

Център “Отворено образование”

× КОНФЛИКТИ И ОБЩУВАНЕ

Модел на общуване

- **Намерения, мисли и чувства на предаващия и поведение, което той решава да следва**
- **Предаващият информация я кодира в комуникат/послание/**
- **Канал, по който се предава тази информация**
- **Декодиране на информацията от адресата – интерпретацията на сигналите зависи от това как адресатът разбира кода на посланието и от неговите намерения**

Модел на общуване

Вътрешен отговор на адресата

Така както е разбрал информацията

Количество шум

Всичко, което пречи на процеса на общуване

Шум на предаващия

Нагласи, предразсъдъци, неспособност на неговия език, неприспособеност към информацията

Шум на приемащия

Опит, нагласи, предразсъдъци,

Трудности в процеса на общуване

Различни начини на възприемане на нещата

Различни начини на мислене

Различни начини на изразяване

Информация, която задържаме и която споделяме

Различно невербално поведение

Различни стилове на общуване

Фактори, влияещи върху ефективното общуване

Убеждения

Възприятия

Ценности

Стил на общуване

Характеристики на ефективното общуване

Емпатия — гледам на света с очите на другите.
Разбирам ги, тъй като мога да се поставя на тяхно място.
Обръщам внимание на всички вербални
и невербални сигнали, които те изпращат, и им отговарям.

Сърдечност и уважение — по различни начини показвам
на другите хора, че съществувам за тях, че ги уважавам,
че ги възприемам, макар и не винаги
да одобрявам това, което правят.
Старая се да им оказвам подкрепа.

Характеристики на ефективното общуване

Автентичност — по-скоро съм естествен, отколкото изкуствен в общуването си с другите хора. Не се крия зад маски и роли. Другите хора знаят какво искам и какво мисля, познават моето „Аз“.

Конкретност — не говоря с хората неясно, не се изразявам общо, нито пък се старая да смекча това, което казвам - то засяга конкретни факти и поведение. Изразявам се пряко и конкретно.

Характеристики на ефективното общуване

Инициативност — в моите отношения с хората действам, а не само реагирам.
Търся контакт, а не чакам някой да ме изпревари.
Спонтанен съм. Когато съм в група, се чувствам участник във взаимодействията и се ангажирам в тях.

Откритост — показвам на другите своето вътрешно „аз“, без да го излагам на показ.
Откритостта ми помага да влизам в здрави връзки с другите хора.
Открит съм, без да съм „търсач на тайни“ и „разказвач на тайни“, защото важен съм аз (или другият човек), а не моите (неговите) тайни.

Характеристики на ефективното общуване

Непосредственост — по отношение на другите постъпвам открито и непосредствено. Зная, а и те знаят какво искам от тях.

Чувства и емоции — не се боя да се занимавам непосредствено с чувства — мои или на други хора. В своите отношения се старая да дам израз на това, което чувствам. Надявам се да е така и от страна на другите, но не им налагам моите чувства.

Конструктивното противопоставяне е начин да влезна в отношение с другите хора и се стремя да им се противопоставям по отговорен начин.

Едностранно общуване

**Предаващият информация не знае
как е възприемана и какво приемащият
информацията прави с нея**

Двустранно общуване

**Предаващият информацията е наясно
как е възприемана и какво
приемащият информация прави с нея**

Добрата обратна връзка

- Обратната връзка е по-скоро описание, а не оценка.
- Обратната връзка е конкретна, а не информация изобщо.
- Обратната връзка отчита потребностите на предаващия и приемащия информация.
- Обратната връзка се отнася за черти, които приемащият може да промени.

