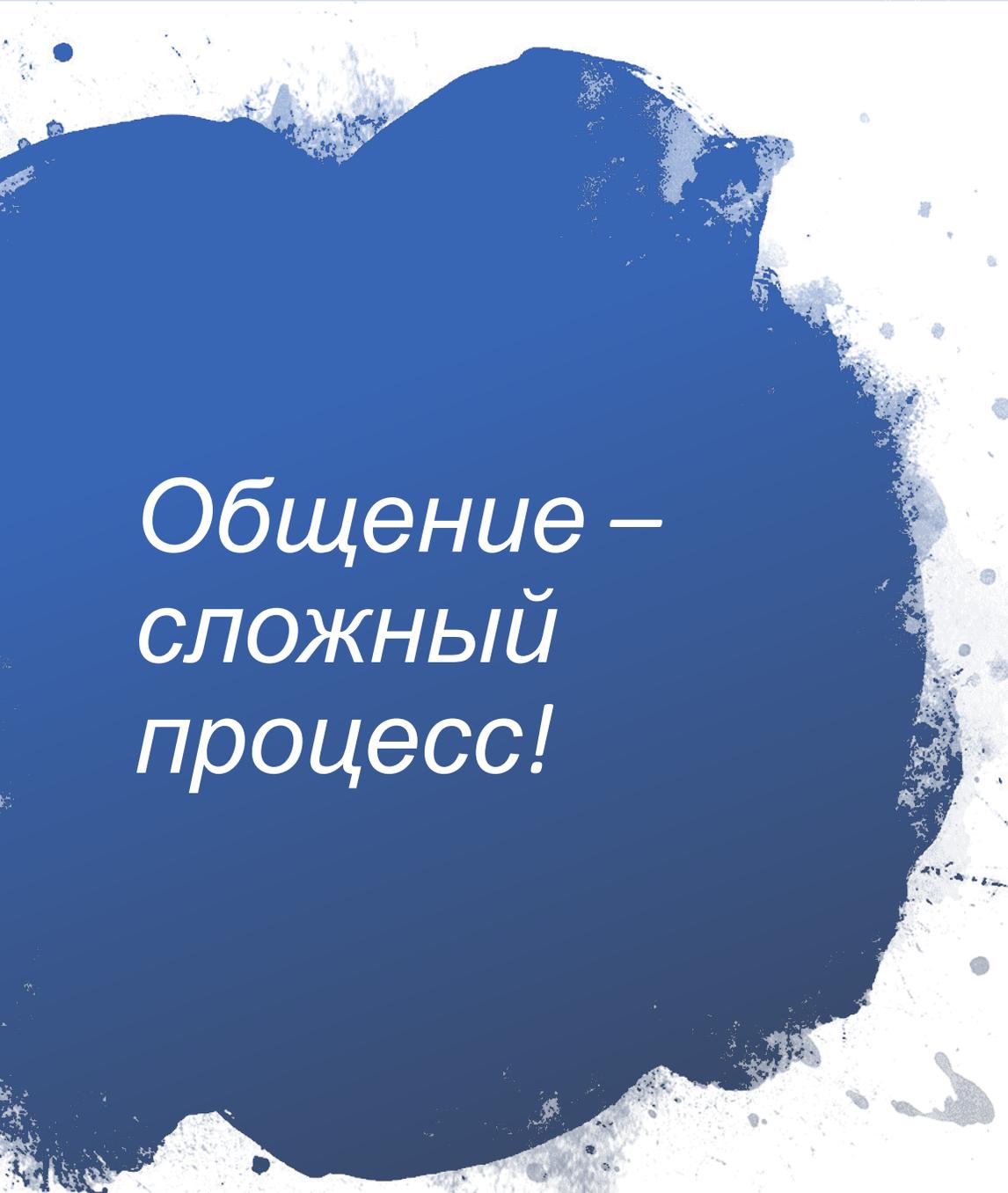


Общение в напряженной обстановке. Манипуляции в общении. Виды слушания.

• Выполнил: Скиба Л.С.
гр.720351

• Проверил: Восканян Л.В.
доцент





Общение – сложный процесс!

- Ни для кого не является секретом, что общение является важной частью ведения дел. Мы регулярно общаемся с коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами. Через общение мы узнаем их нужды, показываем себя, представляем свои результаты.
- Деловое общение определенно является искусством, в котором существенную роль играет чувство такта и ощущение контакта с партнером. В то же время уже появились определенные приемы и наработки, рекомендуемые как правильно и доступно излагать свои мысли.

A group of business professionals in a meeting room, appearing stressed and engaged in a heated discussion. The scene is dimly lit, with a dark overlay. A woman in the background is shouting with her mouth wide open, pointing towards the others. A man in the foreground is gesturing with his hands, looking towards the woman. Another man in the background is also gesturing, looking towards the woman. The overall atmosphere is one of high tension and conflict.

Общение в напряженной обстановке

- В сложных видах деятельности могут возникать напряженные ситуации - обстоятельства, порождающие значительные трудности и в то же время требующие от человека быстрых, точных и безошибочных действий. Эффективность действий личности, коллектива, руководителя в напряженной ситуации в значительной степени определяется высоким уровнем их готовности к ним.

КАК ПЕРЕКИНУТЬСЯ ПАРОЙ ФРАЗ С ИНТРОВЕРТОМ:



- На восприятие человеком ситуации и оценки степени её трудности, экстремальности оказывают влияние также следующие факторы: степень позитивности самооценки, уверенность в себе, уровень субъективного контроля, наличие позитивного мышления, выраженность мотивации достижения успеха и другие. Поведение личности в ситуации детерминировано особенностями темперамента человека (тревожность, темп реагирования и др.) и его характера (выраженность определённых акцентуаций).

К МАНИПУЛЯЦИЯМ ГОТОВ!



МАНИПУЛЯЦИИ
И В ОБЩЕНИИ

Что же такое манипуляция?

- *Манипуляция* - побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнером своих собственных целей.





МАНИПУЛЯЦИЯ НА ПРИМЕРЕ ФИЛЬМА
«ПИРАТЫ КАРИБСКОГО МОРЯ»

Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений

- Успеху делового общения в значительной мере способствует формирование у партнера положительного впечатления о себе. Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны отношений. Разум и эмоции - неразрывные составляющие человека, причем эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное. Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии - это люди, наделенные обаянием.

ВИДЫ СЛУШАНИЯ

- ▶ Пассивное слушание дает собеседнику возможность высказаться. Оно состоит из умения внимательно молчать. Здесь важны оба слова. «Молчать» - так как собеседнику хочется, быть услышанным, и его меньше всего интересуют наши замечания. «Внимательно» - иначе собеседник обидится, и общение прервется, иногда едва начавшись.
- ▶ Активное слушание (Эмпатическое слушание) — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.





J A M A L

Правила эффетикнового слушания

- 1. Примите позу внимательного слушателя.
- 2. Смотрите на собеседника.
- 3. Не перебивайте. Перебив человека, который не все сказал, мы пробуждаем у него досаду, и она не позволит ему согласиться с нашими возражениями. Разрядившись, он будет слушать гораздо охотнее.
- 4. Не давайте воли эмоциям. Когда почувствуете, что не контролируете их, поставьте себя на место собеседника.
- 5. Не давайте негативных оценок услышанного по ходу слушания. Пусть собеседник выговорится до конца.