

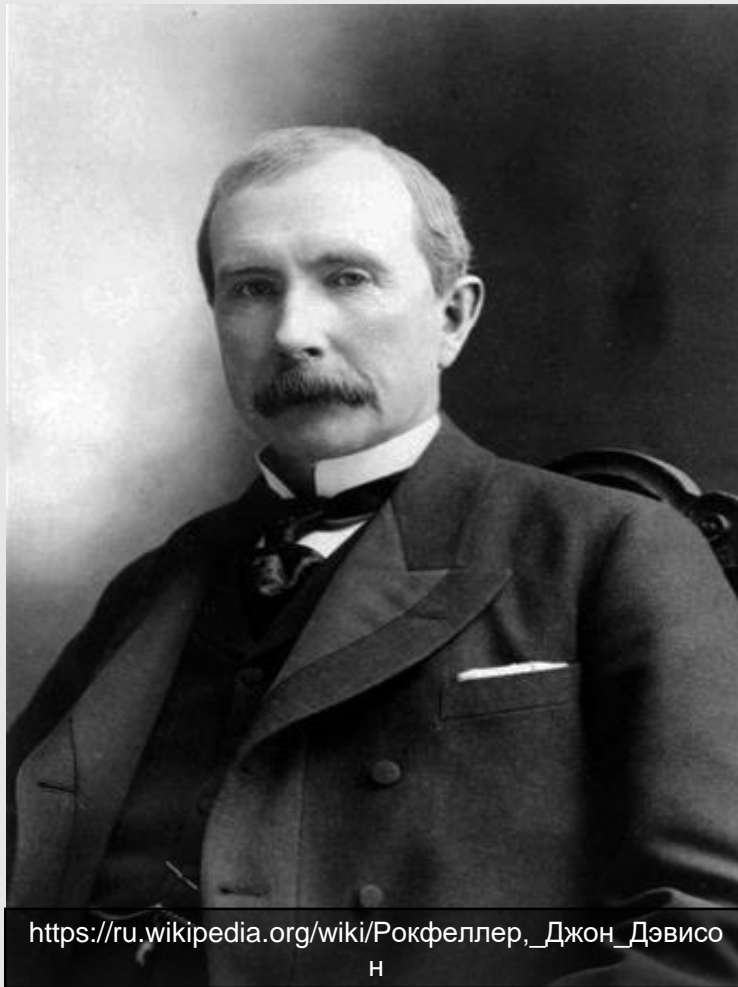


КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. АЛЬ-ФАРАБИ

Факультет философии и
политологии

Психология

Мадалиева Забира Бекешовна
Д.психол.н, профессор



«Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете!»

Лекция 15.

Техники и приемы эффективной коммуникации

1. Понятие эффективной коммуникации.
2. Принципы, правила, приемы и техники эффективной коммуникации.
3. Имидж и самоподача в коммуникации.
4. Переговорный процесс.

1. Понятие эффективной коммуникации.



оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей.

Эффективное общение:

- способствует взаимопониманию;
- направляет поток информации в нужное русло;
- помогает людям преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии;
- стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей;
- передает информацию, поощряя сотрудников думать по-новому и действовать более эффективно.

Какие же принципы необходимо соблюдать ?

- Пунктуальность
- Конфиденциальность
- Любезность, доброжелательность
и приветливость.
- Внимание к окружающим
- Грамотность



В процессе общения необходимо соблюдать основные правила эффективного общения:

- Концентрация внимания на говорящем, его сообщении.
- Уточнение, правильно ли поняли общее содержание принимаемой информации, и ее детали.
- Сообщение другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не стоит перебивать говорящего, давать советы, критиковать, подводить итог, и не отвлекаться на подготовку ответа.
- Добиваться, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдать последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходить к новым сообщениям.
- Поддерживать атмосферу доверия, взаимного уважения, проявлять эмпатию к собеседнику.
- Использование невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

