**Бердичівський медичний фаховий коледж**

**Житомирської обласної ради**

**СЕМІНАР З ВИКЛАДАЧАМИ НАУКОВО - ПРИРОДНИЧИХ ДИСЦИПЛІН НА ТЕМУ:**

***« МИСТЕЦТВО СПІЛКУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ АСЕРТИВНОСТІ»***

**Практичний психолог**

**Давидова Т. І.**

**СУТНІСТЬ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»**

Синдром вигорання - це довготривалий, складний психофізіологічний процес, який містить в собі емоційне, психологічне, розумове і фізичне виснаження з причини тривалого емоційного навантаження. Розкриваючи сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв’язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром «професійного вигорання» можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Розвитку синдрому «професійного вигорання» передує період підвищеної активності, коли фахівець повністю занурений у роботу, забуває про власні потреби; потім наступає перша ознака – емоційне виснаження. Емоційне виснаження виражається у емоційному перенапруженні, у відчутті спустошеності, вичерпаності, у відчутті втоми, що не минає після нічного сну. Після періоду відпочинку (вихідні, відпустка) такі прояви зменшуються, проте після повернення в колишню робочу ситуацію поновлюються. Фахівець відчуває, що більше не може віддаватися роботі, як раніше. Якщо працівник, життєдіяльність якого відбувається в особливих умовах, реагує адекватним, адаптивним чином, він діє успішніше та ефективніше, підвищує свою функціональну активність та впевненість. Натомість дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного вигорання». Коли вимоги (внутрішні і зовнішні) постійно переважають над ресурсами 8 (внутрішніми і зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги між організмом і середовищем. Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до «професійного вигорання». «Вигорання» є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого стресу, кінцевим результатом сукупності факторів оточення, в якому людина працює, отриманої освіти, характеристик установи та особистісних моментів. Отже, цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Термін синдром «професійного вигорання» ввів американський психіатр Х. Дж. Фрейденберг у 1974 році. Фрейденберг ввів це поняття для означення роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною. Менеджер або працівник може легко розгніватися, дратуватися і почувати себе виснаженим, приділяти уваги деталям і бути налаштованим надзвичайно негативно до всіх подій. Гнів, що він відчуває, може призвести до розвитку підозрілості. Менеджер або працівник може вважати, що організація хоче його позбутися. Цей стан посилюється відчуттям «незалученості», особливо, якщо раніше менеджер або працівник брав участь у всіх подіях. Окрім того, кожен, хто намагається допомогти, щось порадити, викликає роздратування. Серйозними проявами «професійного вигорання» є поведінкові зміни і неготовність до змін у власній поведінці відповідно до ситуаційних вимог. Менеджер або працівник, який відчуває на собі дію синдрому «професійного вигорання», може намагатися подолати ситуацію, уникаючи співробітників, фізично і подумки дистанціюючись від них. Уникнення та дистанціювання можуть проявлятися багатьма шляхами. Наприклад, працівник часто буває відсутній на роботі. Він може спілкуватися безособовим способом з колегами, зменшувати власну залученість до контактів з ними,

**СЕМІНАР « МИСТЕЦТВО СПІЛКУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ АСЕРТИВНОСТІ»**

**Мета семінару** Підвищення рівня поінформованості щодо асертивної комунікації в команді. Усвідомлення власних «проблемних» сфер, в яких почуваємось невпевнено та неефективно, визначення причин, через які могла виникнути така невпевненість. Набуття практичних навичок асертивної поведінки. Актуальність теми: Кожна людина сама обирає для себе свій, власний стиль поведінки. Тренінг асертивності збільшує кількість можливих способів поведінки людини. Кожний з учасників зможе обрати серед них ті, які є найкращими саме для нього.

**Структура тренінгу:**

**І. Вступна частина: знайомство;**

інформування про тему, мету, завдання, зміст та кінцевий результат тренінгу; оголошення регламенту та правил роботи; визначення рівня поінформованості та очікування учасників.

**ІІ. Основна частина:** типи поведінки людей, асертивна поведінка;

♣ складові ефективної комунікації в команді;

♣ «Я»- повідомлення;

♣ техніки активного слухання;

♣ вербальні та невербальні канали спілкування в команді;

♣ техніки асертивної поведінки;

♣ подолання критики та маніпуляції;

♣ розвиток вміння відмовляти (казати «ні»);

**ІІІ. Заключна частина:** підведення підсумків тренінгу, оцінка досягнення цілей тренінгу, відповіді на запитання, анкетування.

**Очікувані результати:**

♣ відпрацювання навичок оцінювання ефективності комунікаційних процесів; отримання навичок розрізняти різні типи поведінки людини

♣ Дослідження власного стилю міжособистісної комунікації; оволодіння техніками асертивної комунікації;

♣ збільшення кількості можливих варіантів власної поведінки.

Визначення моделей поведінки, що є найкращими; набуття та вдосконалення вмінь попереджати та долати проблеми і складні ситуації, а також спілкуватися з тими, хто ці ситуації створює.

**Вступ**

Участь у тренінгу «Асертивна комунікація» дає можливість кожному учаснику більше дізнатися про те, які існують типи поведінки, в чому полягають переваги асертивної поведінки. Асертивна поведінка – це вміння жити в злагоді із своїми почуттями, бажаннями, намірами, переконаннями, і водночас шанувати права інших людей.

Тренінг асертивності збільшує кількість можливих способів поведінки людини. Кожен з учасників зможе обрати серед них ті, які є найкращими саме для нього.

**Правила роботи**

Прийняття правил роботи на тренінгу дозволяє встановити та узгодити стандарти, яких дотримуються учасники та ведучі тренінгу впродовж усього навчального заняття. Вони допомагають створенню комфортної атмосфери спілкування, допомагають зробити роботу на тренінгу ефективною та продуктивною, сприяють досягненню поставлених цілей.

**Цінувати час,** в т.ч. приходити вчасно (дисциплінованість важлива не тільки по відношенню до себе, а й до оточуючих.

Свобода – це усвідомлена необхідність. Усвідомлена необхідність поважати право інших не витрачати час на очікування тих, хто приходить пізніше, не відволікатися на сторонні теми, які можуть цікавити когось конкретно, але не стосуватися теми тренінгу. Цінувати час – означає активно брати участь у тому, що відбувається; не марнувати його на непродуктивні очікування. Цінувати час – означає працювати за планом, аби досягнути поставленої цілі.) Не переривати, говорити по черзі.

**Говорити недовго і нечасто**. Одночасно каже лише одна людина (дбаючи про власну свободу, не слід забувати про свободу і права інших висловитись в комфортній атмосфері, встигнути це зробити і почути думку і позицію інших.)

**Бути позитивними**. Позитивне налаштування створює дружню безпечну атмосферу. Позитивне ставлення до себе і до інших веде до конструктивізму, запобігає руйнівним процесам.) Правило додавання - не критикувати і не оцінювати один одного, уникати давати поради (основою навчання на тренінгу є обмін досвідом та знаннями усіх, хто присутній на ньому. Тому думка кожної людини є важливою і цінною. Навіть тоді, коли ми не погоджуємось з кимось, це не означає, що те, про що ми почули, є хибним. Бо ніхто не знає усієї істини, кожна людина знає лише її частину, до того ж частини ці різні.

Тому на тренінгу важливо, аби лунало якомога більше думок, бо тоді ми маємо можливість наблизитись до істини.

Вільне, беззастережне висловлювання можливе лише у безпечному середовищі, коли людина впевнена, що її не стануть критикувати та оцінювати ані її саму, ані її слова.) **Правило персоніфікації**. Не завжди ми можемо погодитись із тим, про що чуємо. Як можна висловити свою думку, не порушуючи при цьому правила додавання? Для цього існує правило персоніфікації (від слова персона – особа). Ми просто висловлюємо власну думку від свого власного імені. При цьому використовуємо займенник першої особи – «я», «мені». Це також означає, що я уникаю узагальнень і несу відповідальність за свої слова.

