

Способи і технології підвищення
ефективності професійної діяльності

ЕФЕКТИВНІ МЕТОДИ СПІЛКУВАННЯ



На нашому занятті:



Поговоримо про особливості ефективної взаємодії.

Розглянемо особливості спілкування з «важкими відвідувачами».

Отримаєте практичні рекомендації як зробити спілкування більш ефективнішим.



Особливості ефективної взаємодії

Спілкування як сукупність зв'язків і взаємодій індивідів, груп, спільнот, під час яких відбувається обмін інформацією, досвідом, вміннями, навичками і результатами діяльності. Комунікація як смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією у різноманітних процесах соціальної взаємодії.



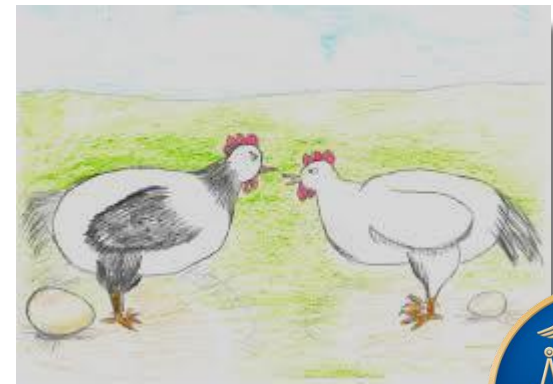
Особливості ефективної взаємодії

Види міжособистісної взаємодії:

співробітництво або кооперація
(досягнення мети одним із суб`єктів сприяє або не заважає реалізації цілей інших суб`єктів)



і суперництво або конкуренція
(досягнення мети одним із суб`єктів ускладнює або взагалі виключає досягнення цілей іншими суб`єктами)



Особливості ефективної взаємодії:

- єдність мети;
- спільність мотивів, що є поштовхом індивідів до спільної діяльності;
- взаємозв'язок учасників;
- наявність єдиного простору і часу виконання індивідуальних дій;
- поділ єдиного процесу діяльності на окремі функції та їх розподіл між учасниками;
- координація індивідуальних дій, необхідність управління ними



Особливості ефективної взаємодії

Ділова взаємодія як певний вид взаємодії, що підпорядкована вирішенню конкретних завдань, які стоять перед відділом, що накладає певні рамки на поведінку державного службовця територіального органу.

Ключові характеристики організаційної структури, які визначають специфіку ділової взаємодії: 1) достатньо жорстка регламентація цілей і мотивів спілкування, засобів здійснення контактів між працівниками. За кожним працівником нормативно закріплюється стандарт поведінки у вигляді стійкої структури формальних прав і обов'язків, яких слід дотримуватися. Очікується що обмін інформацією між працівниками носить не особистісний характер, а підпорядкований спільному вирішенню службових завдань; 2) ієрархічність побудови відділу, у відповідності з якою між підрозділами і працівниками встановлюються стосунки підпорядкування, залежності. Доведено, що ефективність поширення ділової інформації «по горизонталі» досить висока. Ефективність вертикальної комунікації є нижчою. Лише 20-25% інформації, від керівного складу доходить безпосередньо до конкретних виконавців і вірно ними сприймається. У ролі посередників виступають лінійні керівники; 3) мотивація праці як необхідна умова ефективної діяльності територіального органу.



Особливості ефективної взаємодії у діловому середовищі:

- чітке визначення мети повідомлення;
- робіть повідомлення зрозумілим для сприйняття іншими, використовуйте яскраві приклади;
- робіть повідомлення стислим, відмовляйтесь від непотрібної інформації;
- у розмові з колегами, з керівником використовуйте правила активного слухання (про які Ви дізнаєтеся з наступного заняття)



