

Як ви можете покращити свої навички спілкування?

(Джерело: Patricia Harris. Формування команди і командної роботи: Основи успіху організації. - Washington, D.C.: International City / Country Management Association, 1994. – С. 73-75)

Інтерактивний тренінг вимагає високого рівня спілкування між тренером і членами групи. У деяких людей є дар спілкування, а деяким треба обмірковувати принципи ефективного спілкування і тренуватися для покращення навичок спілкування. У наведеному нижче уривку подано окремі корисні підказки тренерам щодо того, як можна вдосконалити свої комунікативні навички. Таблиця характерних рис хорошого та поганого слухача, яка наведена в кінці уривку, може бути корисним роздатковим матеріалом для групи, особливо, якщо у членів групи виникають складнощі у спілкуванні.

Ефективні навички міжособистісного спілкування можна вивчити, розвинути та вдосконалити. Уважне слухання, надання зворотної реакції, парафраз – є вирішальними елементами процесу комунікації. Пояснення кожного з цих кроків наводяться далі.

Слухання.

Важко перебільшити значення уважного слухання. Інколи, те, що може, на перший погляд, виглядати як проблема міжособистісних стосунків – ніхто не розуміє, про що говорить інший – є насправді погано розвинене вміння слухати. Багато людей вважають, що слухання, це – пасивний процес, що він автоматично розпочинається тоді, коли хтось починає говорити. Насправді, люди часто неправильно розуміють прості повідомлення тільки тому, що хтось вільно сидить у розслабленій позі, а не зосереджується над тим, щоб слухати. Коли ви насправді слухаєте, то ви напружено працюєте, так само, як і той, хто говорить. Та людина, яка ефективно слухає, не є пасивною.

Для того щоб покращити свої навички слухання, зробіть наступні кроки:

- Приготуйтеся слухати. Поверніться обличчям до людини, яка говорить і зверніть на неї всю вашу увагу. Не відволікайтесь.
- Будьте готові. Якщо потрібно, тримайте наготові ручку або олівець.
- Повністю перевтійтесь з того, хто говорить, на того, хто слухає. Забудьте про те повідомлення, яке ви тільки що зробили і не починайте формулювати вашу наступну фразу.
- Утримуйте контакт очима і використовуйте мову тіла, щоб продемонструвати, що ви слухаєте.
- Зосередьтесь на повідомленні. Шукайте нових ідей, важливих моментів і мети, із якою робиться повідомлення. Намагайтесь сприйняти все, що говорить людина, опрацюйте інформацію та обдумайте її.

Як давати зворотну реакцію.

Оскільки зворотна реакція є вирішальним елементом зв'язку між тим, хто посилає повідомлення і тим, хто його сприймає, здатність дати чітку зворотну реакцію, можливо, є фундаментальним умінням спілкування, яким ви володієте. Багато інших умінь міжособистісного спілкування є варіантами надання зворотної реакції. Те, наскільки добре ви вмієте реагувати на повідомлення, як вербально, так і невербально, є похідною від вашої здатності передавати й отримувати повідомлення. Ви повинні слухати те, що говорить людина, якщо вам потрібно бути готовим дати зворотну реакцію. І ви повинні бути готові чітко висловити що ви думаєте з приводу сказаного, на підставі того, що ви почули і того, що зрозуміли.

Ось декілька рекомендацій:

- Давайте зворотну реакцію, спираючись на повідомлення. Ваша зворотна реакція повинна базуватись на тому, що ви почули, а не на тому, що ви вже запланували сказати далі.
- Описуйте, а не давайте оцінку тому, що ви почули.
- Переконайтесь, що ваша зворотна реакція корисна (чи то позитивна, чи то негативна, або нейтральна).
- Зосередьтесь на точці зору людини.

Парафраз.

Парафраз є цінним прийомом надання зворотної реакції і вимагає особливої уваги. Він є зворотною реакцією, яку ви можете використати для того, щоб перевірити те, як ви розумієте повідомлення до завершення розмови. Парафраз передбачає повторення ідеї повідомлення своїми словами, так як ви його почули й зрозуміли. Коли ви перефразуєте повідомлення, то ви висловлюєте своїми словами те, що вам було сказано для того, щоб переконатися, що те, що ви почули дійсно відповідає тому, що хотіла сказати людина.

Порівняння ознак тих, хто добре слухає і тих, хто погано слухає

<i>Ті, хто добре слухають</i>	<i>Ті, хто погано слухають</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Мотивують себе до того, щоб слухати ➤ Уникають суджень ➤ Зберігають позитивне ставлення ➤ Уникають всього, що відволікає ➤ Приділяють щирі увагу ➤ Заохочують того, хто говорить ➤ Намагаються виділити головну ідею ➤ Не звертають увагу на мовні проблеми ➤ Розпізнають упередженість та те, на якій основі робляться висновки ➤ Реагують на невербальні знаки ➤ Ставлять питання тоді, коли це доречно ➤ Роблять нотатки ➤ Можуть переказати своїми словами або перефразувати те, що було сказано ➤ Активні 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Очікують, що всю роботу зробить той, хто говорить ➤ Знаходять протиріччя тому, що було сказано ➤ Байдужі або ворожі ➤ Охоче відволікаються ➤ Удають увагу ➤ Відволікають того, хто говорить ➤ Слухають тільки факти ➤ Звертають увагу на мовні помилки ➤ Не розрізняють факти та судження ➤ Ігнорують невербальні знаки ➤ Не ставлять запитань ➤ Намагаються запам'ятати усе ➤ Можуть пам'ятати тільки розрізнені моменти ➤ Пасивні