

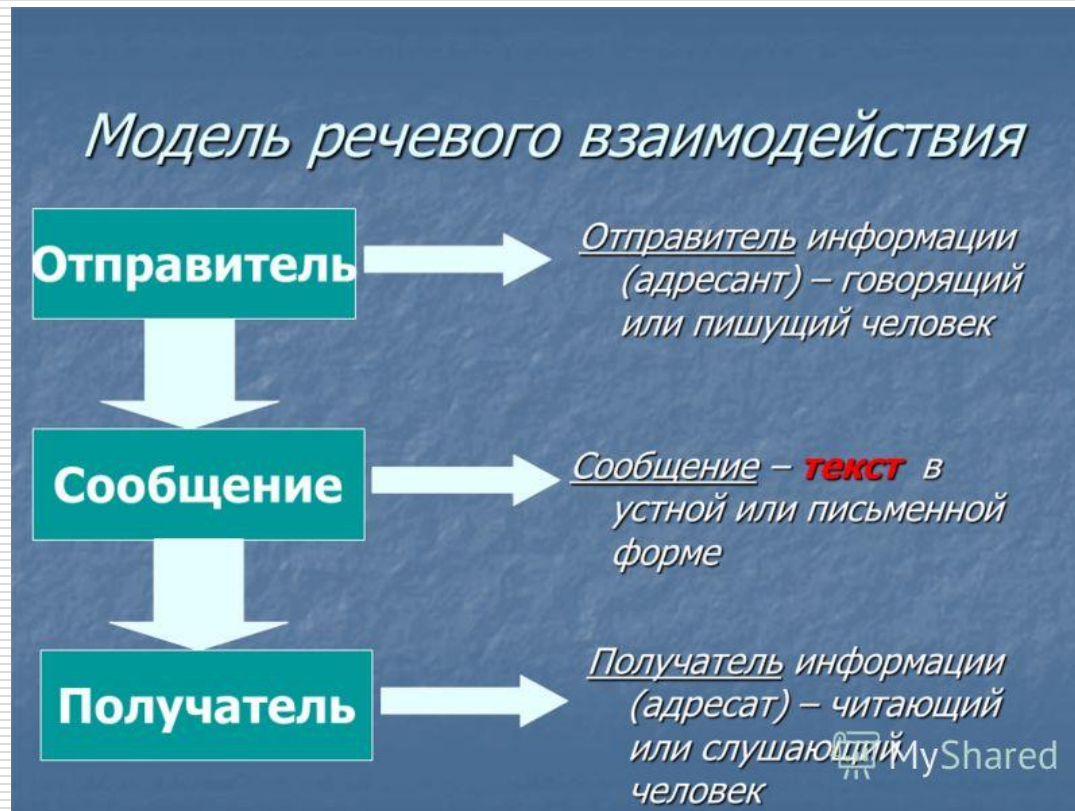
Практический подход к развитию навыков эффективной коммуникации

14.11.2013 г.

Психологические механизмы и закономерности общения

- ❑ Модель «отправитель-получатель»
 - ❑ Барьеры коммуникации
 - ❑ Приемы преодоления коммуникационных барьеров
 - ❑ Механизмы мотивации человека
 - ❑ Понятие «конгруэнтности»
-

Модель «отправитель-получатель»



Барьеры коммуникации

- ❑ особенности интеллекта тех, кто общается;
 - ❑ неодинаковое знание предмета разговора;
 - ❑ различный лексикон и тезаурус (совокупность понятий из определенной области знаний);
 - ❑ отсутствие единого понимания ситуации общения;
 - ❑ психологические особенности партнеров (например чрезвычайная откровенность или чрезвычайная интеллигентность одного из них , интуитивное восприятие мира или напористость другого);
 - ❑ социальные, политические, профессиональные, религиозные различия и т.д.
-

Продолжение

- *Б. Поршнева выделяет три формы коммуникативных барьеров, которые различаются по степени прозрачности: избегание, авторитет, непонимание.*
-

Избегание

- Практически непрозрачным барьером является **избегание**. Убежать от нежелательной информации и ее влияния возможно как физически (избегать не предусматривает контакт с самим носителем такой информации), так и психологически (забывание информации или «углубление в себя» во время слушания).

Авторитет

- Второй барьер - **авторитет** - действует следующим образом: информация поступает в сознание, но на этом пути она существенно обесценивается через субъективное снижение авторитетности ее источника, т.е., в конечном счете, становится ненадежной и малозначимой.
-

Непонимание

- Третий барьер - **непонимание**, тончайший способ снизить влияние информации путем ее искажения до неузнаваемости, предоставление ей нейтрального смысла.
-

Приемы преодоления коммуникационных барьеров

- Прием "**имя собственное**" основан на произнесении вслух имени (отчества) партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.
 - • Прием "**зеркало отношений**" состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник. У собеседника возникает чувство защищенности, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.
-

Продолжение

- • Прием "**золотые слова**" заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы "заочное" удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.
 - • Прием "**терпеливый слушатель**" вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.
 - • Прием "**личная жизнь**" выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.
-

Механизм мотивации человека

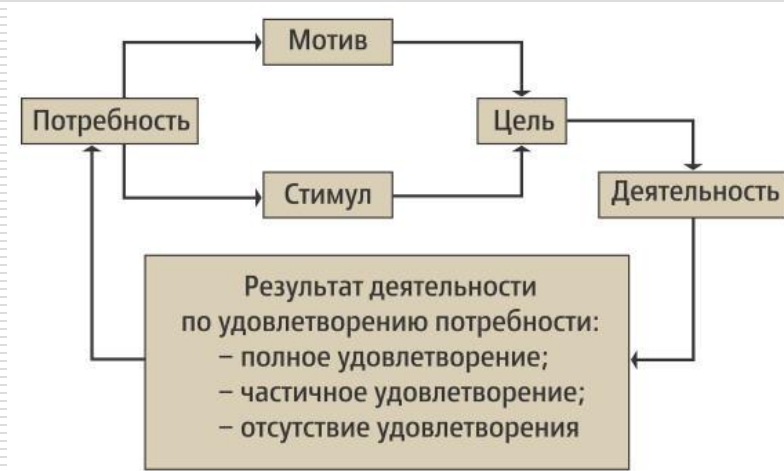


Рис. 2. Механизм мотивации

Понятие «конгруэнтности»

- Особое значение в деловом общении имеет **закон конгруэнтности**, наиболее обстоятельно разработанный в концепции американского психолога *Карла Роджерса* -одного из основателей гуманистической психологии. В отличие от Фрейда и Юнга Карл Роджерс при рассмотрении психики личности опирается на принцип ее *самоактуализации*.
-

Продолжение

- Согласно этому принципу основной мотив поведения личности - стремление к самоактуализации. Она состоит в реализации личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь - более удовлетворяющей ее.

Самоактуализация происходит в борьбе и преодолении препятствий в личной и социальной жизни. Ей более свойственны открытость, опора на себя, а не инертность, не защитные психологические реакции.

Умение слушать

- ❑ Барьеры слушания
 - ❑ Определение основных направлений мотивации партнера по содержанию речи
 - ❑ Слушание как инструмент грамотного ведения беседы
 - ❑ Виды слушания, техники активного слушания
-

Навыки гибкого поведения

- ❑ Методы расширения диапазона поведенческих стратегий и реакций
 - ❑ Эффективная обратная связь как способ удержания и ведения собеседника
 - ❑ Использование речевых конструкций, способы усиления содержания речи
 - ❑ Выбор максимально эффективной стратегии поведения.
-