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

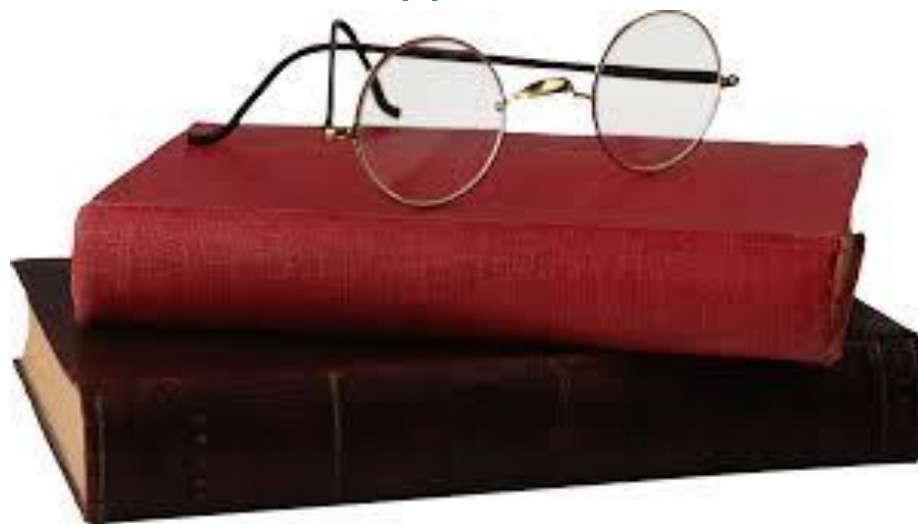
«Важкими людьми/відвідувачами» називають таку категорію відвідувачів, з якими важко знайти спільну мову, досягнути взаєморозуміння. Успіх процесу спілкування значною мірою залежить від вміння державного службовця на початковому етапі визначити з яким типом співрозмовника доводиться мати справу, а потім спрогнозувати засоби впливу на співрозмовника.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

З цього приводу є сенс ознайомитись з роботами Р.М. Бремсона, що містять у собі не тільки опис основних типів “важких” людей, але й відповідні поради щодо спілкування з ними.

Розглянемо найбільш поширені типи “важких” людей.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»



Тип “паровий каток” (“шермановський танк”)

Це люди грубі, безцеремонні, вони вважають, що усі повинні поступатись їм дорогою. Вони можуть поводити себе так тому, що впевнені у своїй правоті і хочуть, щоб про це знали усі оточуючі. Для “парового катка” підрив його іміджу – жахлива перспектива. Якщо предмет конфлікту не дуже важливий для вас, то краще ухилитись від нього або пристосуватись. Поступіться цій людині у малому, щоб заспокоїти її. А якщо ви вибрали інший підхід, то краще розпочати з того, що дати такій людині “спустити пару”. Потім спокійно і впевнено повідомте власну точку зору, але намагайтесь не ставити під сумнів її правоту, оскільки в результаті ви зіткнетесь з ворожою реакцією. Подавіть люті людини власним спокоєм, це допоможе їй впоратись із власною агресивністю і ви зможете прийти до спільного рішення.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»



Тип “прихований агресор” (“снайпер”)

Ця людина намагається зробити неприємність іншим за допомогою закулісних махінацій, шпильок і інших прихованих проявів агресії. Себе він повністю виправдовує, хтось інший зробив невірно, а він виконує роль таємничого месника, відновлює справедливість. Він може поводити себе так тому, що не має достатньо влади, щоб діяти відкрито.

Якщо ви вирішили, що ухилитись або терпіти таку людину – це не для вас, то найкращий засіб виявити конкретний факт суперечки, а потім його приховані причини. Дайте зрозуміти атакуючій вас людині, що ви вище цього. Якщо вона буде заперечувати, наведіть аргумент. При цьому зберігайте спокій, щоб людині не здавалось, що ви агресивні, оскільки це може привести тільки до відкритого зіткнення. Якщо ви наведете кілька аргументованих прикладів, то людина зрозуміє, що маску з нього зірвано.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

Тип “розгнівана дитина” (“вибухова людина”)

