



ПРИЁМЫ И ТЕХНИКИ УПРАВЛЕНИЯ ПАРТНЁРОМ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

НАПРИЕНКО Н.Б.,
МБОУ СОШ №3 п.ВАНИНО



Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.



Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контакта между людьми в служебной сфере.





Техниками эффективного общения называют приёмы общения, которые максимально способствуют налаживанию взаимопонимания и сотрудничества.

КЛАССИФИКАЦИЯ МЕХАНИЗМОВ (ТЕХНИК) ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ЦЕЛЯМ ОБЩЕНИЯ

□ **Манипуляции в общении.**

□ **Приемы влияния на деловых партнеров
(аттракция).**

□ **Проблемы адекватного приема и передачи
информации.**

МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ.

Использование приемов (техник) коммуникации, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, называется **манипуляцией**.



ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«раздражение собеседника»** - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;



ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«ошарашивание темпом»** - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность»;



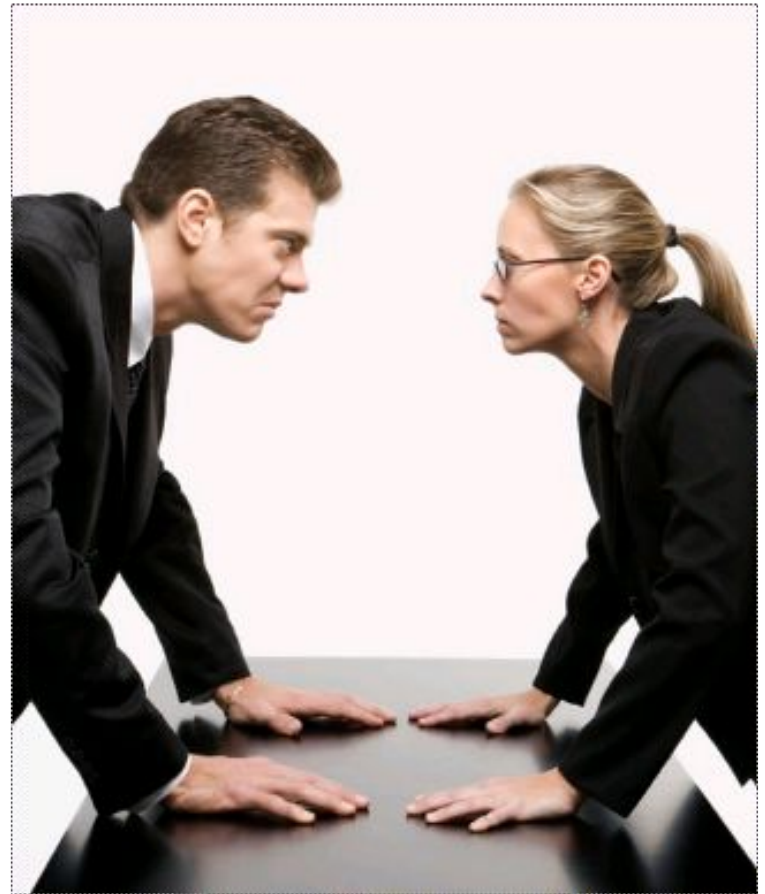
ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **ОТСЫЛКА К «ВЫСШИМ ИНТЕРЕСАМ»** - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»))



