



Техника и приемы общения

Мирошниченко
Людмила
Группа 3-156

Содержание

1. Введение
2. Понятие слушания
3. Основные виды слушания
4. Основы эффективного слушания
5. Принципы эффективного слушания
6. Понятие манипуляции
7. Классификация манипуляции
8. Формы манипуляций
9. Заключение

Взаимоотношения людей в процессе совместной деятельности, которой каждый человек посвящает значительную часть своей жизни, всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов, а также специалистов-практиков, стремившихся обобщить свой опыт делового общения в той или иной сфере, соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности и сформулировать основные принципы и правила поведения человека в деловой (служебной) обстановке.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми.



Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов – слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение – это прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Причем есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника. Слушать же – значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Как же правильно слушать? Каковы условия эффективного слушания?

- при беседе с другим человеком нужно убрать посторонние мысли;
- в процессе слушания необходимо производить анализ скрытой в речи собеседника информации, причин, толкнувших его на разговор;
- пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи;
- нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных ни в коем случае не перебивать собеседника;
- сконцентрировать свое внимание на сущности разговора.



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**



внимательность



**способность
к
пониманию**



**способность
к
запоминанию**

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.

Интернет ресурсы:

1. http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00009909_0.html
2. <http://xreferat.ru/77/4773-1-vidy-i-tehnika-slushaniya.html>
3. http://otherreferats.allbest.ru/psychology/00143077_0.html
4. http://revolution.allbest.ru/psychology/00279056_0.html
5. <http://rl54.ru/?menu=413>
6. <http://www.yourfreedom.ru/manipulyaciya-v-psixologii/>

The background features a vertical gradient from orange at the top to green at the bottom. Numerous butterfly silhouettes in various colors (yellow, green, orange, white) are scattered across the page, some appearing as faint outlines and others as more prominent shapes.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**