**Эффективное взаимодействие в общении.**

Можно выделить два критерия эффективного взаимодействия в общении.

**Первый,** достижение результата (предметная цель).

**Второй** – эмоциональная удовлетворенность партнеров (цель - взаимоотношения).

Чем лучше техника общения, тем ближе расстояние и путь. Чем лучше установлен личностный контакт, тем быстрее вы будете двигаться предметно.

Если сейчас вы не способны достичь конкретных результатов в общении, то имеет смысл сохранить и развить взаимоотношения.

Если приспособились к своему партнеру, выявили достаточно точек соприкосновения, настроились на одну волну с ним (в согласии со свойственными вам манерами, не перешагивая через себя), т. е. установили контакт, то таким образом заложили фундамент сотрудничества на основе доверия. Теперь можете направлять разговор в нужное русло и сосредотачивать внимание на аргументах, которые для вас важны.

Беседа одна из главных составляющих общения. Стратегия ведения беседы:

От желания собеседника говорить с нами, к пониманию того, что ему нужно. От понимания собеседника, к убеждению и принятию совместного решения.

Как правильно построить и качественно отработать каждый этап? Об этом мы поговорим сейчас.

**ПОДГОТОВКА к БЕСЕДЕ (нулевая фаза).**

Цель. Подготовиться к предстоящей беседе, продумать ее стратегию и тактику.

**Задачи**

1. Сформулировать общую цель разговора (т. е.”чего я хочу достигнуть”) и мотивы своего поведения (“зачем мне это нужно”).

2. Постараться определить, к чему будет стремиться Ваш собеседник и почему.

3. Найти область пересечения своих интересов и интересов собеседника.

4. Составить общий план разговора.

**Содержательная** – постоянный сбор, накопление и обобщение информации о партнере.

**Психологическая** - создание необходимого настроя или коррекция своего состояния Непосредственно перед контактом с партнером или во время этого контакта.

Техника подготовки к беседе

1. Сбор информации о партнере.

2. Определение собственных целей в беседе по минимуму и максимуму.

**КОНТАКТ** 1-2 %

Цель. Создать атмосферу, благоприятную для беседы.

Задачи

1. Настроиться на собеседника.

2. Настроить собеседника на себя.

Техники установления контакта.

- контакт глаз

- улыбка

- приветствие

- обращение по имени

- открытая поза

- короткая дистанция

- открытые жесты

- подчеркивание значимости…

**ЗА ПЕРВЫЕ ПОЛТОРЫ МИНУТЫ РАЗГОВОРА, ВАМ НУЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ НЕ МЕНЕЕ ПЯТИ ТЕХНИК КОНТАКТА**

Для того чтобы педагоги прочувствовали значимость установления контакта проводим ***упражнение “Ты сейчас…”***

Цели. Понаблюдать за внешними проявлениями эмоционального состояния людей; научить прислушиваться к своим внутренним ощущениям.

Время проведения. 1 минута

Процедура. Ведущий кидает мячик любому участнику и говорит: “Аня, мне кажется, ты сейчас грустная”. Аня кидает мячик следующему участнику и говорит: “Таня, мне кажется, ты сейчас раздраженная”, и т. д. В игре участвуют все. Можно усложнить игру: получив послание, участник может сказать, что он на самом деле испытывает сейчас и насколько значимо для него то, что кто заметил его состояние.

**ОРИЕНТАЦИЯ В СОБЕСЕДНИКЕ** 80-90 %

Цель. Совместный с собеседником анализ проблемы.

Задачи

1. Информировать собеседника о своей цели.

2. Понять цели собеседника.

3. Найти область пересечения своих целей и целей собеседника.

Техники пассивного слушания:

- поддакивания;

- стимулирующие реплики;

- расспрашивание.

Техники активного слушания:

- пауза;

- вопрос;

- проговаривание;

- интерпретация.

**АРГУМЕНТАЦИЯ.** 10-15 %

Цель. Совместный с собеседником поиск вариантов решения.

Виды аргументов:

- факты из совместного опыта;

- очевидные, не подвергаемые сомнению, объективные факты;

- ссылка на собственный опыт;

- ссылка на авторитет.

Техники аргументации.

1. Связка - “А если…”

2. Поэтапное согласие.

***Предлагается отработка упражнения “Ситуация в маршрутном такси”.***

Цели. Продемонстрировать отличие просьбы от требования; осознать, в чем это отличие.

Время проведения 3 минуты.

Процедура. Ведущий предлагает разыграть ситуацию в такси: сидят ребята-подростки, а рядом стоит бабушка. Нужно попросить их уступить место. *В роли бабушки выступают трое, отработав понятия “приказ”, “требование”, “просьба”.*

**ЗАВЕРШЕНИЕ БЕСЕДЫ. 1-2 %**

Цель. Обеспечить себе хороший деловой и человеческий контакт с собеседником.

Задачи

1. Получить обратную связь по поводу прошедшей беседы и ее результатов.

2. Снять оставшиеся сомнения. Опасения и т. п.

3. Сделать собеседнику последний “подарок” улыбку, комплимент и т. п.