МОСКОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет психологии и педагогики

КУРСОВАЯ РАБОТА

СПОСОБЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Исполнитель: студентка второго курса факультета

Психологии и педагогики Алексеева Оксана Сергеевна

Научный руководитель: cт. преподаватель Мартьянова Г.Ю.

Москва - 2002

ВВЕДЕНИЕ

Эта тема курсовой работы была выбрана нами в связи с ее большой актуальностью. Нам захотелось изучить ее подробней. Человек - “существо социальное”. Это означает, что он живет среди людей и осуществлять свою жизнедеятельность (достигает целей, удовлетворяет потребности, трудится) не иначе как через взаимодействие, общение - контактное, опосредованное или воображаемое.

В общении как процессе последовательных взаимоориентированных во времени и пространстве действий, реакций, поведенческих актов происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовостриятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипаний, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности. Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми , приобретает практические навыки и умения в сфере общения. Можно сказать, что каждый человек, в той или иной мере, практический психолог по межличностным отношениям. Но, к сожалению, не всегда все мы делаем так как надо.

Проблема работы – выделить основные психологические средства, позволяющие обеспечить эффективность общения.

Предметом данной работы является эффективность коммуникативной деятельности.

Обьектом - средства эффективной коммуникативной деятельности.

Цель работы - определить средства эффективного общения.

Для достижения данной цели требовалось решение следующих задач:

-Осуществить теоретико-методологический анализ по проблеме эффективных средств общения

-Выделить средства осуществления эффективной коммуникативной деятельности

Гипотеза – для эффективного общения необходимо уметь говорить и преподносить себя, уметь слушать и знать средства невербальной коммуникации.

Рассматривая процесс познания человеком человека в общении, один из основоположников советской психологии, С.Л.Рубинштейн, писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируется в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» его, то есть расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» проистекает бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас вырабатывается определенных исследований, , более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению».

Вопросы о том, как именно происходит это «беглое чтение» другого человека, что позволяет нам понимать его поведение, встают и перед каждым из нас. Очень часто важно не только само по себе понимание того или иного поведения, но его основ, истоков, движущих сил, механизмов. Поэтому имеет смысл прежде чем знакомиться с результатами научных исследований, посвященных этим проблемам, попробовать ясно сформулировать свои вопросы, ответы на которые и предстоит нам найти. Для этого необходимо описать в общих чертах то, что стоит для нас за словами «восприятие и понимание другого в общении».

# ГЛАВА 1. ИСКУССТВО НРАВИТЬСЯ ЛЮДЯМ.

Представим себе двух людей, которым предстоит общение. Пусть это будут Иван Васильевич и Петр Петрович, только что устроившиеся на работу в некоторое учреждение. Оказалось, что им предстоит работать в одной комнате – они, таким образом, «обречены» на общение.

Эти два человека – абсолютно разные люди. У каждого свои представления о жизни, о том, что такое хорошо и что такое плохо, о людях, какие они есть и какими должны быть, о работе. У каждого свои цели, в общем свой жизненный опыт.

Они входят в комнату и смотрят друг на друга. Иван Васильевич видит перед собой кругленького, толстенького человека, сияющего улыбкой и расположенностью, и думает «Опять мне не повезло: как с таким вместе работать?» А Петр Петрович видит высокого, сдержанного, даже сухого, уверенного в себе и угрюмого человека и радуется : «Ай, как хорошо! Будет хоть с кем поговорить!». Таким образом, они не только «восприняли друг друга, но и в какой-то степени «поняли». Причем произошло это удивительно быстро, моментально. Увидел – и готово. Готово самое первое представление друг о друге, так называемое первое впечатление.

### ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ О ЧЕЛОВЕКЕ НА 38% ЗАВИСИТ ОТ ЗВУЧАНИЯ ГОЛОСА, НА 55% ОТ ВИЗУАЛЬНЫХ ОЩУЩЕНИЙ (ОТ ЯЗЫКА ЖЕСТОВ) И ТОЛЬКО НА 7% ОТ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА.

Конечно, первое впечатление – не всегда окончательный приговор, но важно, что с самого начала именно на его основе строится общение. Поэтому важно уметь произвести хорошее впечатление на окружающих.

КАК ПРОИЗВЕСТИ ХОРОШЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ?

Множество экспериментов, проводившихся психологами в течение долгих лет, подтверждает, что впечатление, которое у нас складывается о том или ином человеке, во многом зависит от его манеры одеваться. В одном эксперименте студентам показывали фотографии женщин, одетых по-разному, и в большинстве случаев они высказывали вполне определенные и в основном совпадающие суждения о характере этих женщин, их уме, вероисповедании, степени косервативности и об отношении к общепринятым нормам поведения.

Большинство волнует вопрос: «Как произвести хорошее впечатление на собеседовании, чтобы меня взяли на работу?»

Авторы книги «Язык жестов» Гленн Вилсон и Крис Макклафин считают, что то, как вы выглядите во время собеседования, во многом определяет, получите ли вы работу или нет. Проблема, что же именно надеть, легче решается мужчинами, так как у них существует в некотором роде «униформа», которая подбирается в зависимости от той конкретной работы, на которую нужно устроиться. Тем не менее, есть мельчайшие нюансы, могущие производить различное впечатление. От продавцов и служащих, непосредственно работающих с клиентами, обычно ожидают, что они будут одеты модно, однако без крайностей, чтобы не огорчать традиционно мыслящих людей.