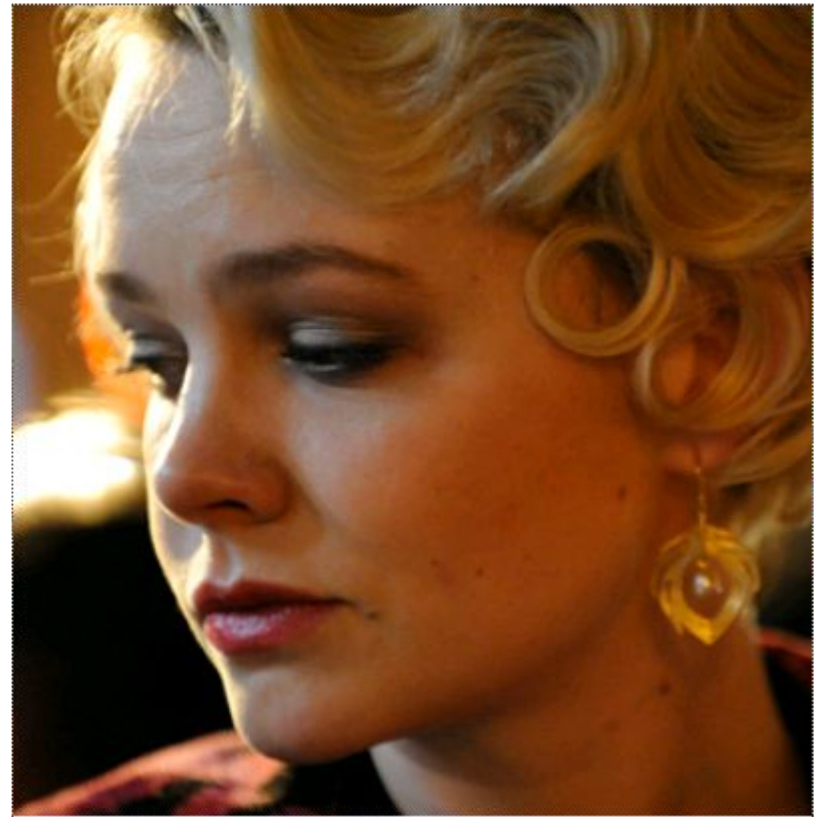
ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«Карфаген должен быть разрушен»** - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);



ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«ЛОЖНЫЙ СТЫД»** - использование ложного довода, с которым оппонент не спорит после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетенции;



ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«мнимое непонимание»** - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);



