

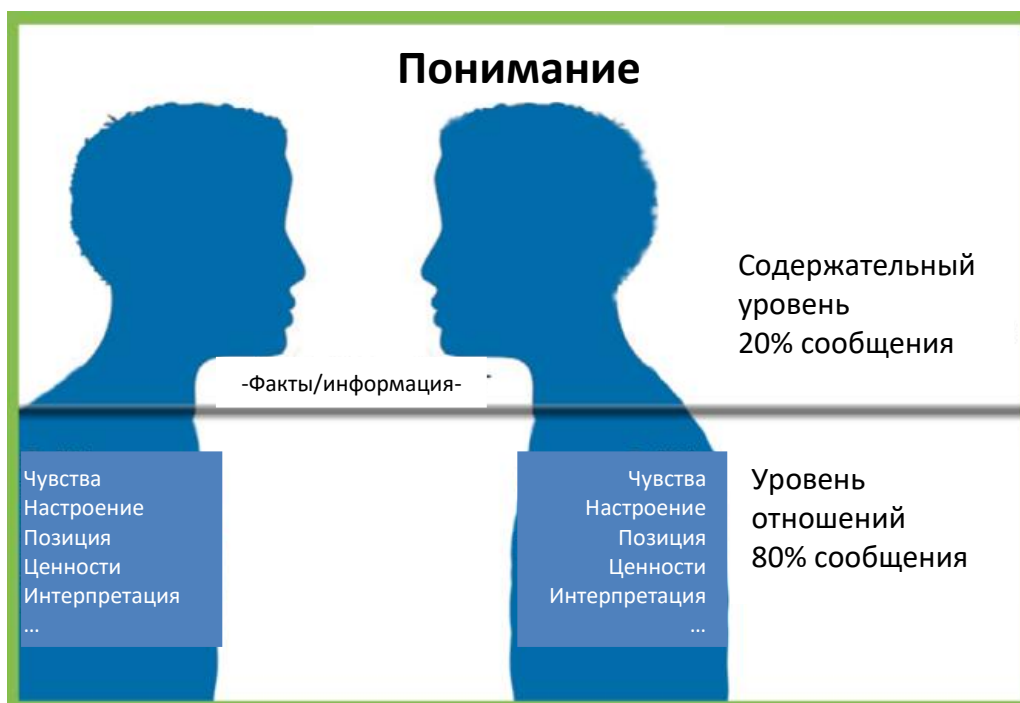
Тренинг для тренеров 10

УПРАВЛЯЮЩИЙ / ХАУСМАСТЕР

1 Коммуникация

Коммуникация и общение

Профессиональная жизнь в основном заключается в обмене фактами и информацией на содержательном уровне. **80% понимания зависит от уровня отношений.**



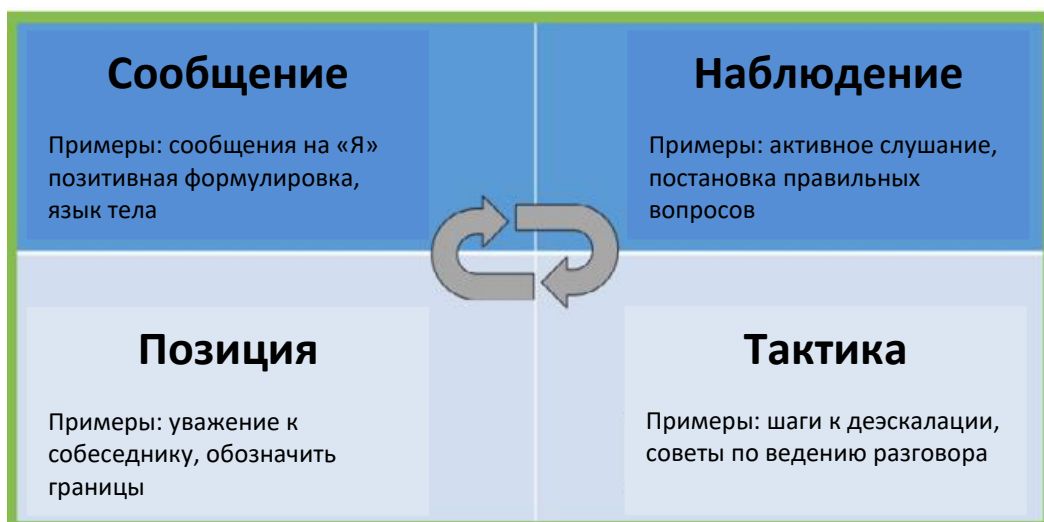
«Отправитель-получатель» - модель коммуникации

Возможности для лучшей коммуникации:

- Активное слушание
- Понятные и позитивные формулировки
- Уточняющие вопросы и обратная связь
- Принятие во внимание положения другого человека
- Обращать внимание на язык тела.

Вывод: общение всегда начинается с нас!

Инструменты хорошей коммуникации



Язык тела для первого положительного впечатления

- Первые секунды определяют первое впечатление.
- Важно посылать **положительные сигналы**.
- При этом всегда оставайтесь самим собой.
- Самые важные положительные сигналы:
 - **Прямая осанка.**
 - Периодический зрительный контакт (обратите внимание на межкультурные различия).
 - Используйте руки для жестов.

Вербальная деэскалация

«Я»-сообщения

Полезным способом передачи сообщений и в то же время чувств или потребностей является так называемое **«Я»-сообщение**.