Женщины, обладая гораздо большей свободой выбора, испытывают значительные трудности в выборе одежды для собеседования. Первая проблема, которую им приходится решать, - подчеркнуть ли свою женственность или придать ей более строгий вид. Лучше всего выбрать что-то, слегка напоминающее мужской костюм, не заходя, однако, слишком далеко. Власть одежды, конечно, очень сильна, но потенциальный работодатель не склонен принимать на работу монстра, которого он не сможет контролировать. Ваш будущих хозяин желает быть уверенным, что сможет руководить вами, если вы будете приняты.

Эксперты также не рекомендуют надевать много украшений или выставлять их напоказ, так как это рассеивает внимание проводящих интервью.

Какой бы наряд вы ни избрали, чтобы соответствовать ситуации, вам необходимо хорошо себя в нем чувствовать – он должен поддержать вашу уверенность в себе.

Тщательно ухаживайте за своей обувью и следите, чтобы она подходила к костюму.

Стоит принять во внимание, что рейтинг женщин, использующих косметику, в глазах окружающих выше рейтинга тех женщин, которые ею не пользуются. Однако, злоупотреблять косметикой также не стоит.

Вот несколько советов, как произвести хорошее впечатление при собеседовании.

Однажды провели такой эксперимент. На психологическом тренинге общения каждый участник группы выступал в роли подсудимого, которому представлена одна минута, чтобы сказать последнее слово и просить помилования, а остальные были присяжными заседателями, выносящими вердикт: казнить его или миловать.

Оказалось, что решение «присяжные заседатели» принимали уже в течение первых 10-15 секунд; вся остальная речь «подсудимого» практически не имела значения.

Сформулируем «Правило 15 секунд»:

. ОСНОВА ОТНОШЕНИЯ СОБЕСЕДНИКА К НАМ ЗАКЛАДЫВАЕТСЯ

В ПЕРВЫЕ 15 СЕКУНД ОБЩЕНИЯ С НИМ.

Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 15 секунд, необходимо использовать Правило трех «плюсов».

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум три психологических «плюса», иными словами, трижды сделать приятные «подарки» его Ребенку (То же касается и окончания беседы или встречи).

Существует, конечно, множество возможных «плюсов», но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

На первый взгляд, комплимент – самое простое в общении. Но сделать его мастерски - высшее искусство. Сказанный в лоб: «Как Вы сегодня красивы!» – он приводит лишь к обратному эффекту. Любая женщина может возмутиться: «Как? Только сегодня?!». А легко ли сделать комплимент мужчине, которых, вроде бы, не принято хвалить за красоту?

Комплименты бывают трех типов:

1. *Косвенный комплимент.* Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, «помешанному» на собаках – его любимца, родителю – ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе.
2. . *Комплимент «минус-ПЛЮС».* Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник… Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала – ужас от мысли о смерти, а потом – неописуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если "минус" » окажется сильнее "плюса" последствия могут быть для нас плачевными.
3. *Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент.* «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

А) Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

В). Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте – это достойно на него ответить. Комплимент нельзя вернуть, как одолженную «десятку» после получки. Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент.

Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!» Все искусство состоит в умении изящно ее варьировать.

Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

И , наконец, главное: комплимент ценен только тогда, когда он сделан искренне. Неискренний комплимент – это уже изощренная издевка..

* Давайте посмотрим вокруг себя утром в нашем переполненном автобусе: стена мрачных людей, каждый напоминает бомбу, готовую взорваться от малейшей искры. И вот мы приходим на работу и начинаем «лаяться» друг с другом, ведь большинство уже успело получить «бодрящий душ» колкостей и оскорблений в общественном транспорте. В этой ситуации человек, подошедший с улыбкой, дает нам большой «плюс»: еще бы, ведь он ехал в таком же автобусе, а увидев нас, заулыбался, - значит, он очень рад встрече. А кому же это не приятно?

*Универсальное средство – улыбка!*

ИНОГДА СИЛУ ВОЗДЕЙСТВИЯ УЛЫБКИ НА ОКРУЖАЮЩИХ ТРУДНО ПРЕДСТАВИТЬ

Улыбка – это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический "«плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам.

Сделаем вывод – выгодно!

Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.

«Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее., и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда.»

Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней. С этой целью утром можно чуть подольше задержать взгляд на своем отражении в зеркале, покривляться, показать себе язык: это Вас рассмешит и Вы улыбнетесь. Стоп! Именно такой должна быть Ваша улыбка – открытой и искренней.

Кто из нас может похвастаться, что помнит имена всех знакомых людей? А может ли кто-нибудь сказать, что ему непрятно, когда мимолетный знакомый, встречаясь еще раз, называет его по имени?

Каждый человек хочет оставить свой след на Земле и через него жить в памяти людей. Но все мы делаем это по-разному. Кто-то, как Рафаэль, пишет картины, другой проводит политические реформы, третий царапает на стенах подъезда «Здесь был Вася» и т.д. При внешнем различии суть этих поступков одна: стремление оставить в памяти людей свое имя. Ради этого мы готовы на многое.