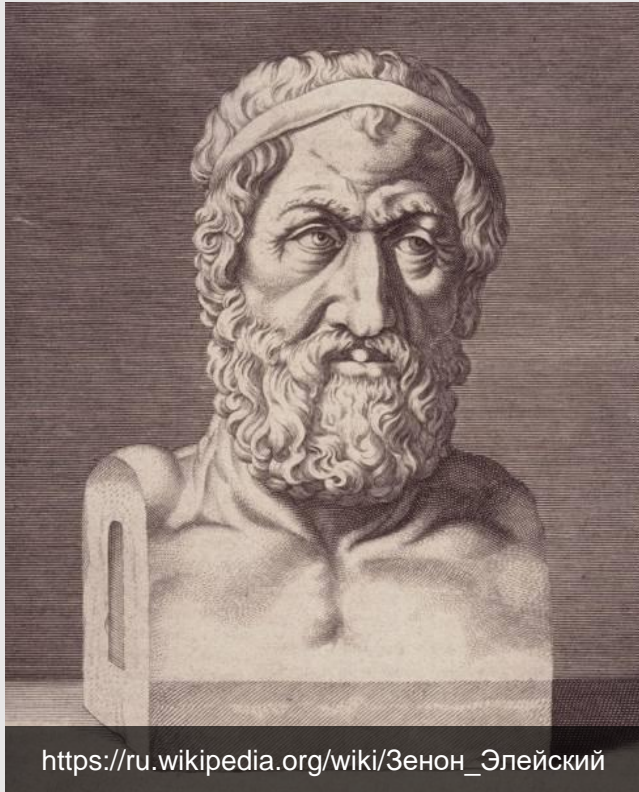
Приемы эффективного общения

тактичность

приветливость

чувство юмора





Два уха и один язык даны нам для того, чтобы больше слушать и меньше говорить.
(Зенон из Китиона)

2 основных правила общения:

- Лучший собеседник - не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.
- Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

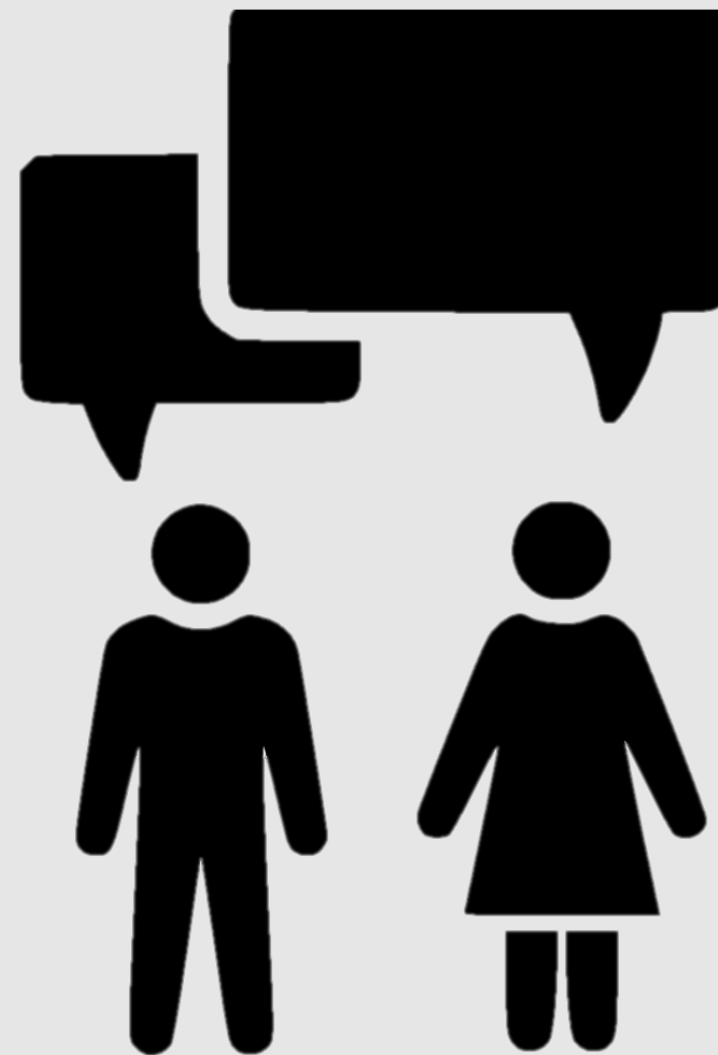
Другие правила

- минимум ответов (невмешательство), обратная связь, т.е. мы должны постоянно давать собеседнику понять, что мы его слышим.
- когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо. Уместно начать с открытого вопроса: "Что Вы думаете по этому поводу?"

