ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

**О.А.Колосова,**

##### ФРИДАС, г.Обнинск

 *Специальность - юрист предполагает наличие знаний особенностей человеческой психики и навыков межличностного общения. Эта область имеет свои закономерности и требует соблюдения определенных правил. Юрист это всегда консультант. Эффективный консультант это человек, который может найти общий язык с любым обратившимся к нему человеком и оказать экологическое (неразрушающее) воздействие на его поведение.*

**Навыки эффективной коммуникации**

**и управления взаимоотношениями.**

**I. Теоретические основы коммуникационного процесса.**

**ОБЩЕНИЕ –** сложный многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя:

* обмен информацией
* выработку единой стратегии взаимодействия
* восприятие и понимание человека.

В процессе общения субъективный мир одного человека раскрывается для другого.

Основные функции общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Деловая коммуникация – действия, касающиеся профессиональной сферы, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми (подчиненными, партнерами, конкурентами, руководителями и др.)

**Функции коммуникационного процесса:**

* побудительные – убеждение, внушение, приказ, просьба;
* информативные – передача реальных и вымышленных сведений;
* экспрессивные - возбуждение эмоционального переживания;
* фактические – установление и поддержание контакта.

**Компоненты коммуникации:**

* вербальный – речевой (слова, речь, логика);
* невербальный – неречевой (мимика, жесты, позы).

**II. Психофизиологические аспекты коммуникативного процесса**

**Г-н N Г-н М**

 **Знаки Аналоги**

 **Аналоги Знаки**

*Рис. 1. Коммуникативный процесс*.

**Вербальная информация.**

 Содержательность речи (насыщенность информацией), зачастую, зависит от компетентности говорящего и от его умения действовать словами "не для слуха, а для глаза" (К.С. Станиславский).

 Воздействовать смыслом значит внедрять свои представления в сознание партнера.

 Невербальное психическое состояние и структура внешнего невербального поведения передают значительную информацию о личности и используются как эффективные средства воздействия на окружающих.

Невербальные средства воздействия

Внешний облик Манеры поведения

Физические Одежда

 данные аксессуары

Из десяти случаев в восьми первоначальное впечатление о

других складывается по их внешнему виду

 Внешний облик и манеры поведения проявляются в совокупности, создавая единый образ человека, который так или иначе оценивается окружающими. Визуальный образ человека всегда есть возможность подкорректировать, компенсируя какой-либо недостаток особой манерой поведения.

Физические данные человека:

* конституция (рост, вес);
* пол;
* возраст.

Для усиления воздействия важно:

1) следить за правильной осанкой. Высоко поднятая голова, прямая осанка создают впечатление уверенности в себе и непринужденности, делают человека стройнее.

 Жалкая осанка - уязвимая мишень, свидетельство слабости;

2) сохранять темп движения, соответствующий Вашему имиджу. Спешащий человек производит впечатление суетливого, медлительный - увальня.

 Неспешные движения способствуют процессу концентрации внимания на главном;

3) избегать невыгодных, нелепых позиций;

4) использовать краткое и крепкое рукопожатие как верное средство установления конструктивного контакта;

5) контактировать глазами. Смотрите в глаза партнеру, таким образом, Вы не только демонстрируете свою искренность, но и будете лучше мыслить, яснее и убедительнее излагать свою точку зрения;

6) не игнорировать различия и сходство полов, играющих важную роль в коммуникации. Используйте цивилизованные способы усиления своего влияния.

Социальные ожидания

от женщин - привлекательность и эротичность;

 от мужчин - мужество и благородство.

 Роль одежды в деловом общении очень значительна, поскольку она несет многомерную информацию о своем обладателе:

* об его экономических возможностях;
* об эстетическом вкусе;
* о принадлежности у определенной социальной группе, профессии;
* об отношении к окружающим людям.

Правило. Выбирайте одежду для деловой встречи в зависимости от Вашей цели и соотношения сил. Желания приноровиться к партнеру или противостоять ему; победить или убедить и т.д.

Психологически значимо:

* умение подобрать одежду;
* умение ее носить;
* умение пользоваться разнообразными аксессуарами.

Так, открытое использование записей во время деловой беседы свидетельствует об аккуратности, дотошности и основательности, вызывает уважение как к серьезному противнику.

Манеры поведения делают человека узнаваемым. Они могут быть притягивающими (изящество, благородство) и отталкивающими (грубость, неряшливость).

Факторы притягивающих манер:

* выразительность;
* воспитанность;
* открытость;
* логика действий;
* приличная жестикуляция.

