

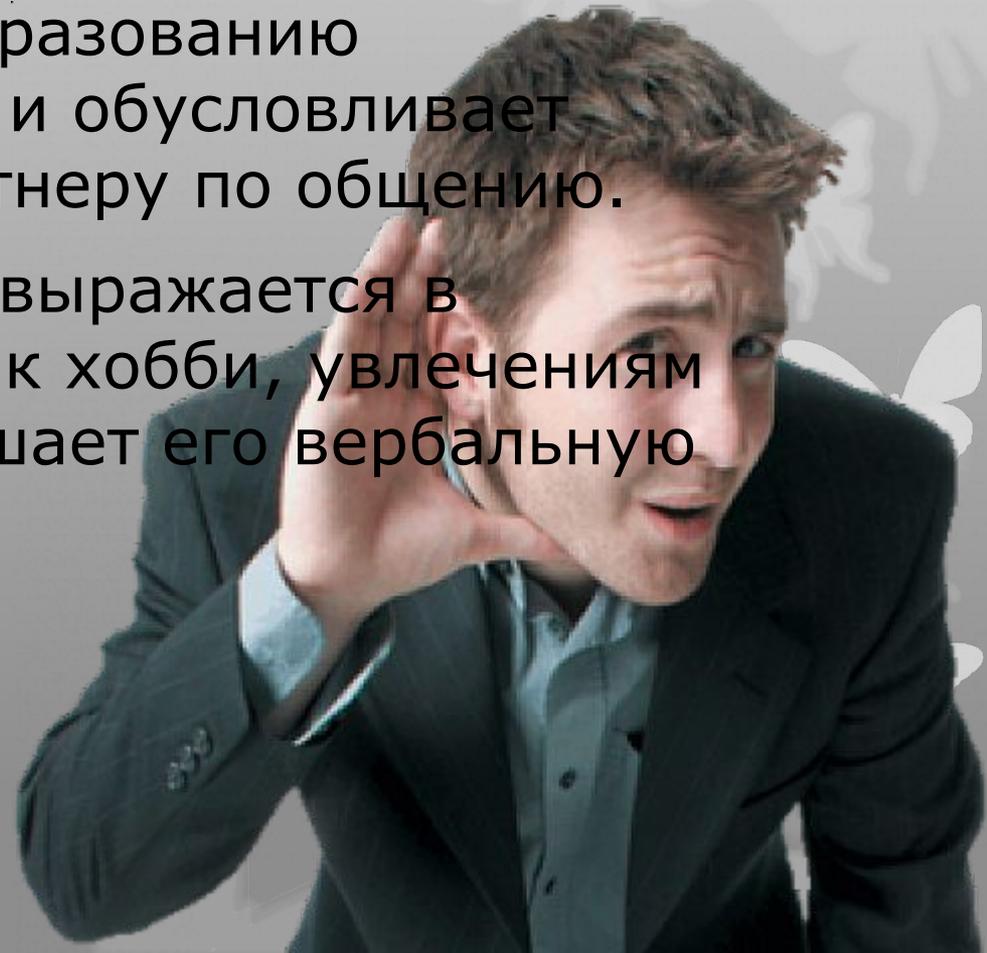
Техники и приемы общения



□ ПРИЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ

- Прием «имя собственное» – основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым он общается. Это показывает внимание к личности, способствует утверждению личности, вызывает у него чувство удовлетворения.
- Прием «зеркало отношений» – состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица. Возникает чувство защищенности, что образует положительные эмоции и формирует аттракцию.
- Прием «золотые слова» – заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Это ведет к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к собеседнику.

- Прием «терпеливый слушатель» - вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение. Естественно, ведет к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к партнеру по общению.
- Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям людей, что также повышает его вербальную активность.



□ **Техники слушания.**

- Важнейшее условие продуктивного общения – это умение слушать. Умение слушать не означает простого молчания, это активный и достаточно сложный процесс, призванный повысить эффективность общения.
- Можно выделить следующие виды слушания: **активное, пассивное, эмпатическое.**
- **Активное слушание** предполагает уточняющие вопросы, парафраз по типу: «Правильно ли я вас понял, что...», причем следует обязательно дожидаться ответа.
- Эта техника активно применяется в том случае, если собеседники обмениваются информацией.
- В тех ситуациях, когда собеседник находится в состоянии эмоционального стресса, сильного эмоционального возбуждения, эффективно **пассивное слушание.**
- Активное слушание бесполезно, так как человек не очень хорошо понимает свои действия и не контролирует эмоции.