**Добровільність** (кожна людина має право виконати вправу або утриматись від її виконання.)

**ТИПИ ПОВЕДІНКИ ЛЮДЕЙ, АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА**

Ми постійно знаходимося у взаємодії з рідними, близькими людьми, друзями і колегами по навчанню та роботі, співробітниками, членами команди. І приблизно 70% цього часу ми спілкуємося. Численні дослідження свідчать, що успіх людини, яка працює, наприклад, у сфері «людина-людина», на 80% залежить саме від її комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з іншими людьми може виявитися однією з вирішальних причин виникнення конфліктної ситуації. Уміння ефективно спілкуватися – це мистецтво слухати і чути, бачити і відчувати, розуміти співрозмовника і доносити до нього свої думки, вирішувати складні комунікативні ситуації, особливо в екстремальних умовах життєдіяльності. **Під комунікативною компетентністю розуміють сукупність здібностей, знань та вмінь, необхідних для ефективної взаємодії в колективі**. Рівень комунікативної компетентності члена команди визначається за трьома критеріями:

Характер поведінки під час групових дискусій

Культура міжособистісної комунікації

Вміння конструктивно вирішувати конфлікти

Групова дискусія є важливим засобом взаємодії, обміну думками між членами колективу. Тому особливості поведінки під час групових дискусій є важливим показником рівня комунікативної культури. Культура міжособистісної комунікації. Даний показник відображає якість спілкування з іншими людьми. Вміння конструктивно вирішувати конфлікти.

**Конструктивний конфлікт** – це протистояння суджень, думок, ідей, при якому кожний його учасник має на меті аргументовано та спокійно відстояти свою точку зору, не принижуючи опонента і поважаючи його точку зору. Поводження в умовах «конструктивного конфлікту» - це, перш за все, знання технік та вміння ними користуватися. Про людей, які мають високий рівень комунікативної компетентності, кажуть, що вони поводяться асертивно (від англійського assertive). **Слово assertive в англійській мові має кілька значень: напористий, наполегливий.** Українською найближчим аналогом деякі фахівці визначають термін самоствердження. Беручи до уваги латинське походження терміну, який пішов від дієслова «sero» – садити, родити, вирощувати, - можна впритул наблизитись до сутності методу. Коли людина щось садить, вирощує, вона мусить розуміти, що саме вона культивує. В протилежному випадку результати її праці будуть невтішними.

Концепція асертивної поведінки народилась із бажання відшукати спосіб, завдяки якому люди могли би бути правдивими із самими собою без наявності почуття провини і страху. **Асертивна поведінка** – це вміння жити в злагоді із своїми почуттями, бажаннями, намірами, переконаннями, і водночас шанувати права інших людей.

**Тест «Комунікативна компетентність»**

**Інструкція.**

В оцінку рівня комунікативної компетентності входять три показники, що відображають певні якості, здібності, вміння. Ваше завдання – оцінити рівень Вашої комунікативної компетентності за 10- бальною шкалою відповідно до того, якою мірою, на Вашу думку, у Вас розвинена чи виявляється певна якість, здібність, вміння.

Занесіть результати в протокол.

1. **Групова дискусія**.

**Комунікативної компетентность**  Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями: Запитання Ваш бал 1. Наскільки активно Ви берете участь у груповому обговоренні?

2.Чи доступно для інших Ви формулюєте власні думки? Чи не доводиться іншим людям часто перепитувати, що саме Ви мали на увазі?

3. Наскільки добре Ви вмієте слухати та чути те, що кажуть інші? Чи завжди Ви розумієте, що вони мають на увазі, коли висловлюєте власну думку?

4. Чи легко Ви ідете на компроміс задля того, щоб дійти спільного рішення?

5. Наскільки чітко Ви дотримуєтесь загальної лінії обговорення? Чи не відволікаєтесь Ви на сторонні асоціації, приклади, проблеми, «відхиляючи» таким чином команду від загальної лінії обговорення?

Середній Бал (сума / 5)

**Культура міжособистісної комунікації**.

Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями: Запитання Ваш бал 1. Чи завжди Ви є коректними та делікатними у спілкуванні?

2. Чи не припускаєтесь Ви «вільних висловлювань», брутальності, нетактовності стосовно інших?

3. Чи завжди Ви уважні до думок та почуттів, стану іншої людини?

4. Чи завжди Ваша мова, вбрання, поведінка є адекватними ситуації та очікуванням співрозмовника?

5. Чи трапляється, що Ви свідомо чи несвідомо застосовуєте маніпуляцію до членів своєї команди (провокуєте почуття провини, сорому, деструктивні переживання, а потім використовуєте це у власних інтересах)?

6. Чи завжди Ви коректно та етично поводитесь з особистою інформацією, яку Вам повідомили «по секрету»? (чи не обговорюєте Ви особисту інформацію, довірену Вам, з третіми особами)

Середній Бал (сума / 6)

**Вміння конструктивно вирішувати конфлікти.** Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями: Запитання Ваш бал

1. Чи вмієте Ви уважно слухати партнера та використовувати техніки активного слухання (парафраз, повторення, перефразування, інтерпретація слів партнера)?

2. Якою мірою Ви володієте техніками зняття напруження у стосунках? (підкреслення спільного між Вами та вашим партнером, вербалізація емоційного стану, вияв інтересу до проблем партнера тощо)

3. Чи вмієте Ви добирати та формулювати аргументи, що відображають Вашу позицію?

4. Чи вмієте Ви грамотно, конструктивно та ефективно будувати контраргументацію?

5. Чи вмієте Ви знаходити спільне у власній позиції та судженнях, ідеях, пропозиціях своїх колег?

6. Чи володієте Ви техніками ефективного спілкування, чи вмієте протистояти маніпуляціям та цивілізованому впливу?

Середній Бал (сума /

6) Підсумковий розрахунок:

Критерії комунікативної компетентності Ваш Бал

1. Характер поведінки під час групових дискусій

2. Культура міжособистісної комунікації

3. Вміння конструктивно вирішувати конфлікти Середній бал рівня комунікативної компетентності (сума / 3)

**ТЕХНІКИ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ**

Однією з вроджених властивостей, притаманних будь- якій здоровій живій істоті, в тому числі і людині, є прагнення задовольнити свої потреби, інтереси, бажання. Більшість людей мріє про те, аби їхні стосунки з іншими складались на основі миру та взаєморозуміння, без сутичок та конфліктів. Але в нашому житті реалізувати цей ідеал непросто. Часто інші індивіди намагаються долучити нас до справ чи виконання рішень, що є нам не до душі і брати участь у яких ми не погоджуємось. Так само часто ми потрапляємо у ситуації, коли самі бажаємо досягнути чогось, що вважаємо за благо. Коли події набувають небажаного розвитку, то, чи через характер, чи через вплив настрою, ми або замикаємось у собі, або з перебільшеним запалом кидаємось у бій. Відповідно ми відступаємо, полишаючи одну позицію за другою, та скоріше набуваємо ворогів, ніж досягаємо задоволення своїх потреб та бажань. Ми будемо з вами впродовж нашого тренінгу вчитися, як домовлятися та доходити згоди з оточуючими, причому, як правило, не тільки з користю для самих себе, але й з користю для наших супротивників. Такий спосіб поведінки, що має назву асертивний, припускає, що людина знає, чого бажає і чого не бажає, та може це чітко сформулювати – без страху, непевності, напруження, іронії, сарказму та будь-яких інших форм нападу на іншу людину. Людина, що чинить асертивно, не діє на шкоду комусь, поважає права інших, але при цьому не дозволяє чинити із собою все що заманеться. Бажаної мети вона досягає, не чинячи шкоди іншим. Вона досягає бажаного, не маніпулюючи опонентами, вдаючись до використання почуття провини, чи в будь-який інший спосіб із сфери емоційного шантажу. Вона вміє схилити інших до надання їй допомоги чи люб’язності. Не замикається у собі, отримуючи відмову стосовно чогось, на що, власне, і не мала права розраховувати. При зіткненні інтересів вона здатна домовитись та знайти компромісне рішення, що задовольняє обидві сторони. **Асертивна поведінка** – це набір інтерперсональних поведінкових проявів, що виражають почуття, побажання, переконання, погляди чи права даної особи безпосередньо, шанобливо, впевнено і, водночас, приймаючи (визнаючи) почуття, побажання, переконання, погляди і права іншої особи. Асертивна поведінка може вміщувати в себе прояв таких почуттів, як гнів, страх, заангажованість, надію, радість, розпач, обурення, стурбованість, зацікавленість тощо. І в кожному з цих випадків ці почуття виражаються таким чином, що не порушуються права інших людей.