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека.

Сравним две фразы, с которыми муж может обратиться к жене во время домашней ссоры: «Ну, послушай же меня внимательно!» или «Лена, послушай же меня внимательно!» Согласимся, что вторая фраза имеет больше шансов быть услышанной.

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников.

Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу

Руководитель, желающий производить хорошее впечатление может использовать следующий прием: завести блокнот и записывать имена всех своих деловых партнеров и подчиненных и иногда просматривать его, чтобы иметь возможность при встрече обратиться по имени. На людей производит неизгладимое впечатление, что человек, стоящий значительно выше по служебной лестнице, помнит их по имени.

Представим себе ситуацию: на склад пришел хозяин фирмы, поздоровался с рабочими за руку, назвал одного-другого по имени, у третьего поинтересовался, выздоровел ли сынишка, и попросил сделать срочную работу. Найдется ли кто-нибудь, для кого будет делом чести сорвать это задание.?

*ИМЯ ЧЕЛОВЕКА – ЭТО САМЫЙ СЛАДОСТНЫЙ И САМЫЙ ВАЖНЫЙ ДЛЯ НЕГО ЗВУК НА ЛЮБОМ ЯЗЫКЕ*

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас что-то зависело.

Потребность чувствовать свою значимость – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных сем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Любой работник хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость. Поэтому нам никогда не повредит, обращаясь к нему, извиниться за «причиненное беспокойство», хотя выполнение нашей просьбы и входит в круг его «служебных обязанностей».

Если, заказывая, проходящей мимо официантке дополнительное блюдо, начать со слов : «Извините за беспокойство! Мы понимаем, что наш столик у Вас далеко не единственный, но не могли бы Вы…», - то есть вероятность, что нам принесут заказанное значительно быстрее, или, по крайней мере, не ответят грубостью.

Поднимая значимость официантки, признавая сложности этой работы, мы ее обескураживаем. Официантка начинает чувствовать, что она вроде бы даже обязана нам: мы дали ей «плюс» и его нужно вернуть.

Средств поднятия значимости собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации. Но есть и универсальные, которые могут быть названы воистину волшебными словами.

Например, «Я хотел бы с Вами посоветоваться!». Люди читают их так: «Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку? Конечно, эта фраза – общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова.

Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи.

Я ХОТЕЛ БЫ С ВАМИ ПОСОВЕТОВАТЬСЯ – формула успеха

Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне. Восхищение, теряя искренность, превращается в лесть, иными словами, грубую кувалду, под которой двери ломаются, но не открываются сами.

КАК ПРОСИТЬ, ЧТОБЫ НЕ ОТКАЗАЛИ, И КАК КРИТИКОВАТЬ, ЧТОБЫ НЕ ОБИЖАЛИСЬ

Сколько раз приходилось просить своих знакомых, друзей, родителей, мужа, жену: «Сделай, пожалуйста…» – все, как об стенку горох, а в худшем случае – раздражительно-негодующее: «Да что ты все пристаешь ко мне!» Казалось бы, и тон ласковый, и «пожалуйста» использовали, а результата никакого.

В чем же дело? Почему люди так часто не хотят выполнять наши просьбы, даже если это не составляет им особого труда? Почему иногда остается ощущение, что «чего-то не хватило», что попросили бы как-то «по-другому» – нам бы не отказали?

Изучая эту проблему, американские психологи пришли к выводу: причина в том, что мы сразу начинаем с требования к собеседнику «Сделай то-то!», - не дав понять, чем вызвана наша просьба, зачем нам это необходимо, какое это имеет для нас значение. А любое требование, когда человек не понимает его целесообразности и оправданности, вызывает у людей защитное противодействие. И ни тон, ни слова вежливости, оказывается, не имеют решающего значения. Необходимо показать собеседнику весь «путь зарождения» нашей просьбы!

После проведенных исследований была предложена такая четырехступенчатая формула: «Я вижу… Я чувствую… Я нуждаюсь… И поэтому я хотел бы от тебя…»

* Я вижу, что ты в последнее время ходишь какая-то мрачная. Я чувствую: что-то между нами происходит неладное. А я, как и ты, нуждаюсь в том, чтобы у нас все было хорошо, чтобы ты радовалась, когда мы вместе, иначе мне очень плохо. Поэтому я хотел бы с тобой поговорить. Расскажи мне, что случилось?
* - Слушай, в чем дело? Расскажи, что случилось?
* Вполне вероятно, что после традиционного обращения муж или жена отмахнется : «Да ничего! Все в порядке!» – но раздражение все равно останется и может вылиться в конфликт. При четырехступенчатом построении фразы скандал организовать трудно. Выразив собеседнику причину нашего вопроса мы его «обезоруживаем». Он видит, что это серьезное беспокойство и искреннее желание выяснить источник возникшей напряженности, а не дежурная фраза. После этого навряд ли он уклонится от беседы.
* Здесь нужно сделать оговорку, что буквальное следование этой формуле, похоже, не совсем естественно для нашей культуры и, может быть, даже несколько противоречит строю русского языка ( на английском такая конструкция звучит более органично), что, в общем-то чувствуется в приведенном примере.
* Поэтому важно следовать не внешней формальной структуре, а внутренней сути этой конструкции: «Я вижу…» – описание какого-то факта; Я чувствую…» – формулировка восприятия его, своих ощущений, возникших при этом; «Я нуждаюсь…» – порождаемые этой ситуацией потребности. «Я хотел бы от тебя…» – сама просьба. Например:

- Я вижу, что не успеваю все приготовить к приходу гостей и начинаю волноваться. А мне хотелось бы, чтобы им понравилось у нас с тобой. Не мог бы ты сходить в магазин за хлебом, чтобы было быстрее?