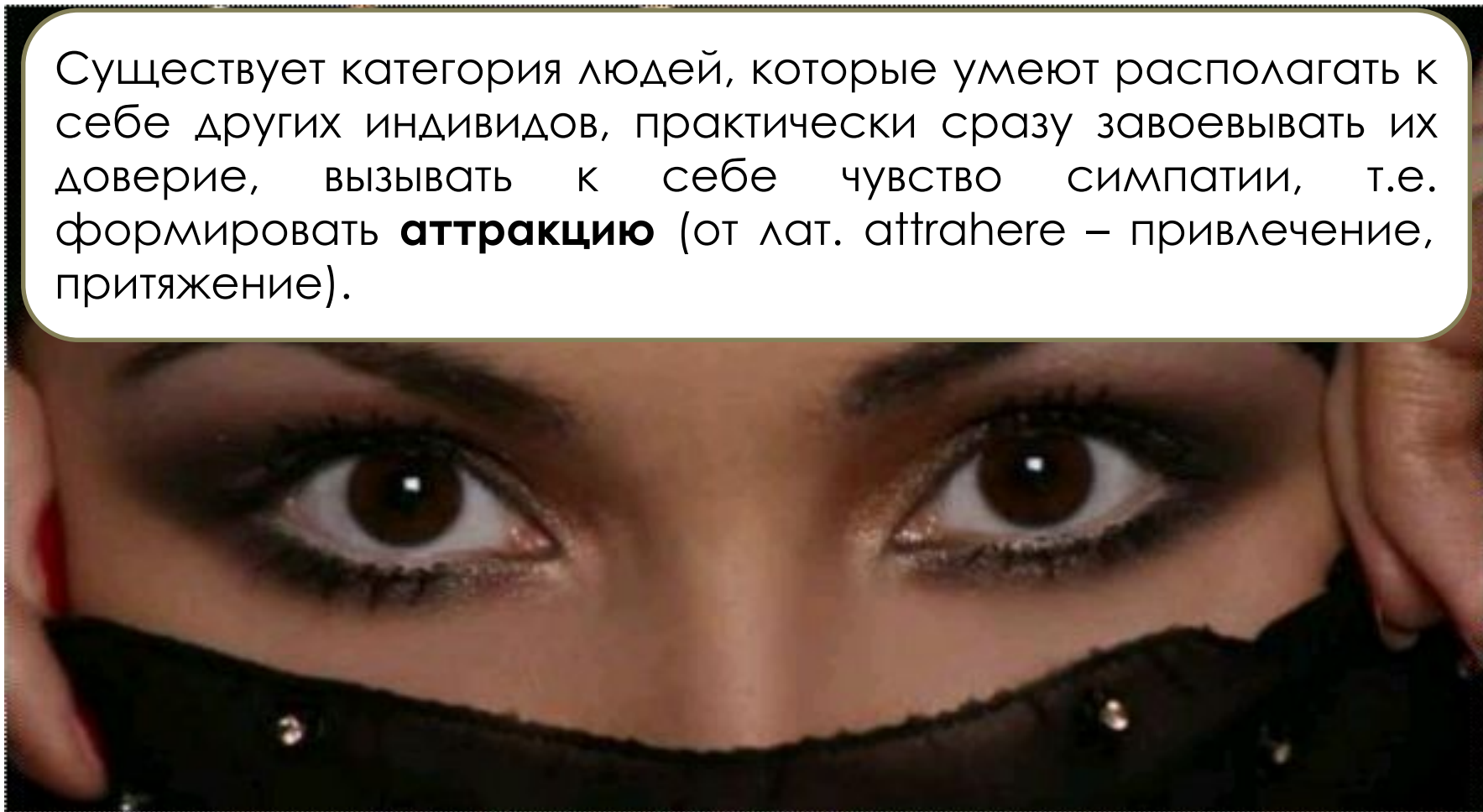
ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МАНИПУЛЯЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- **«принуждение к однозначному ответу»**
- давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо...»).



ПРИЕМЫ ВЛИЯНИЯ НА ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ (АТТРАКЦИЯ).

Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других индивидов, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии, т.е. формировать **аттракцию** (от лат. attrahere – привлечение, притяжение).



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ АТТРАКЦИИ

- **Прием «имя собственное».**
Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного.



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ АТТРАКЦИИ



- **Прием «зеркало отношения».** Кому вы чаще по-доброму и приятно улыбаетесь – своему другу или недоброжелателю? Конечно, другу. А кто вам чаще по-доброму приветливо улыбается? Естественно, друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам окружающих людей.

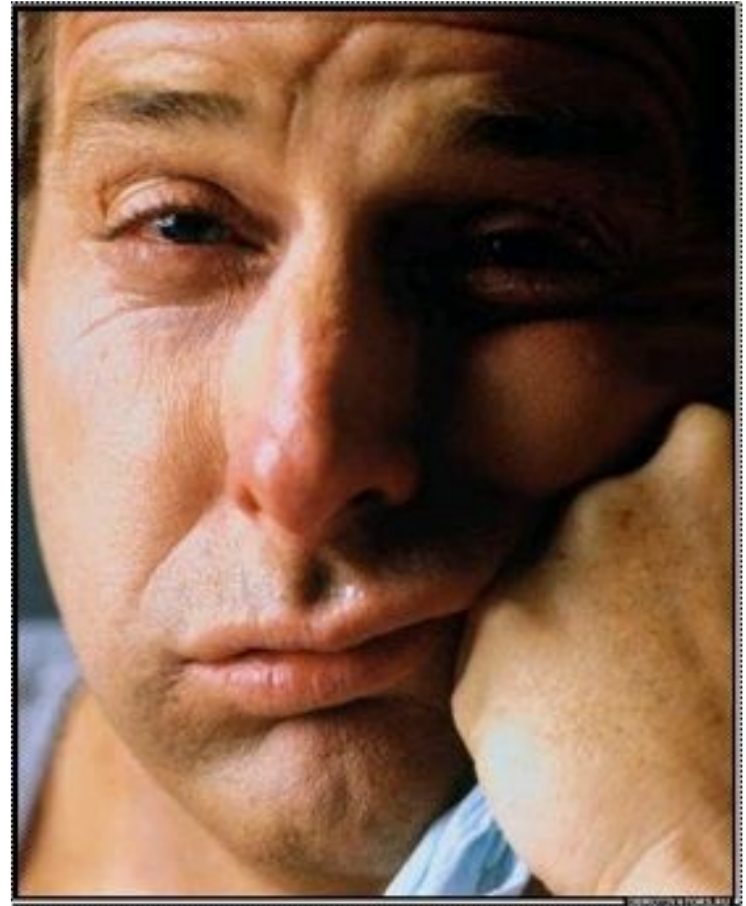
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ АТТРАКЦИИ