Асертивність – це вміння повністю виражати себе в контакті з іншою особою чи особами. Асертивна поведінка дозволяє людині безпосередньо, шанобливо і твердо виражати свої почуття, переконання, думки, погляди, побажання стосовно іншої особи, так само поважаючи і сприймаючи її почуття, переконання, думки, погляди та побажання.

Базові права асертивної особистості: Я маю право висловлювати власні почуття

• Я маю право висловлювати власні думки та переконання

• Я маю право відповісти ТАК або НІ

• Я маю право змінити власну думку

• Я маю право сказати «Я не розумію»

• Я маю право просто бути самим собою і не підлаштовуватись під інших Я маю право не брати на себе відповідальності за проблеми інших

Я маю право звертатись з проханням до інших

• Я маю право виставляти власні пріоритети

• Я маю право на те, щоб мене вислуховували та сприймали серйозно

Я маю право на помилки та почуватися комфортно, припускаючись їх Я маю право бути нелогічним у прийнятті рішень

• Я маю право сказати «Мені байдуже»

• Я маю право бути нещасним або щасливим

• Асертивність глибоко пов’язана із почуттям власної гідності і повагою до самого себе. Як дізнатись, чи є наша поведінка асертивною? Якщо маєш сумніви, чи дана поведінка є асертивною, переконайся, чи збільшує вона хоча б на краплинку твою повагу до себе. Якщо так, тоді це асертивна поведінка. Якщо ні, тоді ця поведінка асертивною не є. Асертивність виявляється через вербалізацію почуттів, невербальний прояв почуттів, вживання «Я-речень», сприйняття похвал та схвалення самих себе, спонтанність, здатність до урізноманітнення власного життя, здатність до сприйняття очевидного. Кожна людина має право висловлювати власні думки і переконання, виявляти свої якості та навички відповідно до своїх бажань, вбиратись згідно власного смаку та багато ще чого іншого, що стосується як загального, так і індивідуального змісту. Асертивна поведінка відрізняється від агресивної поведінки тим, що агресивна поведінка виражає почуття, переконання, побажання, погляди чи права, не беручи до уваги усього цього у інших людей. Асертивна поведінка відрізняється від залежної поведінки тим, що виявляється у згоді з власними інтересами і охороною власних прав без будь-яких проявів хвилювання чи неспокою. Психологи помітили зв’язок між правами людини та її психічним здоров’ям. Цей зв’язок полягає у тому, що люди не можуть безкарно ігнорувати власні особисті права. Ігнорування власної психологічної свободи бути собою є 119 психічною чи соматичною патологією. В цьому розумінні асертивна поведінка, як реалізація людиною своїх особистих прав в контексті комунікації з іншою людиною, може трактуватись як елемент та умова здорового способу життя. Вправа «Холодний суп» Дана вправа дозволяє краще зрозуміти, що таке асертивна, агресивна, пасивна та маніпулятивна поведінка; усвідомити, як слова та інтонація можуть впливати на інтерпретацію інформації, що сприймається.

Тренер готує аудиторію до проведення вправи. Для цього він розташовує крісла у вигляді підкови так, щоб між її кінцями знаходився фліп-чарт.

**На підлозі трикутником розтягніть шнур, розташувавши на ньому картки з написами «маніпулятивний», «пасивний», «впевнений» та «агресивний»,** як показано на малюнку.

**Інструкція:**

«Уявіть собі таку ситуацію. До Вас звернулись із проханням обговорити ділову пропозицію з колегою, і Ви запросили його в дорогий ресторан. І Ваш колега, і Ви замовили собі першу страву. Коли її подали, виявилось, що суп холодний. Клієнта запросили Ви, отже, Ви є господарем ситуації і відчуваєте, що повинні вжити якихось заходів. Потім кожний учасник отримує картку, на якій написана можлива реакція на ситуацію, що склалася. Учасникам пропонується розташувати їхні картки у просторі трикутника та обґрунтувати своє рішення. Група має право ставити запитання кожному учаснику та обговорювати його рішення. Якщо учасник забажає, він може пересунути свою картку на інше місце. Це триває доти, доки кожна картка не знайде своє місце. Роздайте учасникам картки. Якщо на тренінгу присутні менше 12 осіб, можна або роздати кожному по кілька 120 карток, або роздати їх вибірково. Деякі відповіді ілюструють одну і ту саму модель поведінки.

При необхідності тренер ставить учасникам запитання з приводу їхнього вибору; спонукає учасників до участі в обговоренні.

1. Запитайте офіціанта: «Цей суп подається холодним?»

2. Відсуньте тарілку вбік.

3. Встаньте та залиште приміщення

. 4. Голосно, - так, щоб це почули і офіціант, і інші відвідувачі, - промовте: «Це востаннє, коли я когось сюди запрошую!»

5. Скажіть офіціантові: «Я би волів поспілкуватися з менеджером».

6. Скажіть офіціантові, що бажаєте вилучити вартість супу із рахунку.

7. Скажіть офіціантові: «Цей суп бридкий. Негайно заберіть його і подайте нам щось більш їстівне».

8. Запитайте офіціанта: «Шановний, а що сталося з вашою електроплиткою?» 9. Зробіть вигляд, що усе в порядку, і їжте суп.

10. Скажіть офіціантові: «Цей суп холодний. Будь-ласка, замініть його».

11. Запитайте свого колегу, чи не бажає він поскаржитись.

12. Коли офіціант прийде прибирати посуд, скажіть йому: «Перепрошую, але я боюся, що ми не змогли доїсти супу. На смак він доволі непоганий, проте він був недостатньо теплим – зовсім холодним, я маю на увазі».

**Можливі запитання**.

1. Існують рецепти холодних супів. Дана відповідь містить у собі саркастичний натяк, а сарказм завжди приховує за собою агресію, і це необхідно відобразити, обираючи місце для картки. Якщо ця фраза промовлялася як жарт, то що це змінює? Чи можна вважати цю відповідь маніпулятивною? Чи може вона слугувати прелюдією до подальшої дискусії?

2. Якою буде відповідь офіціанта, якщо їжу просто відсунути вбік? Чого Ви досягнете, якщо він просто прибере тарілки? Що Ви зможете відповісти, якщо офіціант запитає, що було не так з поданою стравою?

3. Чи маєте Ви право піти, не оплативши замовлення? Чого Ви досягнете своїм вчинком? Чи має він маніпулятивний відтінок?

4. Як Ви гадаєте, яке враження Ви справляєте на клієнта, з яким прийшли в ресторан? А на інших відвідувачів? На офіціанта? Чого можна досягнути своїм зауваженням? Чи справедливо буде створити негативне враження про цей заклад у відвідувачів, що вперше завітали сюди, не надавши ресторану шансу виправити становище, що склалося?

5. Чи може ця пропозиція виглядати як агресія? Може, варто спочатку дати офіціантові шанс виправитись? Як Ви гадаєте, що відповість офіціант? Чому така поведінка є маніпулятивною? Якщо використати слово «Будь-ласка», чи не стане ця фраза менш агресивною?

6. Чи можуть виникнути такі умови, за яких ця відповідь не буде відповіддю впевненої людини? Це абсолютно слушне прохання, особливо якщо Ви не маєте часу на те, щоб зачекати, поки Вам замінять страву.

7. Який вплив такі слова матимуть на офіціанта та на колегу? Чого ви досягнете?

8. Чи можливо ці слова сприймати інакше, ніж сарказм?

9. Чи буде це мати бодай якийсь успіх? Хто бажає поділитися своїми міркуваннями з цього приводу?

10. Чи може хтось визнати такий спосіб вирішення проблеми невдалим? За умови, що ці слова промовлялись відповідним тоном, чи погодитесь ви з тим, що ця відповідь – відповідь впевненої у собі людини?

11. Яке повідомлення ви надсилаєте колезі?

12. Чого Ви досягаєте таким коментарем? Чи існують ситуації, коли маніпулятивна поведінка може справляти враження пасивної?

Тренер продовжує вправу доти, доки всі картки не опиняться на своїх місцях. Обговоріть разом з усією групою наступні моменти:

Ознайомившись із різноманітними способами відповідей на запропоновану Вам ситуацію, що Ви можете вчинити зараз, якщо потрапите у подібне становище?