Логика действий человека подчинена определенным закономерностям. В поведении человека обязательно присутствуют элементы, характерные для поведения людей в целом (общее, обязательное). Также в поведении каждого человека проявляется нечто, присущее определенной социальной общности (жителю севера, военнослужащему, подростку и т.д.). В поведении человека есть и сугубо индивидуальные элементы, характерные только для данной личности.

На логику действий влияют конкретные ситуации, мотивы и интересы человека, а также его психическое состояние.

Человек, умеющий "читать" поведение людей имеет дополнительные факторы контроля за развитием ситуации и воздействия на окружающих.

Техника действия состоит из трех обязательных элементов:

1. Осознание цели (оценка);
2. Приспосабливание себя к объекту воздействия (пристройка). Оно происходит на основе представлений человека о соотношении сил и характеризуется непроизводительностью (тело выдает истинное отношение к объекту воздействия).
3. Воздействие.

Варианты пристройки

"снизу" "сверху" "наравне"

 (мускульная (мускульная (мышечная

 тенденция быть тенденция быть освобожден-

 ниже партнера) выше партнера) ность)

Характер пристройки может быть обусловлен:

* внешними, часто несущественными признаками (одежда, наружность, манеры держаться);
* представлениями о себе (ум, внешность, сила);
* необходимостью в определенных действиях партнера., заинтересованность в нем, зависимостью от него;
* внутренним миром человека (его опыт и восприятие мира).

Расстояние между партнерами во время общения. Общепринятые нормы:

 до 1 м - доверительные, интимные отношения;

от 1 м до 2,5 м - официальные отношения;

от 3м - безразличие.

**Вербальная информация**

**Особенности аналогового и знакового каналов передачи информации.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Полушарие** | **Род информации** | **Содержание** **Информации** |
| Правое полушарие головного мозга | аналоговая | Интуиция, образы, абстрактное мышление, информация о чувствах и ощущениях, символы, невербальная информация |
| Левое полушарие головного мозга | Знаковая | Логика. Причинно-следственные связи, формальная логика, планирование, резюмирование, просчитывание. Речь. |

**Модальности** - каналы восприятия, переработки и воспроизведение информации

**Глазные сигналы доступа:**

Когда вы наблюдаете за людьми, разговаривающими или думающими, то можете заметить, что их глазные яблоки находятся в постоянном движении. Эти движения – показатель того, как люди думают.

***Взгляд вверх и направо:*** конструированные образы. Это визуальные образы и картины, создаваемые человеком.

***Взгляд вверх и налево:*** эйдетичные образы. Это хранимые визуальные образы или картины прошлых событий.

***Горизонтально и вправо:*** Конструированная речь. В этом положении человек вкладывает в слова то, что он хочет сказать дальше.

***Горизонтально и налево:*** Слуховое воспоминание.

***Взгляд вправо и вниз***: Кинестетические воспоминания. В этом положении человек получает доступ к чувствам, эмоциям и воспоминаниям.

***Взгляд влево вниз***: Внутренний диалог - комментарий текущего опыта. Это направление совпадает с функцией контроля речи.

***Расфокусированный взгляд***: визуализация. Это доступ к визуальному воображению или другим формам информации.

**Другие паттерны доступа.**

***Дыхание:*** при осуществлении доступа визуально, конструируя образ, вспоминая, дыхание становится поверхностным.

***Телодвижения.***

 ***Особенности поведения.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Модальность** | **Визуал** | **Аудиал** | **Кинестетик** |
| Характерологические особенности поведения. | Жесты в верхней части туловища, рисуют то, о чем говорят. Часто сидит на краешке стула. Высокий тембр голоса, быстрый темп речи и обработки информации. Увиденное запоминается легко, словесные инструкции с трудом. Требует полной картины, видимой цели и детального рассмотрения. Предпочитает читать сам, чем чтобы читали ему. Теряется при написании ранее не виденных слов. При общении предпочитает дальнюю дистанцию. Организован, аккуратен. Все вещи на своих местах. Слова: красиво, ярко, на переднем плане, не представляю себе, нарисуй, видеть, смотреть, туманный, замечать и т.д. | Жесты создают ритм речи, когда слушает, наклоняется в бок. Хорошо может копировать, речь организованна, ритмична. Легко запоминает последовательность, повторяет услышанное, учится слушая. Читая, шевелит губами. С удовольствием читает вслух и слушает, любит говорить, когда пишет.Предпочитает среднюю дистанцию.Любит брать на себя ведущую роль в дискуссии, склонны к хождению вокруг да около, подробному, последовательному описанию событий.Слова (обозначающие звуки): гремит, шуршит, тишина, звучит, мелодичный, разговаривать и т.д.  | Жесты ниже средней части туловища. Взгляд часто опускается (как бы прислушиваясь к себе). Когда садится устраивается поудобнее. Очень много движений, жестов. Тембр голоса низкий медленный темп речи и обработки информации. Любит прикасаться сам и, когда прикасаются к нему. Раннее физическое развитие. Запоминает, действуя с материалом. Читая, водит пальцем, любит книги с динамичным сюжетом. Дистанция самая близкая. Склонен не доводить дело до конца. Вокруг часто «рабочий беспорядок». Одевается удобно.Слова (вкус, запах, движение): тепло, прохладно, шероховато, схватить, чувствовать, держаться, контактировать и т.д.  |