* Большинство мужей (если, конечно, у них вместо сердца не «пламенный мотор») навряд ли откажутся, особенно, если эта просьба будет сопровождаться скрещенными на шее руками кинестетический «якорь» -
* Если же эту фразу начать сразу с четвертой ступени: «Сходи за хлебом!» – и муж загорится желанием выполнить это требование, то ему можно смело присвоить звание «Самого Послушного Мужа».
* Итак, главное – показать всю причинно-следственную цепочку возникновения просьбы, а использование ключевых фраз этой формулы и даже всех четырех ступеней в принципе не обязательно. (Первые три ступени могут меняться местами, общее число может уменьшаться до трех или двух).
* *1. «Я вижу…»*
* *2. «Я чувствую…»*
* *3. «Я нуждаюсь…»*
* *4. «Я хотел бы…»*
* В ситуациях конфликтов, с высоким эмоциональным накалом может быть использована другая формула: «Ты чувствуешь (тебе необходимо)… Я чувствую… Поэтому я хотел бы от тебя…»

-Я понимаю, что Вы хотели бы, чтобы я принял это решение уже сейчас, у Вас очень много от этого зависит: можно было бы сегодня же договориться с партнерами , и уже завтра дело пошло бы, а это – сроки и премиальные. Но знаете, я чувствую, что здесь что-то не сходится. Решение очень ответственное, и интуиция меня редко обманывает. Поэтому я хотел бы попросить Вас отложить это решение до завтра, чтобы у нас была возможность внимательно и не торопясь все обдумать.

* Эта формула состоит из трех компонентов:
* «*Ты чувствуешь (тебе необходимо)…»* – описание того, как мы понимаем состояние собеседника, его желания и потребности;
* «Я чувствую…» – передача своих состояний, желаний, взглядов на проблему;
* *«Я хотел бы от тебя…»* – просьба к партнеру, вытекающая из этого.
* Главным достоинством этой конструкции, отличающей ее от предлагаемой американскими психологами, является первая фраза: «Ты чувствуешь (тебе необходимо)…» – желание передать собеседнику наше понимание , убеждающее в том, что мы не согласились ( как в примере) с его позицией не потому, что просто отмахнулись, но из-за того, что принимая все во внимание, все-таки имеем свою точку зрения или свои проблемы.
* Трудно отказать собеседнику в просьбе, если перед ней он показал свое понимание нашего внутреннего мира.
* Вторая фраза – описание своего состояния – по сути соответствует первым трем ступеням конструкции американских психологов : передаче в словах «пути зарождения» просьбы.
* А заключительная фраза – сама просьба.
* *1. «Ты чувствуешь (тебе необходимо)…»*
* *2. «Я чувствую…»*
* *3. «Я хотел бы от тебя…»*

По менинию Е.И.Рогова, автора книги «Психология общения», очень полезен и так называемый *«мы подход»*. В любой своей просьбе необходимо стараться находить то, что может быть интересно или выгодно партнеру, постоянно показывать, что она совпадает и с его интересами.

* Если я поработаю сейчас подольше, займу несколько вечеров, то получу хорошее вознаграждение, и мы сможем купить тебе новое пальто.

Когда же получается найти выгоду для партнера, полезно даже простое использование местоимения *«мы».* Любую фразу лучше переделать из «я-формы» в «мы-форму». Вместо слов: «Давайте перенесем решение этого вопроса на завтра: я мог бы все хорошо обдумать?» - лучше сказать: «Давайте перенесем решение этого вопроса на завтра: мы могли бы все хорошо обдумать». Вместо слов директора своим подчиненным: «Поступил большой заказ, и вам придется много потрудиться», ему можно предложить сказать: «Поступил большой заказ, и нам придется много потрудиться».

Это местоимение «мы» объединяет говорящего со слушателем, конструкция «я»-«вы», наоборот, разделяет их, способствует возникновению противостояния, облегчает возможность возникновения конфликта.

Сущность «мы-подхода» наиболее точно сформулирована у Р.Киплинга в сказке «Маугли»: «Мы с тобой одной крови!».

А теперь о второй проблеме: как критиковать собеседника, чтобы он не обижался? Можно вспомнить использование для этих целей комплимента по форме и критики по содержанию .

Американский специалист по проблемам общения Д.Карнеги дает следующие советы:

1.«Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника».

2.«Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно».

3.«Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника».