- **Прием «личная жизнь».**
У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. В эмпирических наблюдениях было замечено, что, если с человеком поведи разговор в русле его выраженного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями.



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ АТТРАКЦИИ

- **Прием «терпеливый слушатель».** Для того, чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, ибо не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли. Кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые не относятся к делу. Если вы все-таки выслушаете подчиненного или партнера, то положительных эмоций будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции.



ПРОБЛЕМЫ АДЕКВАТНОГО ПРИЕМА И ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ.

Для передачи различных видов сообщений используются средства коммуникации – разнообразные звуковые системы, которые разделяются на:

- **вербальную коммуникацию** (включает в себя не только процесс говорения, но и процесс слушания);
- **невербальную коммуникацию** (общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты).

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Техники активного слушания.**

Слушание – волевой акт, включающий умственные процессы. Выделяют следующие приемы активного слушания:



- ✓ - **Нерефлексивное слушание** – это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться.
- ✓ - **Выяснение** – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; выполняется посредством выясняющих вопросов.
- ✓ - **Перефразирование** – это значит сказать ту же мысль, но несколькими иными словами.
- ✓ - **Резюмирование** – подведение итогов.
- ✓ - **Отражение чувств** (сопереживание) – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства.

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Я-высказывания.** Эта техника предусматривает разговор с собеседником от первого лица.

Это означает, что большинство высказываний начинается со слова «я» - отсюда и название.

Когда используется техника Я-сообщений, собеседник чувствует себя в безопасности ведь мы не оцениваем ни его поступков, ни его самого – мы лишь сообщаем о том, как мы переживаем происходящее.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Техники комплиментов.**

Комплименты – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник.

В этом смысле мы и рассмотрим комплимент как один из приемов эффективного общения в деловой коммуникации.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Позы и жесты.**

- ✓ Поза играет важную роль во время делового общения. Успешный человек держится прямо и открыто, показывая, что он заинтересован, доступен для общения и доброжелателен.
- ✓ Жестикуляция включает в себя движения рук и головы, используемые во время общения. Она помогает усилить слова, мысли и идеи, которые вы пытаетесь донести до собеседника.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Мимика.**
Каждый из нас знает, что выражение лица часто красноречивее сотни слов. Избегайте неестественных, недружелюбных или скованных выражений лица.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Улыбка.**

Губы человека особенно экспрессивны.

Всем известно, что плотно сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогнутые губы – иронию или сомнение, приоткрытые – удивление.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Взгляд.** Визуальный контакт является исключительно важной частью общения.
Взгляд на говорящего означает не только заинтересованность, но и сосредоточенность на том, что нам говорят.



РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТЕХНИКИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Межличностное пространство** представляет собой расстояние между собеседниками в процессе общения. По расстоянию между собеседниками можно судить о том, в каких отношениях они друг с другом находятся.



Спасибо за внимание.