 От преобладания того или иного канала восприятия зависит словарный состав речи, невербальные реакции, организация межличностного пространства общения.

**III. Эффективная коммуникация.**

1. **Основные этапы коммуникации (ЭК):**
* присоединение
* закрепление
* ведение.

В первый момент мы общаемся на разных уровнях. Задача эффективного коммуникатора присоединиться к «волне» другого человека:

* обращение по имени;

- улыбка;

* обращение к другому так, как ты хочешь, чтобы обращались к тебе;
* учет модальности собеседника.
1. **Лингвистические принципы построения речевого сообщения.**

**Постулаты речевого сообщения:**

1. специфичность высказывания (ненавидит, обожает);
2. номинализация (постановление, решение);
3. автор действия индикация;
4. наличие дополнений (где, когда);
5. сравнительные степени (больше, лучше);
6. генерализация (всегда, все, никогда);
7. модальные операторы (МО) (возможности – обязательности), «Не-оператор» (НеО).
8. **Психологические особенности построения речевого сообщения.**

**Устное:**

**а) Временной принцип.** В любом устном речевом сообщении очень важна первая минута, когда внимание человека на подъеме. В эту минуту очень важно вызвать «+» реакцию любыми средствами. Это приводит к тому, что, даже отключаясь, человек возвращается «+» отношением к выступающему.

+ + +

**б) Первое впечатление –** «Встречают по одежде»

**в) Искажение информации.**

**г) Эмпатия – начало или прекращение общения.**

Что убивает общение:

* угрозы (вызывают страх, возмущение, враждебность);
* приказы (использование власти над другими);
* критика (заставить замолчать);
* оскорбление;
* назидание;
* утаивание информации (с ловушкой в конце);
* расспросы;
* неискренняя похвала;
* диагностирование мотивов;
* несвоевременный совет;
* убеждение логикой;
* изменение темы;
* успокоение отрицанием.

Как вызвать эмпатию (снять напряжение):

* предоставление партнеру возможности выговориться;
* сообщение об эмоциональном состоянии (своем и партнера);
* подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений);
* проявление интереса к проблемам партнера;
* подчеркивание значимости партнера, его мнения в Ваших глазах;
* в случае неправоты – немедленное ее признание;
* предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
* обращение к фактам.
1. **Приемы активного слушания.**

**Активное слушание:**

* негативные техники: оскорбление, игнорирование, выспрашивание;
* нейтральные техники: безмолвное слушание, поддакивание, уточнение темы;
* позитивные техники: буквальное повторение, обобщение развитие идеи.

**I уровень вербализации** - молчание, нейтральное восприятие информации, контакт глаз, утвердительное покачивание головой, ободряющие слова.

**II уровень вербализации** - дословное повторение части сказанного, цитирование, уточнение, открытые вопросы, ободряющие слова, доброжелательность.

**III уровень вербализации** - обощение, резюмирование, развитие мысли говорящего.

**Активное говорение ("Я - высказывание"):**

1. Действие – объективное описание действия или ситуации, которые представляют для Вас проблему.
2. Ваша реакция – эмоция, действие, импульс (с указанием оттенка реакции: обида, раздражение и др.)
3. Результат – что Вам хотелось бы получить.

**5. Деловой этикет телефонного разговора.**

* представление;
* время и длительность разговора;
* план, записи, резюме;
* начало и окончание разговора.

**Искусство телефонного разговора.**

**Невербальные аспекты общения при телефонном разговоре.**

Пауза. Молчание. Шумовой фон. Интонация. Тембр голоса, экспрессия, ритм, эмоции, жаргон, диалекты.

