Дисциплина: «Психологический практикум»

Практическая работа 3
(2 часа)

Указания: выполните представленные задания и отправьте преподавателю (название прикрепленного файла «ФИО_пр3»). Работа засчитывается при выполнении всех заданий.

Задание 1. Ознакомьтесь с материалами, примените описанные приемы в разговоре. Напишите вывод, в котором отразите эффективность применяемых методов, трудности, с которыми Вы столкнулись, когда эти методы применяли, в каких ситуациях, по Вашему мнению, целесообразно применение этих методов.

Слушание - всегда активный процесс, который требует определённых навыков

Можно выделить три вида слушания.

1. Рефлексивное подразумевает обратную связь с говорящим, которая используется для контроля, точности, восприятия услышанного.

- Дословное повторение подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

- Перефразирование подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

Резюмирование представляет собой подытоживание, выделение основных идей говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу.

Все три техники являются действенными в процессе общения. Так, дословное повторение можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми людьми. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали. Перефразирование особенно полезно в тех случаях, когда мы не уверены в том, что правильно понимаем говорящего. Резюмирование желательно использовать с многословными людьми, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

2. Нерефлексивное слушание заключается в умении человека внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это слушание полезно в тех случаях, когда собеседник испытывает трудности в выражении своих проблем

- молчание

- «эмпатическое покрякивание»

- «открывание шлюзов» (задаются краткие вопросы)

3. Эмпатическое слушание – особый вид поведения слушающего, который состоит в передаче чувств и эмпатии к слушающему. Важно подчеркнуть безоценочное отношение к человеку. Основной целью является оказание поддержки человеку, необходимость показать, что его проблема слушателем воспринимается как важная.

Причины неэффективного слушания:

- большой объём информации
- собственные проблемы
- потребность реплики
- избирательность внимания

Правила и техники эффективного общения

- говорить на языке партнёра
- подчёркивание уважения к партнёру и его значимости
-демонстрация общности
- проявление интереса к проблеме партнёра

Задание 2. Решите представленные ниже кейсы.

Кейс 1. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

Кейс 2. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для пани-братских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?