Чи буде Ваша поведінка щирою і впевненою, якщо Ви надасте Вашому опоненту – в даному випадку офіціанту – можливість виправити становище, створене через його провину?

Чи трапляються випадки, коли необхідно надати зворотній зв’язок менеджерові або власнику закладу? Як Ви це зробили?

Чи можете Ви навести приклад з власного життя, коли можна було би скористатися таким типом впевненої поведінки? Тренер завершує вправу, згадавши про її мету.

Тепер учасники мають більш чітко розуміти, що являє собою кожний з чотирьох видів поведінки, і усвідомлювати, що кожний з них має безліч варіацій.

Різноманітні ситуації, стосунки, нюанси тощо впливають на наші стосунки з оточуючими. **Підсумки**. Те, про що Ви повідомляєте інших, має відповідати тому, чого Ви дійсно бажаєте, і бути при цьому зрозумілим оточуючим. Людина сама є творцем свого щастя, будувати яке необхідно з врахуванням інтересів інших людей та з повагою до них, тобто принаймні бути чесними стосовно них.

**ТИПИ ПОВЕДІНКИ ЛЮДЕЙ**

*Розрізняють 4 типи поведінки людей.*

*Це агресивна, пасивна, асертивна, маніпулятивна.*

**Агресія** – це індивідуальна або колективна поведінка чи дія, спрямована на заподіяння фізичної чи психологічної шкоди, збитків іншим людям або їхнє знищення. Так, мова іде про рішучу, жорстку поведінку. Без зважання на вислови, без врахування будь-чого.

**Суть агресивної поведінки**. Ви захищаєте власні права та виявлення думок, почуттів в такий спосіб, що це стає неприйнятним для інших та порушує їхні права. Перевагу агресивна людина досягає за рахунок приниження інших. Коли вам погрожують, ви атакуєте.

**Пасивна поведінка.** До пасивних способів поведінки належать як забуття, так і відкладання справи на потім. Одне із гасел прихильників пасивної моделі поведінки проголошує: «Ніколи не будь першим, ніколи не будь останнім, ніколи не пропонуй щось зробити з власної ініціативи». Коли ми будемо чинити в такий спосіб, то небагато чого отримаємо від життя. Це напевно, що ми не скористаємось навіть тою маленькою частинкою можливостей, що надає нам життя. Зрозуміло, що пасивна людина має виправдання для своєї поведінки. Найулюбленіше з них – посилання на об’єктивні труднощі, що заважають вирішенню проблеми.

**Суть пасивної поведінки.** Ви порушуєте власні права, бо не висловлюєте своїх почуттів, думок та переконань, і в такий спосіб дозволяєте іншим порушувати Ваші права.

Пасивна поведінка може також означати висловлювання почуттів та думок в такий скромний та перепрошуючий спосіб, що інші просто не звернуть на них уваги. Неасертивні люди вважають, що вони не контролюють події, перебувають під контролем та не мають можливості діяти самостійно. Вони не дозволяють власним потребам переважати над потребами інших. Вони дозволяють іншим приймати замість них рішення, навіть тоді, коли знають, що потім шкодуватимуть про це. Вони почуваються безпорадними та безправними.

**Асертивна поведінка** – це вміння стверджувати будь-що в чіткій формі, відповідати за свої слова. Виходячи з цього, назву підходу можна наближено перекласти українською як самоствердження.

**Суть асертивної поведінки** полягає в наступному: людина захищає свої права, висловлює власні думки та почуття прямо, чесно та відкрито, поважаючи права інших. Асертивна людина діє без зайвого неспокою або почуття провини. Асертивні люди поважають себе та інших людей, та несуть відповідальність за власні вчинки та власний вибір. Вони усвідомлюють власні потреби та кажуть про свої бажання прямо та відкрито. Коли вони отримують відмову, вони можуть засумувати, або бути розчарованими, однак їхнє самосприйняття залишається незмінним. Вони не надто покладаються на схвалення інших, вони відчувають безпеку та впевненість у самих себе. Асертивні люди демонструють іншим, як би вони хотіли, щоб інші чинили стосовно них. Вони самодостатні.

**Маніпулятивне спілкування** - це форма міжособистісної взаємодії, під час якої вплив на партнера по спілкуванню з метою досягнення своїх намірів здійснюється приховано. Водночас маніпуляція передбачає об’єктивне сприйняття партнера по спілкуванню, прихованим є намір встановити контроль над поведінкою та думками іншої людини. При маніпулятивному спілкуванні партнер сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій визначених, потрібних маніпулятору властивостей та якостей.

**Ознаки маніпуляції:**

1. Психологічний вплив;

2. Ставлення маніпулятора до іншого як до засобу досягнення власних цілей;

3. Бажання отримати односторонній виграш;

4. Прихований характер впливу;

5. Використання (психологічної) сили, гра на слабкостях.

Маніпулятор здійснює свій вплив за допомогою певних способів і прийомів, реалізує маніпулятивний психовплив через певні механізми. Проте головним тут є те, що прикінцеве спрямування маніпулятивного впливу базується на прагненні маніпулянта перекласти відповідальність за скоєне на жертву, причому буцімто за її власним бажанням. Ця обставина викликає в адресата негативне ставлення до маніпуляції, що призводить до руйнівної взаємодії.

Асертивна поведінка Я наполягаю на своїх правах, не порушуючи прав інших Асертивність – це вміння повністю виразити себе у спілкуванні з іншими. Асертивна поведінка – це безпосереднє, щире та рішуче висловлювання щодо іншої особи своїх почуттів, прав, поглядів чи прагнень.

*Асертивна поведінка уможливлює*: чітке спілкування

♣ ви собі подобаєтесь

♣ будуєте добрі стосунки

♣ зменшується страх чи тривога

♣ ви живете власним життям, контролюєте його

♣ вмієте відстояти свої права

♣ здебільшого отримуєте те, чого прагнете

Агресивна поведінка Я порушую права іншої людини Використовується особами, які переймаються лише власними потребами, думками та почуттями, і досягають своєї мети в будь-який спосіб, не враховують права інших і справедливі вимоги.

**Ознаки агресивної поведінки**: вважаєте, що Ваші думки та потреби є

♣ пріоритетними ігноруєте почуття та потреби інших людей

♣ висловлюєтесь голосно, перериваєте інших

♣ вважаєте, що лише ваша точка зору найважливіша

♣ Ви можете отримати: ваші потреби буде задоволено

♣ ви контролюєте власне життя

♣ контролюєте життя інших

Платою за це є: провокуєте агресію з боку інших

♣ відчуття провини

♣ відчуття віддаленості від інших

♣ важиваєте ворогів, втрачаєте друзів

♣ відчуття незахищеності, загрози, страху

♣ страх та втрата контролю

**Пасивна поведінка** Я дозволяю іншим порушувати мої права

Заперечення власних потреб та неспроможність висловлювати свої справжні почуття та думки

**. Ознаки пасивної поведінки**: уникаєте конфлікту

♣ чекаєте на дозвіл інших

♣ уникаєте відповідальності

♣ платою за це є: недостатність контролю за життям

♣ вашим життям керують

♣ ви не живете власним життям (воно стає порожнім і втрачає сенс) вас починають жаліти

♣ це може з часом дратувати та втомлювати тих, хто

♣ вас жаліє гнітюче почуття, таке як злість, починає впливати на стосунки почуття образи та неприязні виникає до особи,

♣ заради якої ви приносите себе в жертву Вправа «Життєвий сценарій»

Досвід, набутий нами у дитинстві, дуже сильно впливає на все наше життя. Для усвідомлення зв’язку між тим, як нас виховували у дитинстві, як дорослі намагались контролювати нашу поведінку через маніпуляції, і своїм теперішнім життям, виконаємо дану вправу.

Тренер пояснює учасникам, що вони мають поставити в першій колонці біля пункту переліку значок «+», якщо реакція на цю поведінку була позитивною – посмішка, схвалення, обійми, поцілунок, подяка. Якщо реакція («відзнака») була негативною (докір, незадоволення, сварка), учасники мають поставити значок «-».

Учасники мають подумати над тим, що стосується саме них. Можливо, лише частина з цього або зовсім нічого. Якщо вони бажають, то можуть додати свої пункти у наданий перелік.

**Інструкція**. Поставте навпроти відповідного пункту «+», якщо дорослі реагували на таку Вашу поведінку позитивно, і «-» – якщо реакція була негативною.