**Телефонная беседа**

### Настрой на телефонный разговор

### Цель телефонного разговора

### **Приветствие**

### **Причина телефонного звонка**

### **Польза для собеседника**

### **Ответы на возражения**

### **Назначение встречи**

### **Прощание**

**Образ партнера формируется на слух за 10-20 секунд.**

Человек, звонящий по делу, всегда напряжен. А из-за лишения привычной опоры на зрительное восприятие - невероятно “ушаст”. Ловятся малейшие оттенки интонации, тембра, ритма речи. Такие, на которые никогда не обращается внимание при общении лицом к лицу. В результате за первые 10-20 секунд на слух формируется образ партнера - того, кто принимает звонок. Этот стиль и образ звонящий бессознательно приписывает организации в целом. Разбираются, как водится, потом. Но важнейшая установка на доверие/недоверие возникает сразу. Как это происходит?

На две трети первое впечатление о телефонном собеседнике создается не за счет самих слов, а за счет их “музыкальной” составляющей. На нее сами говорящие как раз обычно большого внимания не обращают. И зря. К примеру, низкие голоса - как мужские, так и женские - ассоциируются с более высоким положением говорящего. А обладательница, скажем, певучего, поставленного, немного манерного голоса часто видится как бездельница с длинными ногтями (“Ах, ты пела? Это дело...”).

**Правила эффективного разговора по телефону:**

1. Перед звонком:

а) продумать: почему я звоню? С кем хочу говорить? Когда лучше позвонить? Чего я хочу достичь?

б) составьте мысленный портрет собеседника: Каков он? в каком настроении? Насколько готов общаться с Вами?

2. В процессе разговора

* Я, приветствуя покупателя, называю его по имени, и представляясь, называю свое имя.
* Говорите в той же манере и скорости, интонации, что и Ваш собеседник, чтобы вызвать симпатию и доверие собеседника на подсознательном уровне. Подстройтесь под темп речи, громкость и интонационные особенности.
* Обращайте внимание на вводные слова, нюансы, характерные интонации.
* После вводных слов вовлеките партнера в беседу, - поинтересуйтесь его мнением.
* Если возникает ощущение, что Вас не поняли проясните позиции. «Я не уверен, что достаточно ясно выразил свою мысль…»
* Рисуйте образы или укажите цифры (но не цены!)

3. Я сконцентрирован и позитивно настроен. Я улыбаюсь моему партнеру по разговору.

4. Передо мной на письменном столе вся рабочая документация и записная книжка, в которую я тотчас записываю все, что сообщает мне мой партнер по разговору

5. Перезвоните в случае помех. В комнате должно быть тихо.

6. В заключение: подведите итог, обозначьте обязательства свои и партнера, зафиксируйте сроки выполнения, поблагодарите за уделенное Вам внимание и напоследок скажите что – нибудь ласковое.

**Несколько типичных ошибок.**

Поговорим о нескольких типичных ошибках, совершаемых в первую минуту контакта. Все они - от желания сделать как лучше. Все легко исправимы. И делаются-то лишь потому, что никогда и нигде (кроме как на специальной учебе) люди, находящиеся по разные стороны телефонного провода, не сообщают друг другу о своих впечатлениях.

**а) Завышенный темп.** “По-деловому” - не значит быстро и резко. Когда партнер (клиент) слышит от зубов отскакивающее приветствие, его воображение рисует отнюдь не радостную встречу его, любимого. Скорее, ему кажется, что трубку схватили на бегу, и сейчас постараются от него поскорей отделаться. У Вас еще будет возможность продемонстрировать четкость и быстроту в работе компании - не стоит это делать за счет приветствия.

**б) “Недослушивание”.** Клиенты часто обращаются по одному и тому же вопросу. Вам он ясен с первых же слов. Время дорого, и кажется естественным предложить решение до того, как будут изложены подробности. Но ведь клиент не знает, что его проблема не уникальна (а иногда ему лучше об этом не догадываться). И вот он набрал побольше воздуха, чтобы... Р-раз! -- ему что-то тут же сообщают “поперек”. И совет-то Ваш правильный - а этот чудак все равно недоволен, недопонял, переспрашивает. Можно все сделать немного иначе. Вклиниться в дыхательную паузу или пару раз поддакнуть, прежде чем перехватить инициативу. Дело технически не такое уж сложное, времени требует немного. Вовсе не надо выслушивать все! Но важна иллюзия внимательного отношения. Настоящие мастера телефонной работы с клиентом умеют перевести разговор в нужное русло, не создав впечатления установки “вас много, а я одна”.

