

ТЕХНОЛОГИИ ПОВСЕДНЕВНОГО ОБЩЕНИЯ

- **Учебные вопросы:**
- **1) техники активного слушания;**
- **2) комплименты в общении;**
- **3) особенности языка жестов;**
- **4) восприятие пространства при общении.**

- «Если Вы хотите знать, как заставить
- людей избегать Вас, смеяться над
- Вами за глаза или даже презирать
- Вас, то вот Вам на этот случай рецепт:
- никогда никого долго не слушайте.
- Непрерывно говорите о себе самом. Зачем
- тратить время? Сразу же вмешайтесь и
- прервите собеседника на середине
- фразы...»



○ (Д. Карнеги)

- **Типичные ошибки слушателей:**
- - поглощенность собственными проблемами;
- - эмоциональная неуравновешенность;
- - стремление говорить самому;
- - склонность к поверхностному узнаванию;
- - ложные социальные стереотипы;
- - неумение выделять самое существенное в речевом потоке;
- - потеря внимательности к близкому окружению;
- - концентрация внимания на внешности и манерах в ущерб содержанию речи;
- - неустойчивость к внешним помехам;
- - уязвленное самолюбие.

- **Виды слушания:**

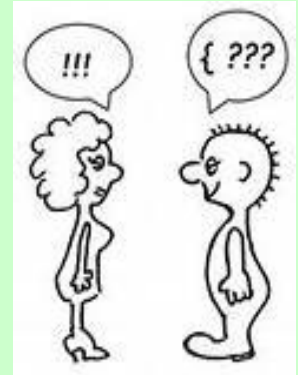


- **1. Нерефлексивное – без анализа (рефлексии); умение внимательно молчать.**
- **Сопровождается невербальной обратной связью, свидетельствующей о концентрации восприятия.**
- **2. Рефлексивное слушание (от позднелат. «обращение назад») предполагает анализ информации и ее оценку.**
- **Применяется в деловом общении. Ориентировано на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание.**

3. Слушание с выяснением предполагает уточнение чужих слов.

- **Правила:**
- **1) открытые вопросы лучше закрытых;**
- **2) вопросы используют нейтральные, без элементов оценки и критики;**
- **3) их задают в паузах, не прерывая речевого потока;**
- **4) если вопрос нарушил ход чужой мысли, напомнить, про что шла речь.**

- **4. Слушание с перефразированием,**
- **выражением мыслей собеседника**
- **другими словами.**



- **Правила:**
- **а) воспроизводится смысл слов, а не сопутствующие эмоции;**
- **б) перефразируют только самое главное;**
- **в) делают это не дословно, а по-своему;**
- **г) не перебивают, используют паузы;**
- **д) стилистически и интонационно нейтрально**

- **5. Слушание с резюмированием, с подведением итогов, пересказом основной идеи собеседника.**
- **Обычно начинается с вводных слов:**
- **«Таким образом, ...», «Итак, вы предлагаете...», «Как я понял, основная идея в том, что...», «Если подытожить теперь все сказанное...».**
- **Используется на деловых совещаниям, при длительном обсуждении проблемы, в споре перед серией контраргументов, в конце телефонного разговора, для развития ключевой идеи, представленной в неверном виде.**

- **6. Слушание с отражением эмоций**
- **(сопереживание).**
- **Основная задача – показать,**
- **что мы понимаем его чувства.**
- **При этом содержание речи значения**
- **почти не имеет.**



- **Правила отражения чувств:**
- **а) акцент делается на эмоциональном состоянии, а не на содержании речи (изучение мимики, жестов, интонации, лексики);**
- **б) учитывать интенсивность чувств. Лучше преуменьшить, чем преувеличить («Вы расстроены», а не «Вы разгневаны и еле контролируете себя»);**
- **в) избегают категоричных формулировок чувств («Я уверен, что вы огорчены...»).**

- **7. Эмпатическое слушание.**
- **Глубокое и искреннее сопереживание, вчувствование в другого.**
- **Это не совокупность приемов, не техника, а подлинное «отражение души».**

- **Три опасности:**
- **а) если это не подлинная эмпатия, а ее симуляция, то легко ошибиться;**
- **б) иногда можем так глубоко понять и так верно отразить подлинное состояние человека, что это обернется против нас;**
- **в) человек может не узнать переживаемых им чувств при нашей вербализации.**