Добрата обратна връзка

- Обратната връзка е очаквана, а не натрапена.
- Обратната връзка е навременна и е най-резултатна след събитието, за което става дума (в зависимост от желанието да бъде приета от другата страна)
- За осигуряване на правилно общуване следва да се провери дали обратните ни връзки са възприемани съгласно нашите намерения.
- Когато се предава обратна връзка в рамките на група, ние може да проверим дали е приета с помощта на останалите присъстващи

Добрият слушател

Не оценява говорещия

Не дава съвети

**През известно време повтаря
със свои думи какво е чул**

Активно слушане

Внимавай за това какво иска да ти каже говорещият и се опитай да го разбереш

Насочи енергията си към говорещия

**Провери това, което си чул,
за да видиш дали си схванал правилно**

**Дай възможност на говорещия да разбере,
че действително го слушаш**

**Слушай активно, но не забравяй,
че и ти си страна и че също следва
да изразиш мнението си**

Не злоупотребявай само със слушане

Техники за активно слушане - поощряване

Цел:

Да проявим интерес към това,
което казва говорещият
Да го поощрим да продължи да говори

Как: Използваме неутрални думи
Не изразяваме съгласие или несъгласие
Променяме тембъра на гласа си

Примери:

Кажи нещо повече
Това, което казваш е интересно за мен

Техники за активно слушане - изясняване

Цел

Да си изясним казаното

Да получим повече информация

Да покажем на говорещия,

че го слушаме и се опитваме да го разберем

Как

Задаваме въпроси

Подчертаваме неясни изречения, за да ги изясни

Примери

Кога се случи?

Какво стана с еди какво си / кого си/?

Техники за активно слушане - перефразиране

Цел

Да покажем , че слушаме и се опитваме да разберем казаното

Да проверим правилно ли разбираме това, което чуваме

Как

От време на време перифразираме основните идеи и факти , които чуваме

Примери

И така, искаш той да прояви повече внимание към тебе

Техники за активно слушане

– отразяване на чувства

Цел

Да покажем, че разбираме как се чувства човекът срещу нас

Да помогнем да оцени или осъзнае собствените си чувства, когато ги чуе , изразени от друг човек

Пример

Отразяваме основните чувства на говорещия

Техники за активно слушане - обобщаване

Цел

Да се отчете постигнатият прогрес
Да се обхванат заедно важните идеи и факти
Да се установи обща рамка
за по-нататъшно обсъждане

Как

Подчертаваме основни идеи и факти от това,
което сме чули

Пример

Струва ми се, че това са основните идеи,
които ти изрази

Техники за активно слушане - валидизиране

Цел

Да се признае значаимостта на човека срещу теб

Да се признаят усилията, които полага

Как

Признаваме значимостта на повдигнатите проблеми и изразените чувства

Признаваме значимостта на усилията, които полага, за да изрази това, което мисли

Как

Аз оценявам твоето желание да се реши проблемът

Техники за активно слушане - преформулиране

**Промяна на отрицателни послания
в по-конструктивен план**

Послание:

И ти си лъжец като всички

Преформулиране:

Искаш да кажеш, че поради това,
че приятелите ти са дали тази информация,
ти си склонен да не се съгласиш с това,
което казвам

Техники за активно слушане - преформулиране

**Превръщане на позиции в интереси,
ситуацията се определя в рамките на потребностите**

Послание:

Никога повече не искам да те видя

Преформулиране

Чувстваш , че е трудно двамата да бъдем заедно

Техники за активно слушане – преформулиране

**Промяна на ценностно-наситени съждения
в по-неутрални и конструктивни**

Послание:

Никога не съм чувал по- глупаво нещо

Преформулиране:

Не хареса това, което ти казах

Техники за активно слушане - преформулиране

**Промяна на мисъл по посока на чувствата,
които лежат в основата ѝ**

Послание:

Иска ми се да му счупя гламата

Преформулиране:

Страшно си му ядосан

Ефективно говорене – “Аз-послание”

Аз

Описвам конкретно поведение

Как влияе на моите чувства и поведение

Какво поведение бих искал за в бъдеще

“Ти-послание”