**в) Отсутствие пауз плюс заученный “невкусный” текст.** Рассказ обо всем многообразии услуг и товаров уместен только после установления контакта. После, а не вместо. Выслушав “заезженную пластинку”, человек обычно не задает вопросов - все равно не ответят - и звонит в другую фирму, где с ним поговорят.

**г) Попытка воспитывать.** “У Вас там что, никто трубку не берет? Я уже в пятый раз звоню!” Это Вам. Что в ответ? “Во-первых, здравствуйте, во-вторых не надо тут...” И все назидательным, учительским тоном, полным негодования. В сущности, мягкая версия бессмертного “сам дурак”. По-человечески реакция понятна. Но штука в том, что только очень неуверенный в себе, невротичный человек смягчится, если Вы его “поставите на место”. Все остальные, и их большинство, взъерепенятся еще больше

**6. Общие принципы психологического айкидо.**

 Общаясь с партнером, мы должны помнить, что общаемся с человеком, который о себе хорошего мнения.

 Ответ партнера запрограммирован в самом вопросе. Если ответ партнера нас не устраивает, мы задали не тот вопрос.

 Особенность психологической борьбы заключается в том, что здесь нет победителей и побежденных. Здесь или оба выигрывают или проигрывают.

 Ни в коем случае нельзя воспитывать партнера. Воспитание заканчивается к 5-7 годам. Дальнейшее воздействие называется перевоспитанием. А перевоспитывать можно только одного человека – самого себя.

**Амортизация**– это согласие со всеми утверждениями противника. Различают три вида амортизации: *непосредственную, отставленную и профилактическую.*

**Основные принципы амортизации***:*

1. Спокойно принимай комплименты.
2. Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза.
3. Не предлагай своих услуг. Помогай, когда сделал свои дела.
4. Предлагай сотрудничество только один раз.
5. Не жди, когда тебя начнут критиковать, критикуй себя сам.
6. Никогда не уговаривайте. Уговаривать – значит насиловать.
7. Не позволяйте уговаривать себя.

**Алгоритм амортизации при конфликте:**

* Определить направление стимула.
* Дать ответ в обратном направлении (согласиться).
* Задать вопрос для выведения партнера в позицию взрослого.

Во время беседы всегда следует смотреть в глаза партнеру – это позиция Взрослого, в крайнем случае (при конфликте) вверх, как бы отдаваясь на милость, - позиция Ребенка. Ни в коем случае нельзя смотреть вниз. Это позиция нападающего Родителя.

**IV.** **Конфликт специфичный способ общения.**

* Структура конфликта
* Динамика конфликта. Прогноз. Диагностика.
* Участники конфликта.
* Предмет конфликта.
* Стили управления конфликтом. Диагностика***.***

***Динамика:***

**дискомфорт инцидент кризис отношений**

Приходилось ли Вам когда-либо хлопнуть дверью, выходя из комнаты? Или быть глубоко задетым чьим-то грубым замечанием? Были у вас когда-нибудь ссоры с матерью? Если вы ответили на любой из этих вопросов утвердительно, вы знакомы с тем, что называется «конфликт».

Желали ли вы когда-либо поступить по иному? Так или иначе вам приходилось иметь дело с конфликтами на протяжении всей вашей жизни и у вас выработались в этом отношении определенные навыки.

***Стили:***

**уход погашение силовой нажим компромисс консенсус**

Будучи индивидуалистами с различными потребностями, вкусами, взглядами и ценностями, мы увы, не можем избежать конфликтов. Все дело в том, как к ним подойти.

Конфликт может разразиться по поводу общей изгороди или общей границы, из-за того, кому мыть посуду или очищать загрязненную природу. ОН может быть связан с нашими самыми интимными взаимоотношениями или с мимолетными связями. Если люди относятся нетерпимо к моральным, культурным, религиозным, политическим или иным различиям между ними, конфликт неизбежен, и его последствия зачастую бывают тяжелыми.

Конфликт может также послужить стимулом к переменам и толчком к прогрессу. Хотя навыки по разрешению конфликтов вовсе не гарантируют полного их разрешения во всех случаях, они могут предоставить новые возможности для расширения знаний о себе самом и других.