- **Комплимент** – лестное для кого-то замечание, любезный отзыв.
- **Виды: прямой и косвенный, когда**
- **хвалят не самого человека, а то, что**
- **ему дорого (матери – ребенка,**
- **водителю – машину и т.д.)**



- **Что выделяют в комплиментах мужчине:**
- **♥ Жизненные достижения;**
- **♥ Мужественность (и прочие маскулинные качества);**
- **♥ Машина;**
- **♥ Фигура (в целом и части тела по отдельности);**
- **♥ Чувство юмора (если есть);**
- **♥ Вкус (все, что мужчина выбирает без помощников);**
- **♥ Ум (любой воспримет такой комплимент, исходящий от женщины, как справедливое замечание);**
- **♥ Профессиональные качества;**
- **♥ Способности сексуального плана.**
- **Чего нет в перечне? Что бы вы добавили? ...**

○ **Что выделяют в комплиментах женщине:**

- **♥ Умение любить, быть верной.**
- **♥ Женственность.**
- **♥ Элегантность нарядов и манер.**
- **♥ Доброжелательность.**
- **♥ Незаурядный ум, мудрость.**
- **♥ Эстетический вкус.**
- **♥ Потрясающую пластику. Фантастическую гибкость.**
- **♥ Чарующий голос.**
- **♥ Хозяйственно-бытовые умения.**
- **♥ Беззаветную преданность семье.**
- **♥ Умение понимать душевное состояние другого.**
- **♥ Большую эмоциональность.**
- **♥ Чисто женские добродетели – кротость, заботливость, чувство ответственности перед детьми, героизм мытья посуды и проч.**



Приемы повышения эффективности:

- 1) выделение наиболее значимой черты;
- 2) чем конкретнее комплимент, тем более искренним он кажется;
- 3) переход от «внешнего» к «внутреннему»;
- 4) фактичность, не голословие;
- 5) подчеркивание статуса, востребованности, его значимости при принятии решений;
- 6) ссылки на позитивные отзывы значимых лиц;
- 7) антикомплимент себе или сравнение с известными ему лицами в его пользу;
- 8) отсутствие избыточных гипербол, грубой лести;
- 9) краткость и логическая простота высказывания, без двусмысленностей, подтекста, поучений;
- 10) встраивание комплимента в более длинную фразу.



- **Виды жестов:**
- **1. Жесты–регуляторы.**
- **Показывают направление движения либо точку в пространстве, служат для более четкого понимания намерений, пожеланий.**
- **2. Жесты–иллюстраторы.**
- **Необходимы для пространственного описания каких-либо объектов.**
- **3. Жесты–адапторы.**
- **Служат для того, чтобы адаптировать тело к эмоциям и состояниям, которые испытывает человек в процессе общения.**
- **4. Жесты–символы.**
- **Принятые в обществе условные обозначения распространенных фраз.**
- **5. Жесты-паразиты, которые не несут в себе смысловой нагрузки.**

- **Правила интерпретации жестов:**

- **1) жесты анализируют только**
- **в комплексе, не в изолированном виде;**
- **2) принимают во внимание конгруэнтность – соответствие жестов речи;**
- **3) следует учитывать ситуативный контекст;**
- **4) на язык жестов может влиять профессия, состояние здоровья, неудобная одежда и проч. переменные;**
- **5) иногда язык жестов преднамеренно фальсифицируется.**



Зеркальные жесты - копирование позы и движений собеседника для облегчения взаимопонимания.

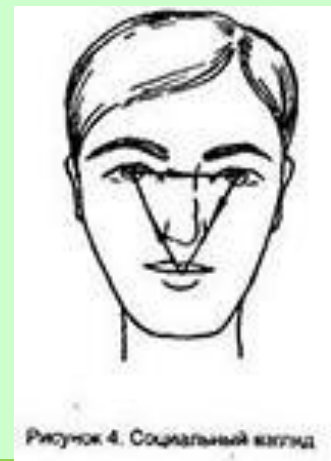
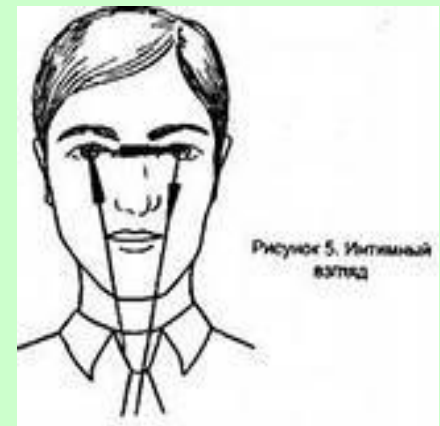


Применяются для установления взаимопонимания и создания непринужденной атмосферы. Сигнал, что мы понимаем и разделяем точку зрения другого.