Характеристика на личността на другия

Искане за промяна на поведението – заповед

Общуване: Топлота - студенина

Отношение

Тон на гласа

Израз на лицето

Тяло

Контакт с очи

Допир

Жестове

Разстояние

в пространството

Топлота

Мек

Внимание, усмивка

Обърнато към другия,
свободно

Гледа в очите

Мек допир

Открити, канеци

Близко

Студенина

Твърд

Суров, равнодушен, надменен

Напрегнато

Избягва гледането в очи

Избягва докосване

Затворени, поддържа
разстояние

Далечно

Общуване - откритост

Постоянно отношение между двама партньори

Двустранен характер

Засяга това, което става между нас в даден момент

Дава съдържателна възможност за заздравяване на нашата връзка

Отчита какви последствия ще има моята откритост за другата страна

По време на криза откритостта нараства

Конструктивна откритост

**Започва с това, че искаме да подобрим
отношенията си с другия човек**

Създаване на общо разбиране за нашето отношение

Крие известна доза риск

Важен е изборът на време на разговор

**Чрез чувствата си не се опитваме
да предизвикаме промяна у другата страна**

Конструктивна откритост

Трудните ситуации се обсъждат, когато се случват

Повтаряме със собствени думи мненията на другата страна – слушаме активно

Посланията ни са конкретни – Аз- послания

Избягваме общите оценки

Описваме поведение, чувства, а не даваме оценка

Откритостта се гради на ефективната обратна връзка

Конструктивното противопоставяне изисква

Емпатия – да разбереш преди да се противопоставиш

Време – да избереш съответния момент,
когато партньорът иска да слуша

Съотнасяне – ситуация, в която и двамата взимаме участие

Стегнатост- на дадена конкретна тема

Автентичност- ръководиш се от истински интерес
за доброто на другия

Способността за противопоставяне означава

Да говоря от мое име

Да говоря за отношенията между нас двамата

Да описвам поведения и чувства

Да давам разбиращи и интерпретиращи отговори

Да проверявам как другата страна ме разбира

Да давам полезна обратна връзка

Ефективно поощрение

Осъществява се постоянно

Съпровожда се с обяснение кое в поведението е достойно за поощрение

Проявява се интерес към усилията на другата страна

Поощрява се постигането на определени резултати

Сравняват се сегашните и миналите постижения

Поощрява се и се оценява значимостта на вложените усилия

Прогнозира се бъдещата успешност на същите действия и усилия

Асертивност

Асертивност

Да защитавам своите интереси и права,
без да засягам правата на другия

Асертивно общуване

Използвай Аз-послания

Говори за потребностите си

Изразявай чувства

Подчертавай гледната си точка

Уважавай другия

Поемай отговорност

Бариери в общуването

- **Заповеди, поръчения:** „Стига си се оплаквал, а посочи нещо конкретно“.
- **Предупреждения, заплахи:**
„Дума да не става, че ще се съглася с твоето предложение за излизане от кризата“.
- **Морализиране или твърдения от рода „трябва“:**
„Трябва заедно да направим това и това“,
„Ти трябва да свършиш своята част от работата“.

Бариери в общуването

- **Даване на съвети, решения:**

„Би било добре да направиш така и така“,
„Първо поправи поведението си,
а после нека разговаряме по въпроса“.

- **Поучаване, логично аргументиране:**

„Нека погледнем нещата в очите,
ти просто ще трябва да свършиш това,
което не си направил“,
„Бъди по-разумен, ако искаш да постигнеш нещо“.

- **Критикуване, обвиняване, осъждане:**

„Твоите предложения са несериозни“,
„Престани да се правиш на интересен,
а говори по същество“.

Бариери в общуването

- **Етикетиране:**
„Стига си се държал като малко момче“.
- **Анализ, интерпретация, диагноза:**
„По този начин с това предложение просто искаш да се измъкнеш“,
„Опитваш се така да успокоиш съвестта си“.
- **Похвала, положителна оценка:**
„Ти си голяма работа,
няма начин да не намериш изход“.