Просто за те, що Ви є на світі

За наполегливість

За успіхи (що ви – перший/перша у навчанні, спорті…)

За незалежність та самостійність

За силу

За кумедні витівки

За увагу до інших та турботу про них

За намагання вирішувати складні завдання

За незграбність

За безлад

За те, що плакали (через розпач, страх…)

За вияв гніву

За чемність

За відмову від чогось

За згоду

За помилки

За те, що не завершували розпочатої справи

За ризиковані вчинки

За те, що були заводієм

За те, що постійно про щось запитували

За ініціативність За вияв любові (обійми, поцілунки…)

За галасливу поведінку

Коли усі учасники завершать роботу, кожен охочий може поділитись своїми враженнями. Разом з групою обговоріть такі моменти: чи вдалося Вам виявити якісь зв’язки?

Яке співвідношення існує між позитивними та негативними відзнаками?

Чи зберігають для Вас свої значення будь-які із способів, що призводили до відзнак (позитивних чи негативних) у дитинстві? Можливо, Вам тепер бракує деяких позитивних відзнак, що Ви їх отримували у дитинстві?

Чи вдаєтесь Ви до використання тих самих, що й у дитинстві, способів отримання відзнак, як позитивних, так і негативних? Чи існує зв’язок між Вашими успіхами, досягненнями, невдачами і тим, як батьки та інші дорослі реагували на Вашу поведінку, коли Ви були маленькими?

Яке це має значення для вас сьогодні?

Чи можете ви щось змінити? Як?

**Підсумок тренера:** і Вас, і мене, і більшість з тих, хто живе на цій землі, з тієї самої миті, як ми починаємо розмовляти і розуміти, що нам кажуть, намагаються контролювати та маніпулювати нашими емоціями. Основа нашого життєвого сценарію – те, як нас «запрограмували» у дитинстві. Коли людина народжується, вона є маленьким беззахисним створінням. Водночас, маленькі діти є досконалими. Вони не бояться вільно виказувати свої емоції. Діти обожнюють кожну свою часточку. Якщо дитинка чимось незадоволена, вона відразу дає про це знати – через плач, галас, репетування. Коли малюк підростає, він навчається ходити та говорити, розуміти, що йому кажуть батьки. Фізичний контроль над такою дитиною на певному етапі стає неефективним, і тоді батьки вдаються до контролю психологічного. Щоб легше було контролювати поведінку дитини, батьки привчають дітей відчувати неспокій, намагаються викликати відчуття занепокоєння, дають нам відчути власне невігластво або провину за свою поведінку. В такий спосіб дорослі полегшують собі життя. Проте таке маніпулювання нашими емоційними струнами має побічний ефект. Коли ми дорослішаємо і стаємо відповідальними за свої вчинки, ці емоції нас не полишають. Ми час від часу відчуваємо занепокоєння, переймаємось через брак якихось знань чи провину, а це може бути використано, і використовується, проти нас іншими людьми, щоб примусити нас робити те, що потрібно їм.

**СКЛАДОВІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У КОМАНДІ**

Встановлення контакту

.♣ Активне слухання (заохочення, уточнення і спонукання до розгорнутої відповіді, повторення, перефразовування, інтерпретація, резюмування, відображення почуттів співрозмовника).

Формулювання запитань різного типу залежно від ситуації.

**Фрази співробітництва**:

«А що Ви думаєте з даного приводу?»

Акцентування на твердженнях зацікавленості: «Мені би дуже хотілося…»

Вербалізація власних емоційних станів. Розпізнавання і передача емоцій в спілкуванні. **Пошук і підкреслення спільного із співрозмовником.**

Підкреслення значущості співрозмовника.

♣ Конструктивне висловлення і сприймання критики.

♣ Надання і отримання зворотного зв’язку.

♣ Впевнена відмова.

♣ Контроль емоцій.♣

**«Я – повідомлення»** (використання «Я», «Я люблю, хочу», «Я не хочу»).

Впевнений спокійний голос.

♣ Прямий контакт очей.

♣ Щира, збалансована, відкрита позиція тіла.

♣ Гучність голосу, що відповідає ситуації.

♣ Ключові моменти при встановленні контакту

**Зоровий контакт**. Навчіться «посміхатись очима»

.• Привітний вираз обличчя, усмішка

.• Рукостискання.

• Виразне вітання

• Звертання до людини на ім'я

.• Доброзичлива інтонація

.• Пропозиція сісти

.• Оптимальна дистанція

.• Відкрита поза (розкриті долоні, нахил корпусу і голови• до співрозмовника). **Зовнішній вигляд**

Переваги асертивної поведінки Що більше людина опановує асертивну комунікацію, що більше обстоює власні права та діє у манері, яку поважає, то більше зростає її самоповага. Шанси отримати від життя бажане у асертивної людини зростають, бо інші починають добре розуміти, чого саме така людина прагне, а вона сама ефективно обстоює власні права та потреби. Асертивна людина прямо висловлює негативні емоції, в результаті вони не накопичуються. Асертивна людина може, не витрачаючи сил на самозахист, без хворобливого почуття сором’язливості та тривожності, кохати та радіти життю.

**Вправа «Руки, що розмовляють»** Дана вправа надає учасникам новий досвід спілкування (без слів), можливість звернути увагу на почуття, що виникають внаслідок дотиків, фізичного контакту з партнером. Також розминка стимулює розвиток довіри до членів тренінгової групи.

Інструкція Тренер просить учасників утворити два кола. Стати слід обличчям один до одного (внутрішнє коло стоїть спиною до центру кола, зовнішнє коло стоїть обличчям до центру кола). Зараз ми будемо спілкуватися в парах, і робити це мовчки, лише за допомогою рук. Ведучий дає команди, які учасники виконують мовчки в парах, що утворилися. Після цього за командою ведучого зовнішнє коло робить один крок праворуч. Варіанти інструкцій для новоутворених пар:

Привітатися за допомогою рук

.• Поборотися руками.

• Примиритися руками

.• Надати підтримку за допомогою рук

.• Пожаліти руками.

• Виявити радість.

• Побажати удачі.

• Попрощатися руками

.• Після вправи учасники обмінюються враженнями.

Підсумок тренера. «Зараз ми передавали інформацію за допомогою тактильного контакту. Такий спосіб передачі називається **невербальним»**. Організація простору під час спілкування Кожна людина має індивідуальний психологічний простір. Тому змінюючи дистанцію під час спілкування, ми можемо створювати або комфортні умови для спілкування, або викликати відчуття дискомфорту. Дистанція працюватиме на вас, коли ви та ваш співрозмовник знаходитиметесь один від одного на комфортній для вас відстані.

Психологи розрізняють **чотири типи дистанції** в процесі комунікації:

**Інтимна відстань - 40-45 см.**

**Особиста дистанція – 45-120 см.**

**Соціальна відстань - 120-260 см.**

**Публічна дистанція - більше за 260 см.**

Зміна дистанції – це індикатор внутрішніх переживань співрозмовника.

**ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ КАНАЛИ СПІЛКУВАННЯ У КОМАНДІ**

Спілкування полягає не лише у мовній комунікації. Для людини важливо не тільки те, що ми говоримо, але в першу чергу те, як ми це робимо. Вчені дослідили, що під час комунікації 7% інформації передається через мову (слова), 38% - за допомогою тону (інтонації) та гучності голосу, і 55% - через жести, вираз обличчя, міміку і позу. Якщо під час спілкування ви виявляєте хвилювання, це відразу відобразиться у вашій поведінці, погляді, голосі, позі тощо. І ваше спілкування не дасть вам бажаного результату. Те, що ми передаємо словами, має повідомляти і наше тіло. Те саме стосується і погляду. Тому так важливо у спілкуванні поруч з іншими використовувати такі невербальні прояви, які демонструють ваш позитивний образ і викликають в оточуючих позитивні враження.

**Я-ПОВІДОМЛЕННЯ**

Ваші почуття, переживання, нерішучість, відсутність інформації можуть створювати Вам складнощі у спілкуванні з іншими людьми, які можуть нічого не знати про Ваші справжні почуття.

Чи перебували Ви колись в ситуаціях, коли відчували якийсь незрозумілий страх, тривожність, внутрішній дискомфорт нібито без явних на це причин, і які не піддавались логічному поясненню Що Ви робили в таких випадках?

