

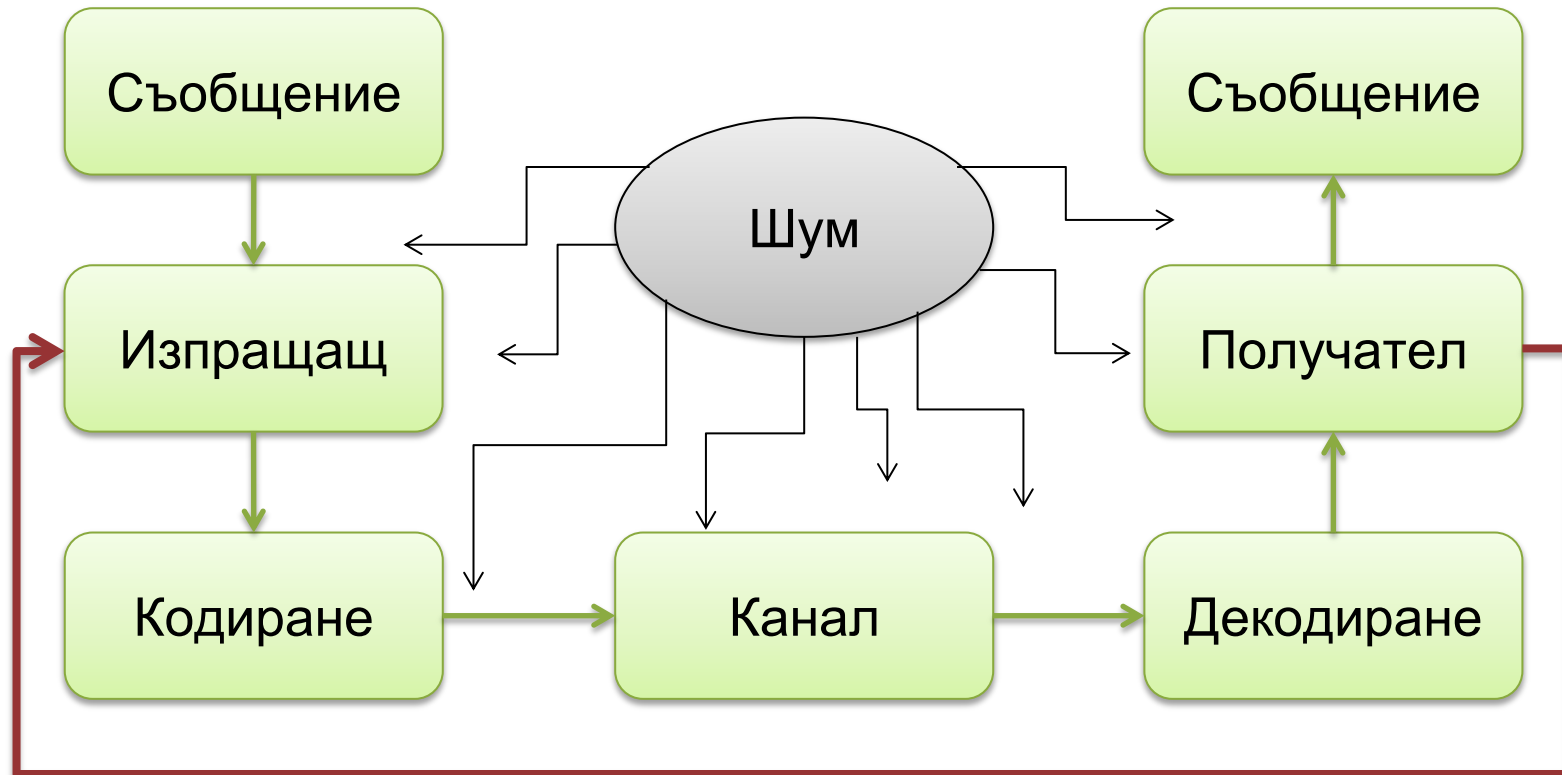
Психологически аспекти на комуникацията

Част 2

В днешната лекция

- Обратна връзка
- Емпатия
- Активно слушане

Процесът на комуникация



Обратна връзка !