открытые и закрытые вопросы:

"Вас что-то беспокоит?",

"Вы, наверное, хотите поделиться своими новостями?" и т.д.



Выяснение

Необходимо точное понимание позиции собеседника;

Если человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое;

Выясняющие вопросы показывают говорящему, что его слушают и стараются понять;

Перефразирование

Начать с таких слов, например, "Если я Вас правильно понял...";

"Другими словами, Вы считаете...";

Ориентироваться именно на смысл, а не на эмоции;

Важно выбрать главное и сказать это своими словами;

Не перебивать (только во время пауз).

Резюмирование

Использовать фразы типа: "Таким образом, главное...", "Итак, Вы предлагаете...", "Ваша основная идея, как я понял, в том, что...";

При резюмировании из целой части разговора выделяется только целая часть.

Отражение чувств

- В конфликтных ситуациях. Если мы сможем дать понять человеку, что понимаем его чувства, то наверняка обвинительный накал его речи спадет.
- В ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема и он хочет поделиться с нами и найти понимание.

Правила:

Акцент делается на эмоциональном состоянии собеседника. Можно использовать такие слова, как:

"Мне кажется, что Вы чувствуете...",

"У меня такое ощущение, что Вы чем-то..." и т.д.

Желательно избегать категоричных формулировок, таких как

"Я уверен, что...";

Понять чувства собеседника можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова "неприятный", "коварный", "убийственный", "неожиданный".

- Можно многое понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника.

3. Имидж и самоподача в коммуникации.

«Image» - от англ. «образ», «статуя (идол)», «подобие», «метафора», «икона»

Имидж – это образ человека или организации, призванный оказать эмоциональное, психологическое и интеллектуальное воздействие с целью популяризации субъекта (человека или организации)



Принципы формирования имиджа



Воздействие имиджа на людей происходит по схеме поэтапного управления их поведением:

- привлечение внимания
- пробуждение интереса
- создание потребности
- спровоцированное действие.

Фасцинация - это очарование, обаяние; характеризуется словесным воздействием, интонацией, мимикой, манерами (говорить, двигаться и т. д.), при которых достигается минимальная потеря информации для партнеров по общению, их доброжелательное расположение.

Аттракция - это привлечение, притяжение; характеризуется визуально фиксированным эмоциональным отношением человека к кому-либо в виде проявления симпатии или готовности к общению (улыбка, радостные восклицания, движения навстречу и т. д.) Это состояние вызывается не внешними, а внутренними причинами

4. Переговорный процесс.

Переговорный процесс

это специфический вид деятельности субъектов, особенность которого заключается в том, что они преследуют свои собственные позиции и интересы, которые не совпадают.

- Переговоры - это поединок.
- Переговоры - это борьба без оружия.
- Переговоры - это изящное фехтование словами и аргументами.

Механизмы переговорного процесса:

- Согласование целей и интересов.
- Определение точек соприкосновения и выработка общей цели.

Создание атмосферы взаимного доверия сторон

Обеспечением баланса власти и взаимного контроля сторон.



Список использованных источников и литературы:

- <https://serviceproekt.ru/uslugi/principy-effektivnogo-obshcheniya-kommunikaciya-effektivnaya/>
- <https://salid.ru/journal/psihologiya-obshcheniya>
- <https://salid.ru/journal/psihologiya-obshcheniya>
- <https://ilovemir.ru/ponyatie-printsipy-i-priemy-effektivnogo-obshheniya/>
- https://ido.tsu.ru/other_res/school/lucky/Resource/zanatie7.html
- <https://www.klerk.ru/boss/articles/399972/>
- https://spravochnick.ru/konfliktologiya/psihologicheskie_mehanizmy_peregovorov/
- Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2008. 20 с.
- Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с.
- Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: Форум, 2018. - 288 с.
- Чернова, Г.Р. Психология общения: Учебное пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - СПб.: Питер, 2018. - 248 с.
- Анарбек Н. Педагогика общения. — Алматы, 2013.
- Ковальчук А. С. Основы имиджологии и делового общения : учеб. пособие. - 5-е изд. - Ростов н/Д, 2007
- Ким Л. М. Политическая имиджология. – Алматы: Қазақ университеті, 2012.
- Ахметова Г.К. и др. Педагогические стереотипы. Педагогический имидж. – Алматы: Қазақ университеті, 2013.