Чи були задоволені прийнятим рішенням? На жаль, ми рідко серйозно ставимось до своїх внутрішніх переживань та почуттів.

Насправді це дуже важливо. Їх дійсно не можна логічно пояснити. В той момент, коли хтось намагається за допомогою логіки схилити Вас до прийняття якогось рішення або вчинення певної дії всупереч Вашим почуттям, скористайтесь таким видом саморозкриття, як «Я-повідомлення».

**Інструкція** Попросіть учасників тренінгу пригадати, які займенники частіше використовують закохані?

Люди, що сваряться?

Перші частіше вдаються до займенника «Я», другі – до займенника «Ти». Дійсно, набагато легше звинувачувати когось, використовуючи «Ти-повідомлення», ніж поділитись своїми переживаннями та побажаннями, послуговуючись «Я-повідомленням». Проте легше не означає краще. Я-повідомлення передає іншій людині Ваше ставлення до того, що відбувається, без звинувачень, без вимог щось змінити. Цей спосіб дає можливість утримувати Вам свою позицію, не перетворюючи іншу людину на опонента. «Я- повідомлення» може бути корисним в будь-якій ситуації, але особливо воно корисне, коли Ви розлючені, роздратовані, є не в гуморі чи незадоволені чимось. «Я- повідомлення» побудоване таким чином, щоб Ви мали можливість висловити своє ставлення до даної ситуації максимально ефективно та висловити своє побажання. Воно особливо корисне, коли Ви хочете щось передати іншій людині, але не хочете, щоб вона сприйняла це негативно і розпочала контрнаступ.

**Компоновка «Я- повідомлення» нагадує створення кулінарного рецепту.**

Використовуючи такий рецепт, ви можете бути певні, що Ви на правильному шляху.

1. Назвіть факти.

2. Скажіть, що відчуваєте у зв’язку з цими фактами. Зізнайтеся в тому, що Вам не подобається, що Вас хвилює, чого не знаєте, чого боїтесь. Такі зізнання зовсім не означають, що Ви слабка або негідна (неварта) людина. Навпаки. Саме визнання своїх слабких сторін та недоліків буде свідчити про те, що Ви сильна особистість; водночас це дозволить запобігти або припинити маніпуляції Вами. Якщо ж інші люди намагаються запевнити Вас, що ви не повинні або не маєте права так хвилюватися, Ви можете просто та прямо відповісти: «Можливо, але я все ж таки хвилююся». Така відповідь не дозволить надалі маніпулювати вами.

3. Висловіть свої побажання щодо подальшого розвитку подій. Я-ПОВІДОМЛЕННЯ

1. Подія («Коли…») Рецепт потребує об’єктивного опису події чи ситуації, що призвели до проблеми. Об’єктивність означає відсутність суб’єктивних чи емоційних висловлювань. Жодним чином мова не йдеться про ваше чи чиєсь тлумачення того, що сталося. Вашому співрозмовнику важко заперечити Вашу заяву, коли вона представлена як суто Ваша проблема. Об’єктивний опис того, що сталося, може навіть допомогти іншій людині побачити свої дії з іншої точки зору. Можливо, вона навіть не підозрювала, що її вчинки якимось чином вплинули на Вас.

2. Ваша реакція («Я відчуваю…») Люди не завжди відчувають, як їхні вчинки впливають на Вас, якщо Ви їм про це не повідомите. Вони можуть не знати, що саме в їхніх вчинках образило Вас. Більшість людей схильні підтримувати стосунки з іншими, а не ображати чи дратувати їх. Ваша реакція може підштовхнути їх до перегляду поведінки, особливо тоді, коли Ви не нападаєте на них. Коли Ви промовляєте до них від себе, свого власного Я, і розповідаєте їм про свою реакцію, Ви знаходитесь на безпечній території. Ви обговорюєте не людей, а факти. Люди менше схильні заперечувати

Ваші твердження, якщо Ви кажете «Я втомилася» або «Я незадоволений».

Ваша реакція може бути емоційною.

Наприклад. Ви можете сказати, що почуваєтесь ображеною, роздратованою, безпорадною, винною тощо. Часом буває легше розповісти, що Ви робите за наявності певних емоцій, аніж описати власне емоції.

Наприклад «Я починаю кричати», «Я вирішую все зробити сама» тощо. Опис вашої фізичної поведінки може бути кориснішим за опис емоцій як з соціальної, так і з стратегічної точки зору Вашою реакцією може бути поштовх, якому Ви насправді опираєтесь. В такому випадку Ви можете сказати проте, що Вам хотілося б зробити:

«У мене виникло бажання в подальшому уникати Вас»,

«Мені хочеться все це кинути»,

«У мене з’явилось бажання просто піти геть».

**Намагайтесь уникати елементів звинувачення, таких як**

«Я розлютилась через тебе»,

«Ви мене ображаєте».

Коли Ви звинувачуєте інших, вони зазвичай починають захищатись:

«Якщо Ви розлючені, то це Ваша проблема»,

«Що я можу вдіяти, коли Ви ображаєтесь через кожну дрібницю».

Бажаний для вас результат («Мені б хотілося…») Коли Ви кажете іншим, що вони мусять щось зробити, зазвичай ті інші опираються цьому. Коли люди не відчувають свободи вибору, вони можуть опиратись Вашим пропозиціям лише тому, що відчуття автономії є для них дуже важливим. Коли ми чимось незадоволені, тоді нам хочеться, щоб це змінилось на те, що нам подобається. Але доти, доки ми будемо покладатися в цьому на інших, доти ми не будемо мати контролю над власним життям. Варто замислитись над такою думкою: «Для того, аби щось змінилось, спочатку маю змінитись я сам/сама». Своїм «Я-повідомленням» Ви сповістили інших про Вашу позицію. Чи змінять вони свою – це не є вкрай важливим. Коли Ви кажете про свої очікування, намагайтесь залишити якомога більше варіантів відкритими, коли Ви чітко уявляєте, чого бажаєте досягнути, Ваш партнер може побачити більш чітко, хто може допомогти в цьому питанні і чому.

Правильне «Я-повідомлення» може вивести Вас до нових варіантів вирішення Вашої проблеми. Вправа «Перетворення ТИ-повідомлення на Я-повідомлення»

Інструкція Перефразуйте фрази, записані у лівому стовпчику, на Я-повідомлення і запишіть їх у правому стовпчику

Ти-повідомлення Я-повідомлення:

Ти нестерпний егоїст

Ти занадто балакучий.

Ти завжди кажеш такі дурниці?

Ти не дбаєш про мене.

Ти вічно спізнюєшся.

Що означає ефективне спілкування. Бар’єри у спілкуванні Перше і основне правило спілкування:

«Найголовніша людина на світі та, що є зараз перед тобою»

Уміння спілкуватися - це мистецтво слухати і чути, бачити і відчувати, розуміти співрозмовника і доносити до нього свої думки, вирішувати складні комунікативні ситуації. Процес спілкування ефективний тоді, коли слухач розуміє інформацію, яка передається співрозмовником. Часто виникають труднощі при висловленні своєї точки зору і з розумінням поглядів інших.

Ключ до ефективного спілкування – узгодженість між словесною і несловесною комунікацією (що ми говоримо = як ми говоримо) Найважливіша проблема комунікації – подвійний зв’язок – кажемо одне, а поведінка демонструє інше. Основною умовою ефективності спілкування є зворотній зв’язок – повідомлення слухачеві про те, наскільки добре він зрозумів Вас, а Ви зрозуміли його. Відповідальність за успішний процес спілкування несуть двоє – той, хто говорить, і той, хто слухає.

**Добре спілкування** – основна умова співпраці між людьми. Воно дає можливість належним чином реалізувати завдання, покращує процеси прийняття рішень і розв’язання проблем, конфліктів. Взаєморозуміння — це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій одне одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів. Взаєморозуміння, взаємоповага – запорука доброго спілкування.