Давайте сначала посмотрим, что происходит при возникновении конфликта. Что происходит, если конфликт разрешается неправильно или подавляется? Взглянем на следующий перечень последствий:

|  |  |
| --- | --- |
| тревога | развал |
| уход | отрицание |
| проволочки | отход |
| беспомощность | эскалация |
| смятение | поляризация |
| одиночество | высокое кровяное давление |
| низкая производительность | стресс |
| вялость | усталость |
| затаенный гнев | болезнь |
|  | битая посуда |

А вот что происходит, если конфликт разрешается правильно.

Второй перечень:

|  |  |
| --- | --- |
| все идет гладко | ощущение расширения возможностей |
| покой | чувство локтя |
| веселье | перемены |
| кипучая энергия | рост положительных личных качеств |
| счастье | расширение взаимоотношений |
| открытость | мир |
| эффективность | расслабление |
| ощущение силы | крепкое здоровье |
| облегчение | спокойный сон |
| радость общения |  |
| чувство успеха |  |

 Конфликт может быть позитивным или негативным, конструктивным или деструктивным, в зависимости от того, как мы его разрешим. Он редко бывает застойным – перемены возможны в любое время. Иногда мы можем изменить его курс просто взглянув на него по-другому. Даже ссора может стать источником развлечения! Однако подобное преобразование конфликта есть своего рода искусство, которое требует особых навыков. Мы должны уяснить себе прежде всего, что наши ссоры и разногласия суть часть жизни и что ошибочно пытаться избежать их. Наша жизнь может стать менее тягостной и подходить конструктивно к его разрешению

Разрешение конфликта зависит во многом от уровня нашей бдительности, ибо он предваряется более или менее очевидными сигналами. Назовем их «сигналами конфликта».

Стоит попытаться определить собственные привычки поведения в конфликте.

**Если Вы попали в конфликт, то...**

|  |  |
| --- | --- |
| **Иногда** | **0** |
| **Всегда** | **+1** |
| **Никогда** | **-1** |

*1. Начинаете доказывать, что другой не прав*

*2. После конфликта прекращаете разговаривать с оппонентом*

*3. Переходите на "только деловые" отношения*

*4. После конфликта ведете себя так, будто ничего не случилось*

*5. Сердитесь до тех пор, пока оппонент не передумает, не изменит решения*

*6. Стремитесь сохранить дружбу или хорошие отношения*

*7. Стремитесь установить, что справедливо*

*8. Стараетесь перехитрить*

*9. Миритесь ради мира*

*10. После конфликта перестаете интересоваться оппонентом*

*11. Живете дальше, не обращая на случившееся внимания*

*12. Кричите на подчиненных*

*13. Стараетесь разделить "приз" поровну*

*14. Стремитесь добиться чего-нибудь для себя*

*15. Применяете власть*

*16. Требуете, чтобы другой человек уступил для сохранения нормальных отношений*

*17. После конфликта говорите о своих соперниках резкие вещи*

*18. Используете обаяние, чтобы добиться своего*

*19. Кричите, шумите в раздражении, обиде, гневе*

*20. Сдерживаете свои плохие чувства*

*21. Уходите обиженным.*

*22. Ничего не говорите в данный момент, но разрабатываете планы на будущее*

*23. Стремитесь избежать столкновения желаний*

*24. Становитесь физически несдержанным*

*25. Ругаете себя впоследствии, что так расстраивались*

*26. Стремитесь, немного уступив, сохранить нормальные отношения*

*27. После конфликта оказываете своему оппоненту холодный прием*

*28. Стараетесь избежать диктаторских замашек или использования служебного* *положения, власти, авторитета*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Уход | 2,3,5,10,17,21,27 |
| 2 | П | 4,9,11,18,20,22,25 |
| 3 | С.Н. | 1,8,12,15,16,19,24 |
| 4 | К | 6,7,13,14,23,26,28 |