Но существует и еще один прием – так называемые «Я-послания» (Некоторые авторы называют их «Я-сообщениями»).Суть их в следующем: вместо осуждающей оценки поступка собеседника высказывается свое эмоциональное состояние, возникшее в результате его.

Вместо слов: «Сколько можно! Ты постоянно говоришь настолько высокомерно! Вечно вызывающе восседаешь на стуле, как Наполеон!» – лучше сказать: «Когда ты говоришь так и сидишь, скрестив руки, я чувствую себя приниженным!» На такую фразу трудно обидеться : ведь человек не выставляет оценки нашим поступкам, а выражает свои ощущения, в которых он – принципиально! – не может быть не прав. Он так чувствует и все! Разве можно обижаться на то, что человек чувствует так, а не иначе? Если только на самого себя.

Безусловно, говорить с помощью «Ты-осуждений» значительно легче, чем подыскивать «Я-послания», и, кажется, такие фразы более действенны. А что?.. «Ты болван!» – и все ясно. Но это иллюзия. «Ты-осуждения» редко достигают цели, и даже когда дают, на первый взгляд, положительный эффект, все равно являются миной замедленного действия, которая рано или поздно, по когда-нибудь взорвется. Зато некоторые усилия по перестраиванию себя на «Я-послания» окупаются сторицей.

Вывод: Умение произвести хорошее впечатление на окружающих, вовремя сделать комплимент или вежливо попросить собеседника о чем-либо – верные спутники на вашем пути к овладению навыками эффективного общения.

ГЛАВА 2. КАК СТАТЬ ПРИЯТНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ

ПРАВИЛО ПЕРВОЕ:

Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать

ПРАВИЛО ВТОРОЕ:

Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

Итак, если мы хотим, чтобы нас выслушали, мы должны сначала выслушать другого.

ПОЧЕМУ МЫ НЕ СЛУШАЕМ

Ю.С.Крижанская и В.П.Третьяков в своей книге «Грамматика общения» говорят о том, что мы не слушаем не только потому, что нам неинтересен предмет разговора, но и потому, что слишком поглощены собственными мыслями, обдумыванием, что бы такое сказать по этой проблеме, как поэффектнее продемонстрировать свою эрудицию. А ведь собеседник в это время продолжает говорить…

1. ***Поглощенность собственными мыслями***

Не слушаем потому, что не владеем собой и полностью заняты внутренними эмоциональными «бурями»: покупатель, предъявляющий претензии к товару, может слушать только то, что ему хочется услышать – любая объективная информация пройдет мимо ушей

2. . ***Уязвимое самолюбие***

Не слушаем потому, что неприятно слышать то, что воспринимается как покушение на наш авторитет. Вместо того, чтобы попытаться понять суть высказывания собеседника, мы сразу готовы защищаться. А лучшая защита – это нападение, поэтому главным становится задавить сказавшего что-то неприятное. Слушать его при этом, естественно, не обязательно.

3. ***Выставление оценок сказанному***

Не слушаем потому, что считаем себя умнее остальных и судим направо и налево обо всем услышанном со своих личных позиций, ставим оценки «пять» – «два» всему, что сказано. Наверное, каждый из нас мог бы признаться себе в том, что хотя бы раз подумал : «Господи! Какая чушь!» – о том, что говорит собеседник, даже не дослушав до конца.

1. ***Потеря внимательности к близким***

Как ни парадоксально, но мы часто не слушаем тех, к кому питаем лучшие чувства. Наша раскрепощенность в общении с близкими, хорошо знакомыми людьми оборачивается расхлябанностью и невнимательностью. Навряд ли мы позволили бы себе слушать так же вполуха, как частенько слушаем мужа, слова какого-нибудь человека, предствленного нам на званном вечере. Увы, как заметил бард А.Дольский: «Меньше всего любви достается самым любимым людям».

1. ***Невладение техникой слушания***

Не слушаем потому, что не умеем. Природа наделила нас способностью слышать – воспринимать звуки, слова, но слушать – точно понимать выражаемую или мысль – мы должны научиться сами.

ИСКУСНЫЙ СЛУШАТЕЛЬ

Профессиональные психотерапевты, психологи умеют искусно слушать. Они помогают человеку говорить, облегчают самораскрытие. Людям очень приятно общаться с ними. Их стиль может быть назван «понимающим».

«Понимающий». Это собеседник, который пытается нас понять и не оценивает наших слов, не анализирует, зачем мы это сказали, не навязывает нам свое сочувствие, не пытается разложить нашу речь «по полочкам». Он действительно нас слушает и слышит именно то, что мы говорим.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек:

- нерефлексивное слушание

- выяснение

- перефразирование

- резюмирование

- отражение чувств.

#### ЧТО ТАКОЕ НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Нерефлексивное слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Здесь важны оба слова. Молчать – так как собеседнику хочется, чтобы его услышали, и меньше всего интересуют наши замечания; внимательно – иначе человек обидится и общение прервется или превратится в конфликт.

Все, что нужно делать – поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.

ИСКУССТВО СЛУШАТЬ , ЗАДАВАЯ ВОПРОС

Что такое выяснение и когда оно полезно

Выяснение – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, "«а корню"» Выяснение полезно в следующих случаях;

1. Когда мы решаем проблему в семье или с коллегами на работе, и нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к печальным последствиям. В этом случае разумнее полностью выслушать человека и выяснить своими вопросами все, что кажется непонятным.