На шляху до порозуміння можуть виникати різноманітні бар’єри, що спричиняють викривлення повідомлення:

сторонні подразники (шум, оточення...);

♣ слова, що передаються, мають кілька значень;

♣ невміння слухати;

♣ слова – зобов’язання («Ти повинен...», «Тобі потрібно...»); конфліктогенні риси співрозмовників;

♣ нерозуміння інтересів, емоційного стану

♣ співрозмовника; приниження співрозмовника;

♣ погрози, звинувачення;

♣ категоричність суджень;

♣ перехід з ролі на особистість;

♣ турбота тільки про власні інтереси, а потреби співрозмовника не беруться до уваги; відмінності в культурі, звичаях, традиціях;

♣ перебивання та «читання думок». Думки про відповідь

♣ замість того, щоб слухати співрозмовника; мрії з відкритими очима в той час, коли співрозмовник

♣ говорить; ваш співрозмовник схожий на когось, з ким ви мали

♣ неприємний досвід спілкування . Як можна розпочати ділову бесіду?

Починайте ділову бесіду з посмішки, з позитивного звернення.

Нахил голови в бік співрозмовника.

• Після словесного привітання витримайте паузу,

Дайте можливість людині відповісти і включитися у розмову.

Важливою є інтонація

.• Можна звернутися до співрозмовника за порадою.

• Можна використовувати метод зачіпки (якась подія, порівняння чи приклад, пов’язані з темою майбутньої бесіди). Можна почати з запитань, які стосуються предмету розмови.

**ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ**

Слухання — це не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, їй передує бажання почути, інтерес до співрозмовника Слухати і чути (активне слухання) Діалог – це не просто розмова, а ланцюг вербальних і невербальних спілкувань. Послання слід будувати на сприйнятті попереднього послання протилежної сторони. Інакше кажучи, кожна людина має уважно слухати іншу, спостерігати за нею, намагатися якомога глибше зрозуміти послання, всмоктати його в себе перед тим, як дати відповідь. Повноцінне слухання містить такі моменти: не перебиваючи, дочекатися закінчення послання, вникнути в його суть, не відповідати відразу після закінчення речення, бо за цим може слідувати ще кілька речень, які розкривають сутність; помовчати трохи, якщо це необхідно, тощо.

Для ефективного спілкування необхідно враховувати кілька моментів:

- повноцінне спілкування залежить від обох сторін, залучених до процесу ;

- для повноцінного спілкування ми маємо об’єднати окремі форми спілкування (вербальні та невербальні) разом ;

- слова не обов’язково є найважливішими елементами послання ;

- ми спілкуємось навіть тоді, коли мовчимо. Вміння слухати особливо важливе у спілкуванні, коли людина хоче встановити хороші стосунки з іншою людиною, зрозуміти її та допомогти.

Для того, щоб людина відчула до Вас довіру і мала бажання спілкуватись з вами відверто і щиро, необхідно: встановити візуальний контакт;

використовуючи міміку, позу, жести, тембр та гучність голосу, демонструвати прийняття співрозмовника та приязнь до нього. Все це свідчить про те, що Ви слухаєте активно, тобто залучені у процес отримання інформації від свого співрозмовника.

Активно слухати – означає використовувати такі моменти: сідайте (або стійте) обличчям до того, з ким розмовляєте, нахиляйтесь вперед, встановіть контакт очима;

заохочуйте співрозмовника до спілкування: кивніть головою, доброзичливо посміхніться, підтримайте його за допомогою вигуків типу «угу», «так», «м-м-м…»; уточнюйте отриману

Вами інформацію за допомогою запитань, які допоможуть зробити повідомлення більш зрозумілим для вас і уникнути в подальшому непорозумінь.

Прикладами таких запитань можуть бути: «Якщо я Вас правильно зрозумів…»,

«Отже, Ви маєте на увазі…» Техніки активного слухання Техніки Опис Як це зробити? Заохочення «Так - реакція»

Заохочення співрозмовника до розмови шляхом словесної і несловесної підтримки. Ви маєте право погоджуватися чи не погоджуватися з тим, що ви чуєте. «Так».

«Я розумію...», «Зрозуміло». «Угу…». «Це цікаво».

Кивок головою. Підтримка зорового контакту. Уточнення Уточнення інформації за допомогою запитань.

«Чи не могли б Ви уточнити…»

«Що Ви маєте на увазі…»

«Як зрозуміти Ваші слова про…»

«Давайте обговоримо ще раз. Чи все ми врахували?»

Повторення Повторення основних думок, підкреслюючи важливі факти; цитування фраз співрозмовника. Вставляйте цитати з висловів партнера у власні фрази:

- Отже, Ви вважаєте...{далі цитата).

- Наскільки я Вас зрозумів... (далі цитата) Повторіть з питальною інтонацією одне або два слова, вимовлені партнером. Повторіть дослівно останні слова партнера.

Перефразування Формулювання думки співрозмовника своїми словами з метою визначення точності розуміння.

Лаконічно сформулюйте своїми словами думку співрозмовника: «Іншими словами, Ви вирішили…»

«Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте…» «Згідно з Вашою думкою…»

«Ви сказали…» «Вам здається…»

Інтерпретація Припущення про справжнє значення сказаного або про причини і мету висловлення партнера.

1. Ставте уточнюючі запитання: - Ви, напевно, маєте на увазі...?

- Ви, напевно, говорите це тому що ...-?

- Мабуть, Ви хочете, щоб..? 2. Використовуйте техніку пробних питань, або умовних гіпотез:

- А може бути так, що Ви сподіваєтеся, що...?

- А може бути так, що Ви хотіли б...?

- А може бути так, що для Вас важливіше перемогти, ніж зберегти відносини? Віддзеркалювання почуттів Відображення домінуючих почуттів,емоційних реакцій співрозмовника, вияв їх розуміння. «Ви були сильно цим стривожені. Чи не так?» «Ймовірно, Ви почуваєте…» «Мені здається, Вас це втішило»

Резюмування Відтворення і узагальнення основних думок і почуттів, підбиття підсумків. «Значить, ви пропонуєте…» «Як я розумію, Ви плануєте…» «З того, що Ви сказали, випливає...» «Отже, Вас цікавить...»

**Види запитань**. Уміння «розговорити» співрозмовника Контролює ситуацію не той, хто більше говорить, а той, хто ставить більше вдалих запитань і краще слухає. У результаті досліджень було встановлено: якщо всю задуману людиною інформацію прийняти за 100%, то словесної форми набирає лише 90% цієї інформації, а висловлює людина 80% задуманої інформації. Водночас інша людина вислуховує тільки 70% цієї інформації, а розуміє 60%. Тому під час спілкування варто перевіряти ефективність передавання інформації та її розуміння. А це можна зробити за допомогою запитань. Техніки постановки запитань та їх коротка характеристика Приклади запитань Відкриті питання. Питання, що припускають розгорнену відповідь і починаються питальними словами такими, як: Що? Як? Чому? Яким чином? За яких умов? і т.п.

Що слід зробити,

• щоб змінити ситуацію?

Який результат був би прийнятним для Вас?

Як ми могли б сформулювати свою задачу?

Що Ви маєте на увазі, коли говорите про...

Якщо Вам запропонують цю посаду, якими будуть Ваші перші дії?

На які факти (умови, обмеження, переваги і т. п.) ми маємо звернути увагу?

Закриті питання. Питання, що припускають відповіді «так» або «ні», або однозначну відповідь (наприклад, повідомлення точної дати, назви, короткої вказівки).

Коли закінчується термін здачі проекту?

Скільки у вас залишилося в резерві часу?

Чи передали Ви інформацію ...?

Ви згодні виконати цю роботу? і т.п. Альтернативні питання. Питання, у формулюванні яких містяться варіанти відповідей.

Ви вважаєте за краще почати самостійно, разом з Івановим або залучити ще кого-небудь? Ви хочете, щоб Вам задавали питання під час презентації, після неї або у вигляді записок? Відповіді, які ми хочемо отримати, часто містяться в самих запитаннях, які ми ставимо. Добре відпрацьована техніка постановки питань допомагає налаштуватися на ситуацію і ефективно спрямовувати розмову.

**Роль запитань у спілкуванні**:

- спрямовують бесіду;

- залучають співрозмовника до розмови, спонукають до діалогу;

- збільшують можливості розуміння співрозмовника;

- допомагають завоювати довіру і підтримувати розмову;

- прояснюють ситуацію;

- створюють сприятливий клімат для розмови;

- дають можливість перефразовувати конфліктогенні вислови в позитивні твердження.

