Каковы мои права в этой ситуации?
Мои права нарушаются? Если да, то почему?

4. Использование стратегий

1. Сломанная пластинка
2. Бесплатная информация
3. Раскрытие информации
4. Затемнение (в отношении критики):
 - 0 *Согласитесь с правдой.*
 - 0 *Согласитесь с тем, что возникло недопонимание.*

5. Использование стратегий

сказать «нет»

1. Используйте ассертивный язык тела
2. Определите свою позицию перед тем, как что-то сказать
3. Дождитесь просьбы
4. Найдите точную формулировку
5. Не извиняйтесь, если в этом нет необходимости
6. Не просите разрешения сказать «нет»
7. Усиьте свою позицию
8. Сломанная пластинка
9. Не ждите одобрения
10. Смиритесь с последствиями

6. Развитие умения просить об одолжении:

- 0 Что может случиться?
- 0 Разумно ли это?
- 0 Не извиняйтесь за просьбу
- 0 Определите ситуацию. Научитесь считывать настроение и эмоции другого человека
- 0 Выразите свои эмоции о ситуации.
- 0 Используйте личное местоимение «Я».
- 0 Будьте коротки
- 0 Сделайте запрос позитивным.
- 0 Фокусируйтесь на поведении.
- 0 Опишите результаты, которые как вы думаете, последуют, если человек согласится выполнить вашу просьбу.

Умение слушать

Активный слушатель:

- 0 Нейтрален
- 0 Терпелив
- 0 Не выносит суждений
- 0 Поощряет собеседника рассказывать
- 0 Не формирует своего мнения в начале разговора

Преимущества активного слушания

- 0 Снижает недопонимание
- 0 Развивает интуицию
- 0 Укрепляет взаимоотношения с коллегами, семьей и друзьями
- 0 Позволяет быть более гибким
- 0 Помогает собеседнику понять, что он был понят и услышан
- 0 Открывает новые возможности

Качества активного слушателя:

1. Пристальное внимание;
2. Эмпатия
3. Уважение
4. Одобрение
5. Конгруэнтность
6. Конкретность

7 уровней слушания

1. Не слушать.
2. Притворяться, что слушаем.
3. Частично слушать.
4. Сфокусировано слушать.
5. Интерпетированно слушать.
6. Интерактивно слушать. Мы задаем вопросы и проясняем ситуацию.
7. Увлеченно слушать. Мы прислушиваемся к чувствам, эмоциям и ощущениям собеседника.

Техники активного слушания:

1. Зондируйте
2. Проясняйте
3. Запоминайте
4. Будьте внимательным, но расслабленным

Спасибо за внимание!!!