Бариери в общуването

- **Съчувствие, утешение:**

„Съчувствам ти, че така ще стане,
но нямаме избор“,

„И ние имахме преди време твоите
проблеми, това е в реда на нещата“.

- **Подпитване, „прослушване“:**

„Все пак би ли ми споделил колко време
ви отнема извършването на тези операции“,

„Това поражда ли проблеми в твоето семейство“.

- **Отдръпване, смяна на темата:**

„Това е трудна тема, нека да я оставим
и да се спрем на нещо друго“.

Роли и общуване

Роли, свързани с изпълнение на задачи

Инициатор

Продължител

Търсач на информация

Доставчик на информация

Координатор

Навигатор

Даващ оценка и правещ заключения

Роли и общуване

**Роли важни за сътрудничеството
и развитието на групата**

Стимулиращ

Хармонизатор

Намаляващ напрежението

Пазач на принципите

Роли и общуване

Роли затрудняващи сътрудничеството в групата

Блокиращ

Търсещ признание

Налагащ се

Отбягващ

Замазващ положението

Групови роли

Прилагащ

Превръща концепциите и плановете в практически работещи процедури и изпълнява приетите и съгласувани планове систематично и ефикасно.

Координиращ

Контролира начина, по който групата се придвижва към осъществяване на груповите цели като използва по най-добър начин ресурсите на екипа: разпознава силните и слаби страни на екипа и осигурява най-доброто използване на потенциала на всеки член на екипа.

Групови роли

Формиращ

Оформя начините, по които работи екипът: насочва вниманието обикновено към целеполагането и разработването на приоритетите; търси да наложи някои правила или рамки на групово обсъждане и на резултатите от групова дейност

Отглеждащ

Дава нови идеи и стратегии със специално отношение към ключовите проблеми и се опитва да инициира напредък в подходите на тима към проблемите, с които се сблъсква

Групови роли

Търсец на ресурси

Изучава и докладва за идеи, развития и ресурси извън групата; създава външни контакти, които могат да бъдат полезни за екипа; води произтичащите от тези дейности преговори.

Наблюдаващ-оценяващ

Анализира проблемите и оценява идеите и предложенията така, че екипът да може по-добре да вземе балансирани решения.

Групови роли

Работещ в екип

Поддържа членовете на екипа при техните силни страни/ развива техните предложения/ помага на членовете, когато грешат и подобрява общуването между членовете на екипа, като обикновено разпалва екипния дух.

Завършващ/ придаващ цялост/

Старае се екипът да е защитен доколкото е възможно от грешки/ които може да направи като върши нещо или изпусне нещо/; активно търси аспекти от работата, които се нуждаят от специално внимание; поддържа чувство на бдителност в екипа

Език на тялото

В първите четири минути от контакта между двама души

55% от информацията за другия човек се получава от езика на тялото и изражението на лицето

38% от гласа – тембъра и височината му

7% от думите, които използва

Език на тялото

Жестове

Подкрепят или отхвърлят смисъла на използваните думи

Паразитни жестове

Информация, която може да се интерпретира
свободно от другия

Прекалено жестикулиране е вредно
колкото и липсата на жестикулиране

Език на тялото

Мимика

Невъзможно да я контролираме напълно

Лице – привличащо, окуражаващо, приятелско, убеждаващо, вдъхващо доверие и сигурност, чаровно

Поза и външен вид

Сигурност доверие – изправена стойка, вдигната глава, енергична походка

Дрехи – материален статус, начин на живот

Пълноценно използване езика на тялото

Установяване и поддържане на зрителен контакт

Положително и оптимистично изражение на лицето

Умерено жестикулиране

Ориентиране на тялото

Поза

Ефективно използване на физическото пространство

Облекло и аксесоари