1. Часто бывает ситуация, в которых человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое, не делает необходимых пояснений, так как ему кажется, что об этом все знают. И л.ди бывают обычно очень благодарны тем, кто, пользуясь выяснением, помогает им объяснить, что же они, собственно, хотят сказать.
2. Выяснение помогает и говорящем. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают ( что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

ПРАВИЛА ВЫЯСНЕНИЯ

1. Для выяснения можно использовать следующие ключевые слова:

«Не повторите ли Вы еще раз?»

«Что Вы имеете в виду?»

«Не объясните ли Вы это?»

«Извините, я не совсем понял Вас …» и т.д.

1. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать другие слова.
2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа «Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» – никакого отношения к этому приему не имеет. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.
3. Пользоваться выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, «да-нет», ответа: это сбивает человека, они начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» – полезнее спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны уже говорить сами, во втором – даем возможность собеседнику продолжить и остаемся слушателями.

КАК ДОБИТЬСЯ ТОЧНОГО ПОНИМАНИЯ СОБЕСЕДНИКА

Представим себе, что в выходной день мы вместе с семьей пришли в зоопарк. Полюбовались грацией благородного оленя, убедились в своем воспитании на фоне «слишком вольного» поведения резвящихся мартышек, испытали острые ощущения с крокодилом или тигром.

А теперь понаблюдаем за тропическими птицами. Здесь можно взять урок у попугая. О может помочь освоить один из приемов слушания.

Попугай – символ бездумного повторения. Но как нам интересно с ним общаться! А все потому, что слышим самих себя,, лишь в другом исполнении. (А для любого человека нет более интересного собеседника, чем он сам).

На этом принципе и основан психологический прием «перефразирование».

ЧТО ТАКОЕ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

Перефразировать – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дельше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

На психологическом тренинге общения проводилось следующее задание.

Участники делились на пары и вели беседу на любую тему, но с одним условием: рассказывать будет кто-то один, и продолжать он может только после того, как второй полностью повторит его слова, что было «зеленым светом» для дальнейшего разговора.

Насколько же трудным оказалось это на первый взгляд простое задание! Так как люди думают в 3-4 раза быстрее, чем говорят, у нас возникает во время речи собеседника море времени, чтобы заняться чем-то другим. Как правило, мы развлекаемся, наряжая мысли собеседника в одежды нашего личного видения проблемы. Общий смысл улавливается и ладно! Но ведь зачастую в одном слове бывает больше информации, чем в пятиминутном высказывании. А уж о нюансах и говорить не приходится.

Слушатели в парах заканчивали упражнение буквально в поте лица, как будто поднимали 16-ти килограммовую гирю. А вот ощущения у говорящих были совершенно другие: хотя такое повторение их слов и было непривычным, несколько выбивало из колеи (в упражнении, так как идет тренировка, нужно было повторять все дословно), но зато как приятно, по их словам, было убедиться, что их слушают с предельным вниманием.

КОГДА ПОЛЕЗНО ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

Перефразирование – практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении, и в разговоре, что называется, «о погоде, о природе». Но особенно эффективно оно в следующих случаях;

1. При коммерческих переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера. Поленившись повторить сказанное своими словами , мы рискуем быть «премированы» миллионами потерянных рублей. Образно говоря, перефразирование дает возможность быть уверенным, что нам действительно предлагают партию видеомагнитофонов фирмы «Сони», а не соевые бобы из Вьетнама.
2. В конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль собеседника своими словами, то можно быть уверенным, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим: ведь он видит, что его слушают и стараются понять! Тут вступает в действие общий закон: у человека обычно возникает желание вернуть психологически «плюс» тому, кто его дал. Но даже если этого и не случится, у собеседника не будет повода и оснований внутренне считать, что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова.
3. Особенно полезно перефразирование, когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддержать беседу на любую тему часами, производя на говорящего очень благоприятное впечатление человека, хорошо знающего данную область (ведь наши ответы – это его собственные мысли!)
4. Интересно, что перефразирование, как ни странно, необходимо именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной (при спутанной речи эффективнее прием выяснения) – оно не дает притупиться нашему вниманию.
5. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, а если понимают неправильно – своевременно внести необходимые исправления.

ПРАВИЛА ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

1. Перефразирование можно начать следующими фразами:

«Если я Вас правильно понял, то…»

«Вы поправьте меня, если я ошибся, но…»

«Другими словами, Вы считаете…» и т.п.

2.При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием – «отражение чувств»). Оно помогает отделить «зерна» смысла от «плевел» эмоций: возбуждения, взволнованности, подавленности.

3.Важно выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать нашего попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли.

4.Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собъет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

ИСКУССТВО ПОДВОДИТЬ ИТОГИ

Что такое резюмирование и когда оно полезно

Резюмирование – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея.

Хорошим примером своеобразного резюмирования могут служить научные журналы, во многих из которых принято в конце в виде тезисов давать краткое содержание всех напечатанных в номере статей.

