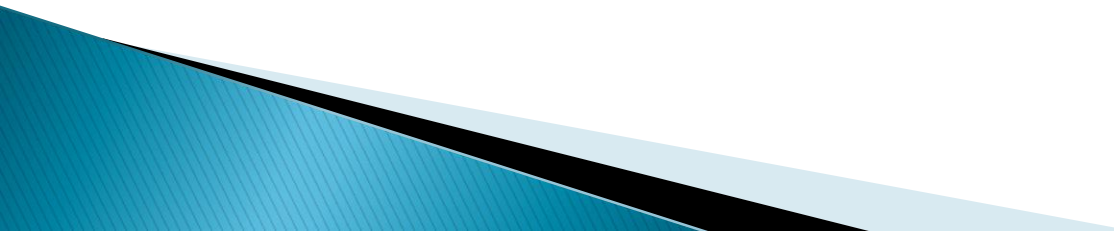


Психологические приемы эффективного общения

Факторы, влияющие на общение

1. Индивидуально-психологические особенности (темперамент, пол, возраст, мотивация, способности, характер).
 2. Профессиональные особенности.
 3. Ситуационные факторы (настроение, физиологическое состояние).
- 

Коммуникативные барьеры

1. **Барьеры понимания.** Например, *фонетического непонимания* – невыразительной быстрой речи, речи–скороговорки или речи с большим количеством звуков–паразитов. *Семантические барьеры* понимания, связанные с тем, что участники общения используют различные значения слов. *Стилистические барьеры* возникают при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения.

Барьеры социально–культурного различия

- ▶ социальные, политические, религиозные и профессиональные различия приводят к различному объяснению тех или иных понятий. Иногда препятствием может стать само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста.

Барьеры отношения

- ▶ связаны с возникновением чувства неприязни, недоверия к говорящему, которое распространяется и на передаваемую информацию.

каналы

Что помогает в общении

Что мешает в общении

Вербальный канал коммуникации

Персонификация, грамотная речь, использование техник, способствующих эффективности общения.

Специфическая терминология, стилистические барьеры.

Невербальный канал коммуникации

Совпадение невербальных и вербальных проявлений, открытая поза, динамичная жестикуляция, контакт глаз, соблюдение личной (интимной) дистанции.

Монотонный голос, быстрый или чрезмерно медленный темп речи, нарушение интимной дистанции или увеличение дистанции, закрытая поза, отсутствие контакта глаз.

Структура партнерского общения

Установлен контакт, проведена ориентация в проблеме, обсуждение и принятие решения, выход из контакта.

Несоблюдение структуры, пропуск этапов.

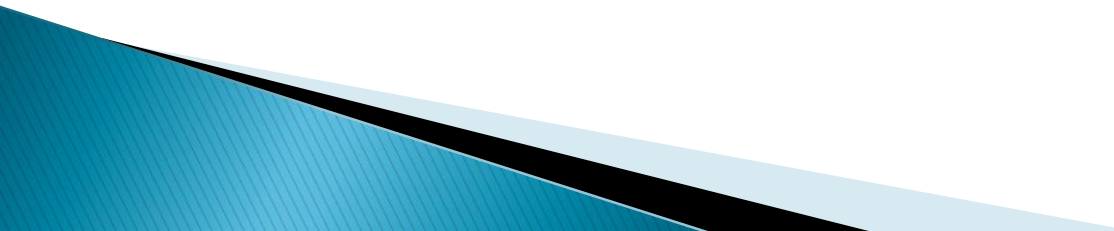
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БОРЬБЫ

▶ Принцип амортизации:

– Общаясь с партнером, мы должны помнить, что общаемся с человеком, который о себе хорошего мнения. Это необходимо подчеркивать всем своим видом.

– Здесь нет победителей и побежденных. Здесь или оба выигрывают или оба проигрывают. Поэтому ваша победа будет и победой вашего партнера.

- ▶ В основе принципа амортизации лежат законы инерции, которые характерны не только для физических тел, но и для биологических систем. Чтобы погасить ее, мы применяем амортизацию.
- ▶ Модель амортизации представлена в “Похождениях хравого солдата Швейка”:
“Шредер остановился перед Швейком и принялся его разглядывать.
Результаты своих наблюдений полковник резюмировал одним словом:
– Идиот!
– Осмелюсь доложить, господин полковник, идиот! – ответил Швейк”.

- ▶ Таким образом, амортизация – это немедленное согласие с доводами партнера.
 - ▶ Амортизация бывает:
 - непосредственная,
 - отставленная,
 - профилактическая.
- 

Непосредственная амортизация

- ▶ Непосредственная амортизация часто применяется в процессе общения в ситуациях “психологического поглаживания”, когда вам делают комплименты или льстят, приглашения к сотрудничеству, нанесения “психологического удара”. Приведем примеры техники амортизации.
- ▶ А: Вы сегодня великолепно выглядите.
- ▶ Б: Благодарю вас за комплимент! Я действительно неплохо выгляжу.

▶ При приглашении к сотрудничеству

А: Мы предлагаем вам должность начальника цеха.

Б:

1) Благодарю вас. Я согласен (при согласии).

2) Благодарю вас за интересное предложение. Надо подумать и все взвесить (если предполагается отрицательный ответ).

▶ При “психологическом ударе”

А: Вы глупец!

Б: Вы абсолютно правы! (уход от удара).

Отставленная амортизация

- ▶ Когда непосредственная амортизация все-таки не удалась, можно использовать отставленную амортизацию. Если непосредственный контакт между партнерами прекратился, можно направить амортизационное письмо.

Профилактическая амортизация

- ▶ Ее можно использовать в производственных и семейных отношениях, в тех случаях, когда конфликт идет по одному и тому же стереотипу, когда угрозы и упреки приобретают одну и ту же форму и повеленье партнера заранее известно.
- ▶ Карнеги в таких случаях предлагает: “Скажите о себе все то, что собирается сделать ваш обвинитель, и вы лишите ветра его паруса”.

Основные принципы амортизации:

- ▶ 1. Спокойно принимай комплименты.
 - ▶ 2. Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза.
 - ▶ 3. Не предлагай своих услуг. Помогай, когда сделал свои дела.
 - ▶ 4. Предлагай сотрудничество только один раз.
 - ▶ 5. Не жди, когда тебя начнут критиковать, критикуй себя сам.
- 