###### САБОТАЖНИКИ ОБЩЕНИЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Саботажник общения | ***Пример*** | ***Кто делает это?*** |
|  |  | Вы | ***Другие*** |
| УГРОЗЫ(Вызывает страх, подчинение, враждебность) | «Если Вы не можете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о возможности вашего увольнения»: «Делайте как сказано или …» |  |  |
| ПРИКАЗЫ(Когда мы прибегаем к власти на другими) | «Срочно зайдите ко мне в кабинет». «Не спрашивайте почему, делайте так, как Вам сказано» |  |  |
| КРИТИКА(Негативная) | «Вы недостаточно прилежно работаете». «Вы постоянно жалуетесь» |  |  |
| ОСКОРБИТЕЛЬНЫЕ ПРОЗВИЩА | «Такое может сказать только идиот». «Ну ты просто дурак». «Чего еще можно ожидать от бюрократа?» |  |  |
| СЛОВА «ДОЛЖНИКИ» | «Вы должны вести себя более ответственно». «Вы должны смотреть на факты». «Вы не должны сердиться». |  |  |
| СОКРЫТИЕ ВАЖНОЙ ИНФОРМАЦИ(Реплика-ловушка) | «Вам этот проект придется по душе» – не сказав, что с ним связано. |  |  |
| ДОПРОС | «Сколько часов у Вас ушло на это?». «Во сколько это обошлось?». «Почему ты так поздно?» «Чем ты занимаешься?» |  |  |
| ПОХВАЛА С ПОДВОХОМ | «У Вас так хорошо получаются отчеты, Вы не напишите еще один?» |  |  |
| ДИАГНОЗ МОТИВОВ ПОВЕДЕНИЯ | «Вы одержимы собственническим инстинктом». «У Вас никогда не хватало инициативы» |  |  |
| НЕСВОЕВРЕМЕННЫЕ СОВЕТЫ(Когда человек просто хочет быть выслушанным) | «Если бы ты навел порядок на своем письменном столе, у тебя не было бы причин для паники». «Почему ты не сделал это вот так?» «Просто не обращай на них внимания» |  |  |
| УБЕЖДЕНИЕ ЛОГИКОЙ | «Нечего тут расстраиваться. Все это довольно логично» |  |  |
| ОТКАЗ ОТ ОБСУЖДЕНИЯ ВОПРОСА | «Нечего тут обсуждать. Я не вижу здесь проблемы». |  |  |
| СМЕНА ТЕМЫ | «Очень интересно… Я смотрел вчера смешной фильм…» |  |  |
| СОРЕВНОВАНИЕ | -Я попал на прошлой неделе в ужасную аварию…- Это что, ты бы посмотрел на мою… |  |  |
| УСПОКОЕНИЕ ОТРИЦАНИЕМ | «НЕ нервничай». «Не волнуйся, все образуется». «Все пройдет». «Ты прекрасно выглядишь» |  |  |

**V. Методы психологической диагностики стилей поведения.**

**1. Трансактный анализ общения.**

В каждом из нас имеется три Я-состояния: **Родитель, Взрослый** и **Ребенок.**

Единицей общения является трансакция, состоящая из стимула и ответа.

 При параллельных трансакциях общение длится долго, при перекрещивающихся оно прекращается и развивается конфликт.