1. Наиболее часто резюмирование используется на деловых совещаниях. Искусство руководителя, ведущего планерку, на которой предлагаются различные пути решения проблемы. Иначе очень скоро совещание сможет конкурировать со знаменитым одесским базаром.

2. Когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени делать резюмирование сказанного, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие замечания и забыв о сути дела.

3. Полезно резюмирование и в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня – это…»

4. Интересно и такое использование этого приема. Прежде, чем высказать несогласие с чьей-то точки зрения, можно вначале выделить в ней главное, подытожить сказанное - тогда не придется распыляться, приводя контрдоводы , но ответить на суть возражения собеседника. А еще более элегантно – попросить сделать резюме его самого: он должен будет избавить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчает нам задачу.

5. Используя прием резюмирования, можно помогать собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и невнятных фраз, но сохранив у него ощущение, что к этой мысли пришел он!

ПРАВИЛА РЕЗЮМИРОВАНИЯ

1. Для резюмирования могут сказаться полезными следующие вступительные фразы:

«Таким образом, главное…»

«Итак, Вы предлагаете…»

«Ваша основная идея, как я понял, в том, что…»

«Если теперь подытожить сказанное Вами…»

2. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

ЧТО ТАКОЕ ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ И КОГДА ОНО ПОЛЕЗНО

Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая внимания на содержание речи, существо которой подчас не имееь особого значения и для нас самих.

ПРАВИЛА ОТРАЖЕНИЯ ЧУВСТВ

1. При отражении чувств акцент делается не на содержание сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника. Это различие не всегда легко уловить, но оно имеет принципиальное значение. Сравним две фразы6 «Я чувствую себя обиженным» и «Я думаю, что я обижен». Первое выражение совершенно естественно, а вот второе кажется каким-то неуклюжим, искусственным.

2. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние, поэтому ответы следует, насколько это возможно, передавать своими словами. И тем не менее можно воспользоваться определенными вступительными фразами:

«Мне кажется, что Вы чувствуете…»

«У меня такое ощущение, что Вы чем-то…»

«Не чувствуете ли Вы себя несколько…»

При этом желательно избегать категорических формулировок типа : «Я уверен, что Вы огорчены», - ведь чужая душа – потемки, и в чувствах человека особенно легко ошибиться. Кроме того, категоричные утверждения о его чувствах вызывают у собеседника даже раздражение: «Я сам не могу до конца разобраться, а он, видите ли, уверен!»

3. В ответах следует учитывать и интенсивность чувств собеседника: «Вы несколько расстроены!» (совершенно, очень, страшно и т.п.)

4. Понять чувства собеседника можно различными путями:

* следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.;
* многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника. Например, если он подсознательно сделал «стирающее» движение ладонью по лбу, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли;
* необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Это приемы понимающего слушания: нерефлексивное слушание, выяснение, перефразирование, резюмирование и отражение чувств. Их использование в повседневной или деловой жизни ценно и само по себе. Но они лишь средство для достижения главной цели общения - понимания собеседника. Ведь для этого собеседника, но и почувствовать, насколько важно для него то, о чем он говорит, какое место занимает сказанное в его внутреннем мире.

Высший уровень развития умения слушать – эмпатическое слушание.

Вывод: всем людям приятно общаться с понимающим и внимательным человеком. Выслушивайте людей, станьте приятным собеседником - и к вам потянутся. Для этого тренируйте использование методов активного слушания. Применяйте каждый метод, исходя из условий конкретной ситуации. Ведь если та или иная коммуникативная технология применена не вовремя и не к месту – она скорее навредит, чем поможет.

ГЛАВА 3.ПОНИМАНИЕ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СООБЩЕНИЙ.

Авторы книги «Язык жестов» Гленн Вилсон и Крис Макклафлин говорят, что с тех пор, как ученые впервые заинтересовались невербальной коммуникацией, было выявлено множество поразительных вещей. Пожалуй, самое удивительное – это крайне незначительное количество слов, являющихся значимыми в разговоре лицом к лицу, по сравнению с огромным количеством сигналов, передаваемых с помощью жестов и связанных с ними символов.

*ДВЕ ТРЕТИ СООБЩЕНИЙ, ПОЛУЧЕНЫХ КАКИМ-ЛИБО ОБРАЗОМ УЧАСТНИКОМ БЕСЕДЫ, ПОСТУПАЕТ ПО НЕВЕРБАЛЬНЫМ КАНАЛАМ СВЯЗИ.*

ЧТЕНИЕ СИГНАЛОВ.

*Дружеский взгляд*: даже когда вы просто поддерживаете необязательный разговор, расположенный к вам человек будет часто смотреть на вас, особенно когда вы говорите. Психологи используют для обозначения этого выражение «поедать глазами» – значит, неотрывно смотреть на другого человека, особенно ему в лицо, но не всегда встречаться глазами.

Стоит учесть, что, например, женщины не только склонны сами больше «поедать глазами» своего собеседника, но и более положительно относятся к тому, что и на них много смотрят. Мужчины в целом относительно менее склонны к тому, чтобы позволять часто на себя смотреть, даже в знак теплых и дружеских отношений.