Как работает это сообщение?

С помощью «Я»-сообщения мы берем на себя ответственность за наши впечатления и нашу реакцию. Мы не возлагаем ответственность на нашего собеседника и не упрекаем его. Акцент делается на решение собственной неудовлетворенности, и собеседник это чувствует. Таким образом, снижается опасность спровоцировать защитное поведение и проще добиться прогресса в разговоре. У собеседника есть выбор, как справиться с ситуацией, потому что нет никакой атаки на его поведение и действия, а происходит обмен различными восприятиями.

Пример:

«Ты никогда не убираешь лестничную площадку!»

«У меня сложилось впечатление, что ты в последнее время редко убираешь лестничную площадку».

«Я»-сообщения

- ... открыты и честны.
- ... описывают ситуацию конкретно.
- ... называют свои собственные чувства.
- ... не открыты для обсуждения.
- ... дают пространство для диалога.

Активное слушание

У многих людей часто возникает ощущение, что другие их плохо слушают. Поэтому людей, которые активно и внимательно слушают, высоко ценят.

Активные слушатели

- хорошие постановщики вопросов: уточняющие вопросы и повторение собственными словами
- имеют открытую, стоящую лицом к лицу позу
- устанавливают зрительный контакт и читают эмоции между строк
- дают закончить, но могут и умело прервать, задавая вопросы

Результат

Собеседник распознает интерес другого человека к собственным темам, он чувствует уважение другого человека.

Поведение при сложных проблемных разговорах

- Хорошая подготовка: сбор фактов и цифр
- Показать открытость, в том числе для критики
- Активно слушать и задавать конкретные вопросы
- Всегда оставаться конструктивным и/или использовать «Я»-сообщения
- Всегда оставаться при теме, не раскапывать старые истории.
- Изменение перспективы: спросите себя честно, если бы вы оказались на месте собеседника, не беспокоило бы вас самих критикуемое им поведение?
- Сосредоточьтесь на решении
- Сохранять уровень отношений и уважение.

Деэскалационная коммуникация

Делать

- Активное слушание
- Задавать вопросы
- Сочувствующее отношение
- Уважение и ориентир на решение
- Речь идет о проблеме – не о человеке
- Громко и четко говорить, чего вы хотите
- Предложения из 3-5 слов
- Использовать «да-улицу», когда собеседник может только соглашаться

Не делать

- Контраргументы
- Преуменьшать значение
- Оценивать
- Угрожать
- Интерпретировать
- Упрекать
- «Ты»-сообщения
- Молчать
- Словесная борьба
- Перекрикивание



Деэскалация и деэскалационная стратегия

- Конфликтные агрессивные ситуации требуют максимального такта и понимания. Сохранять спокойствие в этих сложных ситуациях и профессионально реагировать является большим искусством деэскалации.
- Знание функционирующих стратегий деэскалации может быть важным фундаментом для решения таких ситуаций.
- Здесь важно, чтобы принцип «разговор вместо насилия» всегда находился в центре действия. Конфликтные ситуации всегда являются конфронтацией, в которой рациональность теряет свои позиции в пользу эмоциональности.
- Уверенная, надежная и компетентная позиция оказывает большое влияние на ход разговора.
- Однако в конфликтных ситуациях, особенно когда добавляется агрессивность, мы не справляемся со своими собственными эмоциями и мыслями. Мы испытываем стрессовую реакцию.

5 шагов деэскалации

<p>Могу я себя контролировать? Глубоко вздохнуть и концентрироваться на ситуации Расслабить мышцы лица, свесить руки, расправить плечи Медленные осознанные движения «шаг назад» Осознанно почувствуйте себя в этот момент Скорректировать тембр и громкость голоса</p>		
<p>Чувствую ли я себя уверенно? Сохранять дистанцию Осознанно устанавливайте границы словесно и физически Иметь запасной выход При необходимости найдите спокойное и безопасное место для разговора Возьмите себе время Попросите о помощи</p>	<p>Время для разъяснения Задавать открытые вопросы (без почему) Активно слушать Дать высказаться Разъяснить ситуацию Задавать уточняющие вопросы и повторить воспринятую информацию Речь идет о проблеме, а не о человеке</p>	<p>Решение Дайте своему собеседнику время собраться с собой Предложите варианты Избегайте указаний, угроз или борьбы за влияние Ищите компромисы или обозначьте четкие границы В конце разговора дайте возможность собеседнику повторить соглашение</p>
<p>Уважение и эмпатия Проявите интерес Признайте чувства и потребности – ваш собеседник возможно эмоционально растерен Постарайтесь понять его чувства, а не поведение Воспринимать и уважать эмоциональные высказывания Ищите визуальный контакт «слепая ярость»</p>		

Маленький этикет межкультурной коммуникации

- Быть хорошо подготовленным и уделять внимание социально-эмоциональным аспектам
- Проверить внутреннюю позицию: непредвзятое и заинтересованное отношение
- Активное слушание и уточняющие вопросы
- Задавать открытые вопросы – уточнять общее понимание
- Использовать все каналы связи: устные высказывания, написанное и «говорящие картинки»
- Отношения предшествуют структуре
- «Другое» не обязательно «Неправильное»
- Использовать голосовые App's
- и многое другое



Материал взят из брошюры «Хаусмастер» (нем. Objekt Betreuer), предоставленной Европейским образовательным центром экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ), 2020 г.