Как да даваме обратна връзка:

- Коментира поведение, а не личностни качества
- Коментира конкретна ситуация
- Избягва обобщаването и общите фрази (пр. „Ти винаги...“, „Както обикновено...“, „Някаква...“)

Как да даваме обратна връзка:

- Дава се веднага след поведението или ситуацията
- Описва, а не оценява и осъжда
- Обхваща не само отрицателни, но и позитивни неща

Как да даваме обратна връзка:

- Стреми се към обективност
- Когато се говори за субективни неща, това се подчертава (пр. „аз усетих/ разбрах/ почувствах/ помислих че...“)

След като дадем обратна връзка:



- ✓ Уверете се, че хората са разбрали това, което им казвате, като насърчите тяхната обратна реакция.

Обратна връзка - упражнение

При влизането в общежитието:

„Лелее, тук пак е паднала бомба! Как може да си толкова мърлява? Тук мръсния ти чорап, там чантата ти отворена, на масата зарязана храна... Всеки път е това нещо... Изобщо никога не подреждаш. Не може така да продължаваме... Не мога да търпя такава кочина!“

Обратна връзка - упражнение

Ментор към колегата си след бизнес среща:
„Ей, страшен си – както всеки път! То, човек като е интелигентен и му се отдава – така е! Още в началото подходи уверено, усети ги какво искат и ги убеди. А майтапа, който пусна много хубаво разчупи обстановката! Мисля, че направихме добро впечатление и спечелихме клиентите.“

Емпатия:

- Да влезем в обувките на другия



Емпатия:

- Нива:
 - Имаме идея за мислите, желанията, познавателните способности
 - Имаме идея за чувствата
 - Съпреживяваме чувствата
- Полезна е:
 - Говорим езика на другата страна
 - Свързана е с изпълнението и успеха на работа
 - Свързана е с доброто лидерството

Емпатията се научава:



*How would you like it
if the mouse did that to you?*

Игра:



Игра:



- Розмари
- Ричард
- Синбад
- Джон
- Хари

Техники за активно слушане:

- Очен контакт
- Кимане и „хм“-кане
- Насърчаване
- Отворени въпроси
- Поясняване

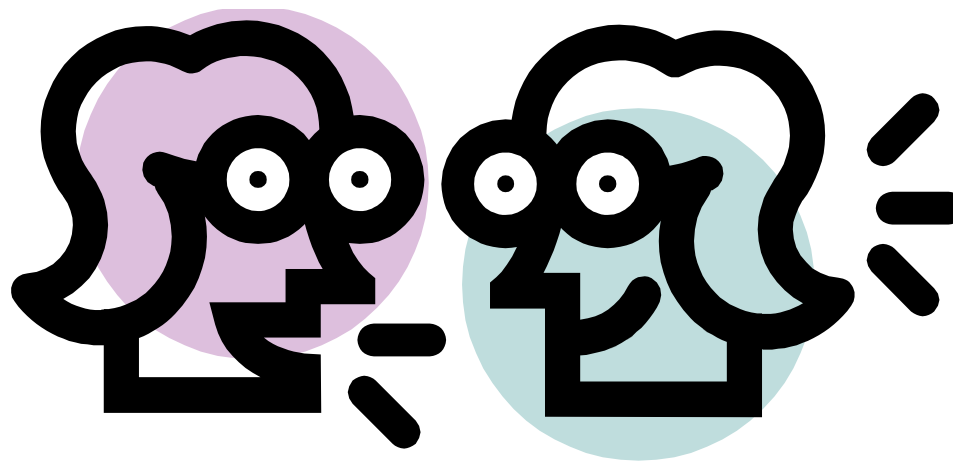
Техники за активно слушане:

- Ехо-фрази
- Перифразиране
- Обобщение
- Утвърждаване

Техники за активно слушане:

- Изслушване
 - Не прекъсваме
 - Не си правим догадки
- Тук и сега
- Емпатия

Домашно 3



Благодаря за вниманието!