Людина, яка належить до цього типу, не зла за своєю природою, вона вибухає як дитина, у якої поганий настрій. Людина, яка поводить себе таким чином, перелякана і безпорадна, а вибух емоцій відображає її бажання взяти ситуацію під контроль. Якщо цей вибух обрушиться на вас, то основний принцип, якого необхідно дотримуватись, щоб не розрісся конфлікт, полягає в тому, щоб дати людині можливість висловитись, дати вихід її емоціям. Поводьте себе з нею так, як наче нічого не було. Дипломатично і доброзичливо запропонуйте їй обговорити назрілу проблему.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

Тип “Скаржник”

“Скаржник” любить звинувачувати когось одного, або увесь світ у гріхах. У деяких випадках ви можете зіткнутися із скаржником тільки як слухач, а у інших, як предмет його скарг і звинувачень. Якщо скаржник почав з вами розмову про іншу людину, то краще підтакувати йому. В іншому варіанті ви можете заперечити, і сказати, що він не правий. Але жоден з цих підходів не допоможе вирішити проблему.

У першому випадку скаржник знайде ще один привід для того, щоб поскаржитись, в іншому – почне захищатись, оскільки ви почали наступати на нього. Замість цього уважно вислухайте скаржника, знайдіть спосіб переключити його увагу на вирішення проблеми. Якщо ця людина звинувачує когось необгрунтовано, то необхідно допомогти їй зрозуміти її помилку. Але, якщо ви відчуваєте, що скаргам не буде кінця, то необхідно на цьому поставити крапку.



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

Тип “Мовчун”

Особи цього типу можуть бути дуже потайні. Ключ до вирішення конфлікту, якщо ви не хочете ухилитись від нього, знаходиться у переборенні цієї відлюдкуватості.

Вам необхідно поставити перед цією людиною кілька запитань у такій формі, яка не дозволить відповісти “так”, “ні”, або зробити кивок головою. Викличте у такої людини бажання розмовляти. З такими людьми легко втратити терпіння, тому що від них важко домогтись відповіді. Але якщо предмет розмови важливий для вас, то доведіть його до кінця. І тоді людина перед вами зможе повністю відкритись. Але завжди необхідно зберігати почуття міри.

Якщо ви бачите, що людина раптом замовкла і все більше чинить опір вашим зусиллям продовжувати бесіду, не наполягайте на цьому. Подякуйте їй і



Особливості спілкування з «важкими відвідувачами»

Тип “Надмірно поступливий”

Ці особи можуть здаватись приємними в усіх відношеннях, тому що вони завжди поступаються, щоб допомогти і цим самим сподобатись іншим людям. Але час від часу вони створюють проблеми: ви покладаєтесь на таку людину, яка погоджується з вами в усьому, а потім виявляється, що її слова розходяться з справою.

Якщо ви вимушені підтримувати спілкування з такою людиною, то необхідно показати їй, що ви бажаєте відвертості з її боку. Ви повинні наполягати на тому, щоб людина говорила правду. Її необхідно запевнити у тому, що ваше ставлення до неї буде визначатись не тим, що вона в усьому з вами погоджується, а тим, наскільки вона буде правдивою і послідовною.



Взагалі пересічним громадянам психологи радять уникати спілкування з конфліктними (“важкими”) людьми, але посадова особа територіального органу не може скористатись цією порадою – вона зобов’язана працювати з такими особами.

Як працювати з ними, як поводитись – готових рецептів не існує, але є певні правила, що допоможуть Вам з найменшою витратою моральних та фізичних сил досягти бажаного порозуміння.



Рекомендації як зробити спілкування більш ефективнішим:

Під час спілкування не намагайтесь домінувати – дайте змогу опоненту висловитися.

Не переривайте людину – більше слухайте та намагайтесь її зрозуміти.

Під час розмови ставте запитання, що здатні виявити ставлення особи до суті конфлікту та можливих шляхів його подолання. Дайте змогу співрозмовнику самостійно обрати найбільш сприятливі варіанти вирішення спірного питання. Не треба бути моралістом – не повчайте людину.