- Сочувствующий собеседник дает возможность высказаться, демонстрируя свою готовность к поддержке.
- Следует не просто молчать, а показывать свою заинтересованность с помощью таких слов: «угу», «да-да», «конечно же» и т. п.
- Задача слушающего – поддерживать разговор до тех пор, пока собеседник не выговорится, поэтому можно использовать уточняющие вопросы: «А ты что?», «А ты как ответил?» и т. п.
- В случаях, когда в процессе общения решаются проблемы, значимые для личности, эффективно применение **эмпатического слушания**.
- Эту технику следует использовать тогда, когда человек сам готов с вами поделиться своими проблемами.
- Эмпатическое слушание предполагает, что отражаются чувства собеседника, его переживания, не допускаются замечания, интерпретирующие его мотивы («так это у тебя потому что...»).
- Итак, техника и приемы общения достаточно разнообразны и зависят от коммуникативных способностей человека, его возраста, профессиональной деятельности, вида общения.



Основные виды слушания

Нерефлексивное слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений через рефлексивные ответы.

Выяснение

Перефразирование

Резюмирование

Отражение чувств

Основы эффективного слушания

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

I. Объективные факторы: шумы и помехи; акустические характеристики помещения; микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

II. Субъективные факторы: пол слушателя ;тип нервной системы человека, его темперамент; интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:

- основные;
- дополнительные;
- вспомогательные.



Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:



**слуховая
способность**



**внимательнос
ть**



**способность
к
пониманию**



**способность
к
запоминани
ю**

Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность.

- 1) отношение слушателей;
- 2) интерес слушателей;
- 3) мотивации слушателей;
- 4) эмоциональное состояние слушателей



Манипуляция

Манипуляция в психологии – это воздействие на психику человека с целью заставить его изменить позицию. Иными словами, это ловкая игра, которая позволяет обыграть конкурента или партнера.

Манипуляция, по большому счету, проявляется во время любого общения. Все, что один человек говорит, должно вызывать реакцию у другого человека. Но для получения этой реакции человек использует манипуляцию, говоря одно, а подразумевая другое. Там, где заканчивается здравый смысл и логика начинается манипуляция. Везде и всегда манипуляция направлена на чувства.



На основе этого критерия существует классификация манипуляций:

Манипуляция любовью одна из самых жестоких манипуляций, когда для получения любви нужно выполнить данные условия или совершить обмен на деньги или услуги.

Манипуляция страхом всегда была одной из самых действенных. Даже недостаточная информированность человека позволяет манипулировать им, играя на людском страхе.

Манипуляция неуверенностью действует только в том случае, если человек себя недооценивает и переживает по поводу своего недостатка. А манипулятор, не имея реальной власти и авторитета, пользуется этим, подтверждая свою состоятельность на фоне чужих недостатков.

Манипуляция чувством вины дает манипулятору право на достижение своей цели за счет чужих погрешностей.

Манипуляция чувством гордости позволяет манипулятору настроить человека на стремление кого-то догнать, тем самым сбывая его с намеченного пути.

Манипуляция чувством жалости используется для того, что бы вызвать сострадание со стороны другого человека ради достижения цели.

В зависимости от эмоций, которые появляются у объекта манипулирования, можно выделить формы манипуляций:

Положительные формы:

- заступничество
- успокаивание
- комплимент
- невербальные заигрывания (обнимание, подмигивание)
- сообщение хороших новостей
- общие интересы

Отрицательные формы:

- деструктивная критика
- деструктивная констатация
- деструктивные советы

MANIPULATION

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи – серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Манипуляция представляет собой сложный вид психологического воздействия, который имеет комплексный характер и может включать в себя элементы других видов психологического влияния: заражения, внушения, убеждения и подражания.

The background is a light gray gradient with numerous white butterfly silhouettes scattered across it. The butterflies are of various sizes and orientations, some appearing as faint, semi-transparent shapes while others are more prominent.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**