

Лекция 7. Психологические техники общения

Самоуправление - это

- осознанное, целенаправленное, технически организованное воздействие на комплекс систем личности как субъекта общения с целью изменения его состояния в соответствии и целями общения. Самоуправление представляет собой системно-интегрированный процесс сознательного воздействия на бессознательные процессы.

Техника аутопсиходиагностики субъекта общения

- это система тестов, необходимых для определения личностью собственных индивидуальных особенностей.
- Учет этих особенностей, как показывает опыт, необходим для выбора тактики и стратегии общения. Он также необходим при целостном самопрограммировании личности как субъекта общения.
- Цель аутопсиходиагностики в самом общем виде состоит в установлении степени выраженности психических свойств и их индивидуальных взаимосвязей, определяющих своеобразие личности.

Алгоритм аутопсиходиагностики

- Конституциональный
- Коммуникативный
- Профессионально-управленческий
- Игровой

Психотехника овладения инициативой в общении. Инициатива в общении дает
возможность:

- - обеспечить управляющую роль в совместных действиях;
- - придать целесообразное направление управленческим формам общения;
- - создать эмоционально-психологическую атмосферу;
- - стимулировать действия своих партнеров и т.д.

Психотехнические приемы завоевания

инициативы в общении:

- 1. *Прямое включение* - сразу же после входа в коммуникативную ситуацию ставьте проблему и высказывайте свою точку зрения на нее.
- 2. *Экспрессия* - усиливайте вербальный канал воздействия динамикой средств эмоционального воздействия.
- 3. *Юмор* - используйте приемы пародирования, парадокса, аналогии с юмористической интригой.
- 4. *Неожиданность* - используйте неожиданную и неизвестную информацию.
- 5. *"Провокация"* - вызовите на короткое время несогласие с вашей позицией, используйте этот период для подготовки к оценке конструктивных выводов.
- 6. *Гипербола* - преувеличивайте, чтобы заострить внимание партнера на проблеме.
- 7. *Прогнозирование* - опирайтесь на свой опыт, планируя ожидаемую в общении реакцию.
- 8. *Сопоставление всех "за " и "против"* - для вовлечения партнеров в поиск решения проблемы.
- 9. *Постановка прямых вопросов* - вовлекайте партнеров в действие, дайте им возможность активно проявить себя.
- 10. *Апелляция к авторитету* - ссылайтесь на авторитетов, цитируйте их.
- 11. *Сопереживание* - заставляйте слушателей сопереживать с вами.
- 12. *Коммуникативная дистанция* - сокращайте ее как психологически, так и физически.
- 13. *Театрализация* - рисуйте словесные картины, играйте событие.

Психологическая техника формирования аттракции. *Аттракция* - это

- возникновение привлекательности одного человека для другого.
- Аттракция у личности как субъекта общения возникает в результате эмоционального отношения, оценка которого порождает целую гамму чувств и проявляется в виде особой социальной установки на другого человека.

Техники формирования аттракции

- Психологический прием «Имя собственное»
- Психологический прием воздействия улыбкой
- Психологический прием «Золотые слова»
- Психологический прием «Терпеливый слушатель»

Психологический прием "Имя собственное"

- Этот прием сводится к произнесению вслух имени-отчества человека, с которым Вы общаетесь.
- Психологические основания действия этого приема таковы:
- 1. Имя, присвоенное личности, сопровождает ее от первых дней жизни до последних. Имя и личность неразделимы.
- 2. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это обезличенное обращение. Когда же к человеку обращаются по имени, а имя - символ личности, то тем самым вольно или невольно оказывают внимание этой личности.
- 3. Внимание к данной личности - это утверждение личности.
- 4. Когда человек получает подтверждение того, что он - личность, это не может не вызвать у него чувство удовлетворения.
- 5. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком.
- 6. Человек всегда стремится к тому, кто и что вызывает у него положительные эмоции.
- 7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Психологический прием формирования аттракции воздействием улыбки

- Психологические основы этого приема таковы:
- 1. Искренняя улыбка - это сигнал дружеского отношения.
- 2. Приятное, улыбающееся лицо сигнализирует: "Я Вам друг".
- 3. Смысл, заложенный в слове "друг" - это защита, поддержка.
- 4. Улыбка, несущая информацию о дружеском отношении, удовлетворяет человеческую потребность в защищенности.
- 5. Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.
- 6. Человек всегда стремится к тому, кто и что вызывает у него положительные эмоции.
- 7. Если некто вызывает положительные эмоции - то он вольно или невольно формирует аттракцию.

Психологический прием "Золотые слова"

- "Золотое слово" - это комплимент. Комплименты - это слова, содержащие небольшое преувеличение в оценке положительных качеств человека (по мнению Панасюка). С научной точки зрения, *комплимент* - это динамическая система логически упорядоченных вербальных знаков, несущих позитивную, подчеркивающую значимость личности, информацию.
- В этом смысле использование комплимента в общении будет приемом формирования аттракции.
- В основе психотехники комплиментарного воздействия на личность лежит феномен психологического внушения. Под внушением в психотехнологии понимается создание у партнера определенного состояния или побуждения к определенным действиям.
- Комплимент создает очаг раздражения в коре головного мозга и формирует как бы заочное удовлетворение потребности в самосовершенствовании. Эмоционально окрашенный словесный текст комплимента формирует в сознании партнера по общению новое представление собственного "Я" и дает стимул к действиям. Однако, фактически потребность в самосовершенствовании при этом не будет удовлетворяться, но реальными будут ощущения ее удовлетворения и возникшее на этой почве положительные эмоции.

Психологический механизм действия "Терпеливый слушатель"

- *Схема действия этого механизма такова:*
- Признание равенства психологических позиций (предложение поговорить) → Концентрация внимания на интересующей партнера проблеме → Установление визуального контакта → Стимулирование высказываний партнера → Активное выслушивание (эмоциональное подкрепление действий партнера) → Удовлетворение потребности в самовыражении → Образование положительных эмоций → Расположенность к источнику положительных эмоций.