Рекомендації як зробити спілкування більш ефективнішим:

Ні в якому разі не демонструйте свого негативного ставлення до людини та її проблем. Не пригнічуйте емоцій співрозмовника, але й не розпалюйте їх. Аналізуйте ступінь його емоційного запалу – це дозволить вам визначити спрямованість інтересів і намірів людини, та, завдяки цьому, обрати найбільш ефективні шляхи подолання конфлікту.

Намагайтесь не сприймати на свій рахунок неприємні слова та поведінку співрозмовника, концентруйте увагу на суті конфлікту.



Завершимо наше заняття самопізнанням:

Пропонуємо Вам тест **«Діагностика загального
рівня комунікабельності»**

(за В.Ф. Ряховським)

Інструкція. За кожну відповідь "так" нараховується
2 бали, "інколи" — 1 бал, "ні" — 0 балів.



ТЕСТ “Діагностика загального рівня комунікабельності”

1. Ви очікуєте на буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?

2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не сила терпіти?

3. Чи не викликає у вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?

4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи докладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?



ТЕСТ “Діагностика загального рівня комунікабельності”

5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?

6. Чи дратує вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання тощо)?

7. Чи вірите ви в існування проблеми "батьків і дітей" та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?

8. Чи не посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути 100 гривень, що їх ви позичили йому кілька місяців тому?



ТЕСТ “Діагностика загального рівня комунікабельності”

9. У кафе вам подали недоброякісну страву. Чи змовчите ви, лише незадоволено відсунувши тарілку?

10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочне* те бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?

11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?

12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?



ТЕСТ “Діагностика загального рівня комунікабельності”

13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва, культури, ніяких "чужих" думок з цього приводу ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши десь у неофіційній ситуації ("в кулуарах") явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання, ви, скоріше за все, промовчите?

15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися в якійсь проблемі чи навчальній темі?

16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?



РЕЗУЛЬТАТИ:

29-25 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не призводять вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись, ви "несподівано" стаєте розкутими та комунікабельними? Варто лише постаратися.

24—19 балів" Ви певною мірою товариські, у знайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають, однак з новими людьми ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах. У ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки у вашій владі.



РЕЗУЛЬТАТИ:

18-14 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та багатослів'я -усе це вас дратує.

13-9 балів. Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говіркі, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитеся з новими людьми, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі із серйозними проблемами. При бажанні однак, ви зможете змусити себе не відступати.



РЕЗУЛЬТАТИ:

8-4 бали. Товарииськість "б'є з вас ключем". Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас нудьгу. Охоче висловлюєтесь, навіть якщо ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди почуваете себе у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цим.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь в справи, що не мають до вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Через цє ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів. Вам варто зайнятися самовихованням.



Якщо Вас зацікавила ця тема. У Вас виникло бажання дізнатися більше. Пропонуємо Вам літературу для опрацювання:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособ. – М.: ИНФРА – М, 1998. – 244с.
2. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения: Иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – М.: Академия; Смысл, 1996. – 192с.
3. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. – К.: Альтерпрес, 2003. – 368с.
4. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников». – К.: Диалектика, 1999. – 369с.
5. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – К.: Видавничий дім “КМ Academia”, 1997. 180с.
6. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей. К.: Молодь, 1990. – 168с.
7. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник – К.: Либідь, 1992. – 280с.
8. Комунікативна компетентність державних службовців яка елемент модернізації системи державної служби / Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. – Івано-Франківськ: 2012. – с. – 154.
9. Культура ділового спілкування: Навч. посібник / Укл. Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К.: ЕКСОБ, 2002. – 200с. .
10. Потеряхин А. Л. Психология управления: Основы межличностного общения. – К.: ВИРА – Р, 1999. – 384с.
11. Сергеечева В. Азы общения: Стратегия и тактика. – СПб.: Питер, 2002. – 222с. .
12. Топсон П. Самоучитель общения. – СПб.: Питер, 2002. – 247с.
13. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров. – Дніпропетровськ: Баланс Клуб. 2002. – 252 с.



Дякуємо за увагу!

Департамент спеціалізованої підготовки та
кінологічного забезпечення

тел.: (0382) 72-62-33

info@center.km.ua