**Техніки вербалізації власних почуттів і почуттів партнера**

Йдеться про уміння сказати про те, що Ви думаєте або відчуваєте щодо обговорюваного питання, ситуації. Почуття, які ми переживаємо, є нашою власністю, і саме ми несемо за них відповідальність. Варто навчитися усвідомлювати почуття, переживати та виражати їх.

Формули вербалізації почуттів: Власних почуттів Почуттів партнера

Я здивований...

Я розгублений...

Мені незручно...

Це в мене викликає протест... Мене турбує ...

Вербалізація почуттів може відбуватися за допомогою формули

«Я почуваю себе як...» і далі метафора.

Я почуваюся, ніби мене розчавили …

Я почуваюся на сьомому небі …

Я почуваюся не в своїй тарілці …

Я почуваюся як риба у воді …

Скидається на те, що почута інформація Вас здивувала …

Мені здається, що ці слова викликали у Вас деякий протест...

Вас турбує... Чи не так?

Я згоден/на, що це може викликати дискомфорт …

Я згоден/на, що такий поворот справи може викликати неприємні відчуття …

Здається, вас хвилює...

Перевірка Ваших вражень щодо того, як себе почувають інші, є важливим комунікативним вмінням. Перед тим як реагувати на почуття людини, варто впевнитися в тому, що Ви насправді розумієте, що інша особа почуває.

Найкращим способом перевірити, чи точно **Ви розумієте емоційний стан іншої людини, є перевірка сприйняття, що складається з трьох частин:**

Ви описуєте те, що думаєте про почуття іншої людини в ході розмови.

«Мені здається, що ...».

1Ви уточнюєте у співрозмовника правильність розуміння його почуттів.

2.«Я хочу зрозуміти твої почуття, чи ти саме так почуваєш, як мені здається».

3. Ви утримуєтесь від оцінки, схвалення чи несхвалення почуттів співрозмовника. Вербалізація почуттів виконує подвійну роль. З одного боку, інформує партнера про почуття, а з іншого допомагає регулювати власний емоційний стан. Вербалізація почуття – це звільнення від нього. Тобто, емоційний стан втрачає свою інтенсивність і владу над людиною, якщо про нього сказати.

Отже, переживати емоції і виражати їх іншій особі – це необхідна складова ефективного спілкування та нормального психологічного самопочуття.

**ПОДОЛАННЯ КРИТИКИ ТА МАНІПУЛЯЦІЇ**

Як реагувати на справедливу критику: погодьтеся з критикою на свою адресу.

Якщо Ви неправі, визнайте це. «Так, я про це шкодую»,

«Я зроблю все, щоб виправити становище»; вибачтеся за допущені помилки;

подякуйте за критику і можливість виправити ситуацію;

запропонуйте вихід із ситуації; здійсніть задумане.

Помилки дають можливість вчитися і вдосконалюватися.

**Техніка «відкритих дверей»** Подивіться на ситуацію збоку.

Зніміть емоційне напруження і зберігайте присутність духу.

Зосередьтеся на критиці. Сприймайте напади на Вас вибірково.

Пам’ятайте, що людина, яка знаходить час для критики, піклується про Вас.

Вислухайте уважно і розпитайте, використовуючи правила активного слухання для кращого розуміння, прийом конкретизації.

«Що Ви конкретно маєте на увазі?»

«В чому конкретно Ви бачите помилку?»

Переконайтеся, що Ви все правильно зрозуміли. Якою б не була критика, дайте зрозуміти співрозмовнику, що його слова почуті. Головне показати, що Ви розумієте партнера, але маєте право на власну точку зору, яка може бути іншою. Знайдіть у критиці цінність для себе. Спробуйте розібратись, що в критиці є об’єктивним і вірним. Зосередьте свою увагу на тому, що несе в собі «раціональне зерно». Техніка «відкритих дверей» передбачає реакцію лише на реальні факти. Дайте оцінку почутому. Погодьтеся з усім, що справедливо і правдоподібно. Визначте, чи є необхідність вносити якісь зміни і якщо так, які саме. Подякуйте людині за пораду і скористайтеся її допомогою, якщо це необхідно. Критика – це можливість покращити себе, свою діяльність. Немає такої критики, в якій не можна було б знайти для себе щось корисне.

**КУЛЬТУРА ВИСЛОВЛЕННЯ КРИТИКИ**

Передусім подумайте про те, з якою метою Ви хочете висловити критику і чи потрібно це робити саме зараз.

Виберіть зручне місце і час для критики. Знайдіть можливість висловити людині Ваші критичні зауваження наодинці. Перед початком налаштуйте себе на спокійну розмову. Найгірший критик той, хто насправді злий. Почніть з позитивних досягнень, які викликають у Вас захоплення і схвалення, якщо є можливість.

Наприклад, Ви можете сказати спочатку: «Мені дуже подобається, як ви працюєте з клієнтами. Проте, я відчуваю, що у Вас виникають серйозні проблеми з колегами по роботі, – я маю рацію?».

Прослідкуйте, щоб позитивний вступ до критики був щирим, а не «ложкою меду» перед «гіркими ліками».

Критичне зауваження можна висловлювати у вигляді побажань. «Гадаю, що Вам варто більше уваги приділити ....»

Зосередьтеся на поведінці.

Коментуйте поведінку, а не особистість в цілому.

Не допускається приниження особистості партнера.

Говоріть по суті, використовуючи факти.

Точно і конкретно скажіть, яка поведінка викликає Ваше незадоволення. При цьому уникайте узагальнень і неконкретних зауважень.

Дотримуйтесь теми.

Не піднімайте питань, які не відносяться до теми розмови.

Співчувайте. «Я розумію, що мої слова можуть розчарувати Вас, але не можу рекомендувати Вас не підвищення, тому що...»

Запропонуйте варіанти виправлення ситуації. Критика – це не тільки заперечення, але й конструктивні пропозиції, альтернативи.

Лишайте іншій людині свободу вибору. Кожна людина має право прийняти критику і слідувати Вашим порадам або її відхилити. Грамотна, конструктивна критика надає людям нову інформацію про них самих.

Використовуйте «Я - твердження». Сформулюйте критику в категоріях власних відчуттів, а не об’єктивної правди чи оцінок. Розуміння. Спостерігайте за тим, чи правильно Вас розуміє співрозмовник. Дайте зрозуміти, що вірите у можливість виправлення ситуації.

Ви критикуєте щось таке, що на Вашу думку, може бути виправлено.

Допоможіть людині зрозуміти і повірити, що вона насправді може робити все краще. Закінчуйте розмову на позитивній ноті. Як тільки Ви переконалися, що Вас почули і зрозуміли, як тільки Ви зійшлися на певних змінах, скажіть щось подібне: «Я дуже задоволений/а, що ми розуміємо один одного».

**Зміни**. Після Вашої розмови може нічого і не змінитися.

Як би професійно Ви не висловлювати критичні зауваження, завжди лишається можливість того, що Ваш співрозмовник відчує біль чи роздратування і, в результаті, зміняться Ваші стосунки.

Якщо зміни відбулися, відреагуйте похвалою. Забути про ситуацію після того, як Ви висловили критичне зауваження, просто нетактовно.

Якщо Ви знайшли час для критики, знайдіть його для похвали.

Принцип аргументованої конструктивної критики Суть цього принципу полягає в тому, що, критикуючи протилежну Вашій точку зору, необхідно висловити свої конструктивні пропозиції, нові підходи, способи вирішення проблеми.

**РОЗВИТОК ВМІННЯ ВІДМОВЛЯТИ (КАЗАТИ «НІ»)**

1. Підтвердіть, що Ви зрозуміли прохання та точку зору іншої людини. Наприклад: «Так, Вам дійсно необхідно поїхати, можу зрозуміти Ваші проблеми».

2. Відмовте, надайте причини відмови. Вони мають бути лаконічними та стосуватися суто справи, наприклад: «Я не можу позичити Вам свій фургон. Моя страховка не дозволяє надавати його в користування іншим водіям, та й взагалі я нікому не позичаю своєї машини, навіть членам родини».

3. Дайте співрозмовнику зрозуміти, що розмова завершена, прямо промовивши «ні». Наприклад: «…тому ні, я не дозволю Вам взяти її на вихідні».

**Завершення семінару** Підводимо підсумки роботи, аналізуємо основні поняття тренінгу (агресивна, пасивна, асертивна та маніпулятивна поведінка, техніки активного слухання, техніки вербального та невербального спілкування, критика