У человека не должно возникнуть чувства, что его пародируют.

○ Виды взглядов:

- а) деловой – в треугольнике от линии глаз до верхней части лба;
- б) дружеский – от линии глаз до рта (вокруг носа);
- в) интимный – проходит через линию глаз и спускается ниже подбородка на другие части тела собеседника.
- г) искоса – для передачи интереса или враждебности.



- **Кинесика** – наука об использовании жестов и мимики для передачи информации.
- **Проксемика** – наука о восприятии пространства в общении.



- **Территория** - совокупность предметов, воспринимаемых человеком как продолжение его физического тела.
- **Вторжение на чужую территорию вызывает негативную реакцию.**
- **Личная зона** – определенное пространство вокруг тела, «переносной воздушный пузырь» (Эд Холл).

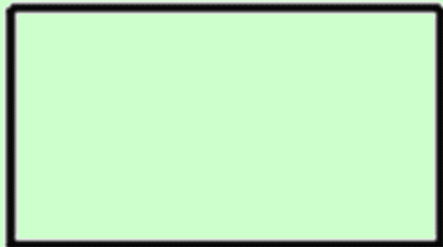
- 1. Зона интимной близости (от 15 до 45 см). Вход постороннего вызывает внутреннее напряжение, неприязнь, желание увеличить расстояние. Заходить разрешается близким родственникам, любимым, некоторым друзьям, детям. Человек полностью захватывает наше внимание.**
- 2. Зона повседневного общения (от 46 см до 1,2 метра). Так взаимодействуют с друзьями, коллегами, знакомыми. Сигналы: «Я немного сторонюсь вас» и «Я выделяю вас среди других».**
- 3. Зона социального контакта (от 1,3 до 3,5 метров). Расстояние до незнакомых людей, начальства, новых сослуживцев и т.д.**
- 4. Зона общественной дистанции (более 3,6 метра). Определяется расстоянием, с которого удобно обращаться к группе людей.**

Нельзя переходить из зоны в зону без обратной связи, показывающей наше отношение к человеку.

Пространственные позиции на переговорах

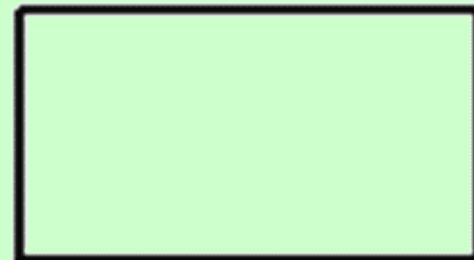
А

В

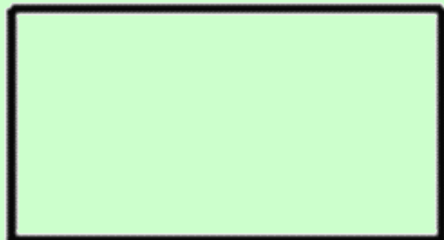


А

В

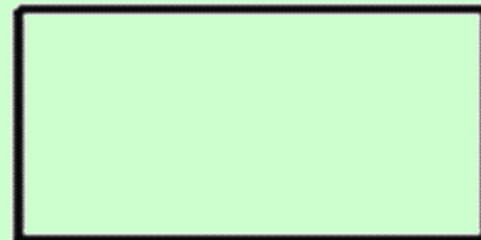


А



В

А



В

- **Программирование пространства предусматривает выработку неосознаваемых ассоциаций по типу условных рефлексов между местом и определенными эмоциями.**



- **Кинестетический якорь. Между эмоциональным состоянием человека и определенным прикосновением к нему может быть установлена подсознательная связь по типу условного рефлекса. В дальнейшем такое же прикосновение может вызвать эти эмоции в другой ситуации.**
- **«Якорение» может быть позитивным и негативным.**

