

Демин Павел Иванович, декан ФПК
Северного (г.Петрозаводск) филиала ГОУ ВПО
«РПА Минюста России», к.п.н.

Психология профессиональной
коммуникации.

Формирование положительного
имиджа государственного
служащего.

Главный ресурс организации –
дарования людей.

НОВАЯ
УНИВЕРСИТЕТСКАЯ
БИБЛИОТЕКА

Л.Н. ЗАХАРОВА

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Управление персоналом

В коммуникативном процессе (деловом общении) выделяют 2 вида коммуникации:

1. Вербальную;
2. Невербальную;



Управление персоналом



При осуществлении деловой коммуникации (общении) следует помнить о каналах и объемах получения информации:

- | | | |
|----|-----------------|-------|
| 1. | Визуальный | - 87% |
| 2. | Аудиальный | - 9% |
| 3. | Кинестетический | - 4% |
| 4. | Вкусовой | |
| 5. | Обоняние | |

Управление персоналом

Вербальные методы воздействия на собеседника:

1. Понимание вашего высказывания связано с КОНСТРУКЦИЕЙ предложения. Длинные предложения затрудняют понимание.
2. Короткие предложения (8 – 15 слов) всегда вызывают взаимные чувства.
3. Голос должен быть выразительным.
4. В речи следует использовать паузы. Они усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное.
5. Чаще используйте глаголы, а не существительные. Глаголы придают словам наглядность. Обходитесь по возможности без прилагательных.

Управление персоналом

6. Следует использовать активную форму глагола: «Я пригласил его», а не «Он был приглашен мною».
7. Избегайте жаргона говорите просто .
8. На провокационные вопросы лучше не отвечать или отвечать шуткой.

«Нам не дано предугадать , как слово наше
отзовется», - Ф. Тютчев.

Управление персоналом

Объем усвоения информации в зависимости от формы ее передачи



Управление персоналом

Психологические моменты, улучшающие эффективность речевого общения:

1. Твердое уверенное рукопожатие, сопровождаемое взглядом в глаза, нравится обычно почти всем.
2. Партнера более всего оскорбляет, когда сообщают, что не помнят его имени.
3. Люди обычно любят говорить о собственной персоне и подчеркивать свою значимость.
4. Желательно копировать как позу, так и жесты собеседника (техника отзеркаливания).
5. Устойчивый контакт глазами с говорящим выказывает заинтересованность и вдохновляет партнера на продолжение монолога

Управление персоналом

6. Любому человеку нравится, когда ему сообщают приятные вещи, в особенности это ценят женщины.
7. Первым чаще всего вынужден говорить более слабый.
8. Тон собственного голоса полезно вымерять по тону собеседника (при повышенном тоне говорите тише).

Ведя разговор не забывайте, что людей обычно раздражают:

- Негативный эгоцентризм (о болезнях, неприятностях);
- Банальность (треп об известных вещах);
- Пассивность;
- Низкая эмоциональность;
- Угрюмость;

Управление персоналом

- Серьезность (полное отсутствие улыбки);
- Льстивость;
- Отсутствие тактичности и скоропалительные выводы;
- Притворство;
- Грубость;
- Болтливость;
- Непрошенные советы;
- Закрытые вопросы (требующие однозначного ответа – «да» или «нет»)

Управление персоналом

Слушать и слышать.

«Чем больше ты говоришь, тем лучше я тебя узнаю»



Управление персоналом

Слушать и слышать значительно труднее,
чем говорить. Это божий дар и тяжелый
труд.

Вместе с тем это самый эффективный
способ получения информации и
воздействия на собеседника.

Управление персоналом

10 правил на два уха:



Управление персоналом

Господь бог дал человеку два глаза, два уха и только один язык, который спрятал за двумя запорами – зубами и губами.

«Язык мой – враг мой»



Управление персоналом

Для лучшего понимания собеседника
важно уловить на какую систему
восприятия он ориентируется.



Управление персоналом

Системы восприятий у человека

- Визуальная;
- Аудиальная;
- Тактильная;
- Ольфакторная.

Управление персоналом

Говорить на языке собеседника – значит во многом облегчить достижение целей в общении.



Управление персоналом

Психологические исследования
показывают, что в общении

- Слова занимают - 7%;
- Звуки, интонация - 38%;
- Невербальная коммуникация - 55%.

Управление персоналом

Невербальный,
бессознательный,
не речевой язык общения
(невербальная коммуникация)

Управление персоналом

В общении помимо универсального речевого средства включены и другие знаковые системы невербальной коммуникации:

1. Визуальные;
2. Акустические;
3. Тактильные;
4. Ольфакторные.

Управление персоналом

1. Визуальные средства общения:

□ Жесты:

- Иллюстраторы,
- Оценки,
- Уверенности,
- Нервозности,
- Самоконтроля,
- Ожидания,
- Открытости,
- Неискренности,
- Агрессии...











Управление персоналом

□ Пантомимика:

- позы,
- осанка,
- посадка головы

□ мимика – выражение лица





FIG. 115







Управление персоналом

□ Направление взгляда:

- деловой взгляд,
- интимный взгляд,
- прищуренный взгляд,
- взгляд поверх очков,
- взгляд снизу,
- взгляд сверху...









Управление персоналом

□ Украшения :

- одежда,
- шрамы,
- наколки,
- татуировка,
- прическа,
- маникюр,
- престижные украшения...

С помощью украшений напоказ выставляются:

Социальный статус, агрессивность, приспособляемость, авантюренность натуры, готовность вступить в сексуальный контакт...

Управление персоналом

2. Акустические средства общения:

Паралингвистические

- Громкость
- Тембр голоса
- Ритм речи
- Высота звука

Экстралингвистические

- Речевые паузы
- Смех плач
- Вздохи
- Кашель
- Хлопанье

Управление персоналом

3. Тактильные средства общения:

- прикосновения
- объятия
- поцелуи
- пожатия руки

4. Ольфакторные средства общения:

- запахи

Управление персоналом

Соответствие слов и действий
собеседника – **ключ** к правильной
интерпретации состояния и поведения
партнера.



Управление персоналом

Способы пространственной ориентации
человека:

При общении стоя;

При общении за столом;

При размещении в помещении.

Управление персоналом

При общении стоя

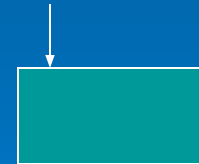
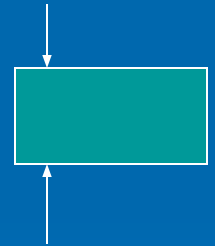
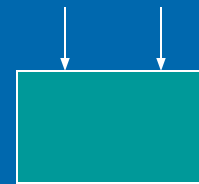
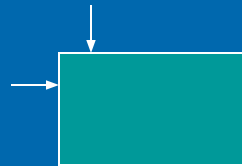
□ Зоны общения:

1. Интимное расстояние (0-45см.)
2. Персональная дистанция (45-120см.)
3. Социальная дистанция (120-400см)
4. Публичное расстояние (400-700см)

Управление персоналом

При общении за столом

1. Угловая позиция -
2. Позиция сотрудничества -
3. Оборонительная позиция -
4. Нейтральная, независимая позиция -



Управление персоналом

При размещении в помещении.

1. **Спиной к двери и окну – очень неприятная позиция;**
2. **Выбор квадратных, круглых и прямоугольных столов;**
3. **Выбор стула (вращающегося, с высокой спинкой);**
4. **Использование мягкой мебели и др. аксессуаров.**





Управление персоналом

Спасибо за внимание!

**Полагаю, настало время
перейти к ответам на Ваши
вопросы**