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

 ***1 2 1 а) 2 1 б) 2***

 ***Параллельные Перекрестные транзакции***

 ***транзакции (а, б, в, г)***

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

 ***1 в) 2 1 г) 2***

***Скрытые транзакции -***

***несоответствующие содержанию и формам высказывания***

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

**Д**

**Д**

**В**

**Р**

**В**

**Р**

### **2. Психогеометрия**

## ПРИЗНАКИ ДЛЯ ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКИ ФОРМЫ ЛИЧНОСТИ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Квадрат** | **Треугольник** | **Прямоугольник** | **Круг** | **Зигзаг** |
| **Внешний вид мужчины** |
| консервативныйопрятныйкоротко подстрижен, чисто выбрит | модный, шикарныйдорогие вещисоответствует ситуации | меняющийсянеопрятныйне в тон ситуации | неофициальныйчасто без галстуканеизысканныйнебрежныймоложавый | растрепанныйнеряшливыйдемонстративныйиногда супермодный |
| **Внешний вид женщины** |
| сдержанныйстрогийнеяркийопрятныйхудощавые | модныйстрогийдорогие вещиухоженный | меняющийся сумасбродный(крайности)небрежныйне в тон ситуации | неофициальный"пышный"неизысканныйженственныйполные | разнообразныйнебрежныйэкстравагантныйиногда супермодный |
| **Рабочее место** |
| каждая вещь на своем местеказенный вид | символы статуса и успехапорядок | беспорядокэклектика | уютная, домашняя обстановка | беспорядокзапущенность или театрально-демонстративное оформление |
| **Речь** |
| логичнаяпоследовательнаяяснаяобстоятельнаямедленнаямонотоннаясухаявысокий голосречевые штампыточная профессиональная терминология | логичнаяяснаякраткаяориентированная на суть проблемыуверенная властнаяэмоциональнаябыстраячеткаяневысокий, громкий голосжаргон, остротыприсловья (иногда бранные выражения) | неувереннаянеяснаясбивчиваяэмоциональнаяаритмичная"паузы нерешительности""скороговоркаколебания громкости и высоты тонавысокий, срывающийся голосмеждометия"слова-паразиты"вопросы | непоследователь-наяотклонения от главной темыэмоциональная успокаивающаярасслабляющаяплавная, скорее медленнаясочный, густой, скорее низкий голосвосторженные оценкикомплименты"мы" предпочтительнее "я" | непоследователь-наяассоциативнаяяркая, образнаяэмоциональнаязажигательнаябыстраябогатые голосовые вариациивосторженные оценкибогатая лексикажаргон, остроты |
| **Язык тела** |
| скованная, напряженная поза ("зажатость")рассчитанные движенияточные, скупые жестымедленная "солидная" походкабесстрастное лицо | ненапряженная позаплавные, уверенные движенияширокие, выразительные жестыуверенная, энергичная походка непроницаемая маска | неуклюжийрезкие, отрывистые движениянервные движения неуверенные, незаконченные жестынеуверенная, меняющаяся походкабегающий взглядхихиканье | расслабленная позасвободные, плавные движениядоброжелательная улыбкачастые кивки головой в знак поддержки"зеркальное" поведение | ненапряженные быстро меняющиеся позыбыстрые, плавные движенияоживленная жестикуляциястремительная походкаживая мимика |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Квадрат** | **Треугольник** | **Прямоугольник** | **Круг** | **Зигзаг** |
| деланный или нервный смех | сжатые губыпронзительный взглядвластное рукопожатие | быстро краснеют | минимальная социальная дистанцияжизнерадостная походка (легко подстраиваются под походку другого)подчеркнуто доброжелательное приветствие | "всевидящий" взгляд манерность |
| **Основные психологические характеристики поведения** |
| организованностьпунктуальностьстрогое соблюдение правил, инструкцийпланированиеаналитичность внимательность к деталям ориентация на факты, цифры | лидерстремление к властичестолюбиеустановка на победупрагматизм способность концентрироваться на цели момента ориентация на суть проблемы | изменчивость непоследовательность неопределенностьвозбужденностьлюбознательностьпозитивная установка ко всему новомусмелость (до безрассудства) | высокая потребность в общенииконтактностьдоброжелательностьзабота о другихщедростьспособность к сопереживаниюхорошая интуицияспокойствие | жажда измененийкреативностьконцептуальностьжажда знанийвеликолепная интуицияодержимость своими идеямимечтательностьустремленность в будущее |
|  |  |  |  |  |
| пристрастие к письменной речиаккуратностьчистоплотностьрациональность осторожностьсухостьхолодностьпрактичностьэкономностьупорствонастойчивостьтвердость в решенияхтерпеливостьтрудолюбиепрофессиональная эрудицияслабый "политик" узкий круг друзей и знакомых | уверенность в себерешительностьимпульсивностьсклонность к рискунеукротимая энергиясила чувствсмелостьвысокая работоспособностьбуйные развлечениянетерпеливостьвеликолепный "политик"остроумиеширокий круг общенияузкий круг близких друзей | низкая самооценканеуверенность в себедоверчивостьимпульсивностьнервозностьбыстрые, резкие колебания настроенияизбегание конфликтовзабывчивостьсклонность терять вещинепунктуальность"барсучья" психологияновые друзьяимитация поведения других людей ("примеривание ролей")тенденция к простудам, травмам, дорожно-транспортным происшествиям | уступчивость склонность к самообвинению (и меланхолии) эмоциональная чувствительностьдоверчивостьориентация на мнение окружающихнерешительностьслабый "политик"болтливость (любит посплетничать)способность уговаривать, убеждать другихсентиментальностьтяга к прошломусклонность к общественной деятельностигибкий распорядок дняширокий круг друзей и знакомых | позитивная установка ко всему новомуфилософия бунтарявосторженностьэнтузиазмнепосредственностьнепрактичностьслабый "политик"импульсивностьразбросанностьнепостоянство настроения, поведения и отношенийнедисциплинированностьстремление работать в одиночкуотвращение к бумажной работе"душа компании"остроумиебезалаберность в финансовых вопросахнебольшой круг друзей |

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Голохова Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. Киров 1989.

2. Атватер И. Я Вас слушаю. М. 1984.

3. Крегер О., Тьюсон Дж. Типы людей. М. 1995.

4. Громова Л., Алексеев А. Психогеометрия для менеджеров. М. 1990.

5. Культура устной речи делового человека: Практикум - М. 1997.