*Улыбки:* вы, по всей вероятности, улыбаетесь автоматически, когда вступаете с незнакомцем в беседу, и ваш партнер поступает так же. Но однажды возникает разговор, интересующий вас обоих, и тогда улыбка, пусть едва уловимая, показывает, что ваш собеседник относится к вам с уважением и не пытается быстро закончить обсуждение. Остерегайтесь тем не менее улыбки, которая никогда не касается глаз собеседника, ибо она показывает, что человек улыбается по долгу или из вежливости, а не потому, что им руководят чувства.

*Теплые интонации*: мы всегда следим за тембром и интонациями голоса как средствами выражения эмоционального содержания слов, которые мы слышим, и в разговоре можем отличить их от смысла самих слов. Голос лучше выражает положительные, чем отрицательные эмоции, и вам, вероятно, приходилось на основании одних только интонаций обнаружить, что вы нравитесь собеседнику. Кстати, ученые утверждают, что именно таким путем проще определить, пытаются ли вас ввести в заблуждение, или говорят прямо и откровенно.

*О чем говорит ваше тело:* если вы ведете разговор стоя, то бросьте беглый взгляд на ноги собеседника. Как развернуты ступни? Хорошо, если они расположены под прямым углом к вашим собственным – это означает, что чувства вашего собеседника по отношению к вам совпадают с вашими собственными.

Если кто-то находит вас интересным, то он будет сидеть вполоборота к вам, может быть, положит ногу на ногу, причём та нога, которая ближе к вам, окажется снизу.

Но не переоценивайте ни идного из этих признаков по отдельности!

*Тепло прикосновения*. Прикосновения к другому человеку, лишенные сексуальной окраски, скажем, к руке или плечу, являются сильнейшим средством передачи теплого отношения и симпатии. Когда нет оснований, что это будет негативно воспринято, не стесняйтесь прикосновений, если у вас это выходит естественно. Те, кто умеют в разговоре дотронуться до собеседника, обычно воспринимаются как милые и привлекательные, однако нужно быть очень внимательным к возможной реакции другого человека.

*Зеркальное отражение (позиционное эхо)* – это еще один признак, по которому с уверенностью можно сказать, что двое отлично ладят друг с другом. Понаблюдав за тем, как люди стоят, сидят, двигаются, можно заметить у них тенденцию настолько подражать друг другу, что кажется, будто это один человек, отражающийся в зеркале. Этот процесс идет на уровне подсознания, в его основе лежит несловесное сообщение: «Посмотри, я совсем такой же, как и ты». Ненавязчиво копируя некоторые жесты человека, его легче расположить к себе, успокоить и расслабить.

Язык жестов во многих случаях можно назвать языком дружеского расположения. Однако в нашей жизни бывают ситуации, когда жесты людей начинают обозначать прямо противоположное. Но многие из нас не настолько отважны, чтобы заявить прямо в глаза другому человеку, что мы не рады встрече и хотим, чтобы нас оставили в покое. Поэтому стоит научиться распознавать отрицательные сигналы.

Вот список поведенческих признаков, отражающих антипатию:

\*хмурый вид

\*нежелание смотреть в глаза собеседнику

\*хождение с места на место

\*зевота

\*усмешка

\*ковыряние в зубах

\*чистка ногтей

Все эти признаки совершенно очевидны, и вы наверняка воспримете предназначаемое вам сообщение.

**Некоторые защитные методы:**

*\*Руки согнуты в локтях и скрещены* Этот жест свойственен человеку, когда он чувствует опасность или неуверен в себе, особенно при общении с людьми, которых он не очень хорошо знает.

*\*Руки находятся поперек тела* Эта поза представляет собой завуалированную версию предыдущей. Она хоть и выглядит более естественно, тем не менее также свидетельствует об обороне.

*\*Сигарета в руке* Одним из самых сильных препятствий на пути непрошенного вторжения в личное пространство человека может стать раскаленный кончик зажженной сигареты, служащий предостерегающим сигналом.

*\*Ноги крест накрест* Человек часто принимает такую позу, чувствуя опасность или пребывая в дурном настроении.

*\*Обе руки что-то крепко сжимают* Обычно используется какой-нибудь невинный предмет вроде стакана или ручки – для символической защиты или чтобы скрыть свою нервозность.

Вывод: В общении важно видеть в человеке больше, чем он говорит себе. Читать человека, как книгу, значит понимать язык жестов, который дает более полную информацию о мыслях, чувствах и свойствах человека, чем его слова. Человек, как правило, не контролирует свои жесты, выражение лица, тон голоса. Его внимание сосредоточено на том, что и как лучше сказать, чтобы быть правильно понятым и добиться своих целей. Поэтому слова иногда больше скрывают истинные чувства и мысли, чем раскрывают их. Чтобы хорошо разбираться в людях, надо не только слушать, но и внимательно наблюдать за поведением людей, понимать их язык жестов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Однажды, трое мудрецов в темной комнате решали вопрос: что же такое слон. Один мудрец, нащупав в темноте хвост, сказал: «Слон – это что-то похожее на шнурок веревки». Второй обхватил ногу и заявил: «Слон – это нечто наподобие колонны». Третий взялся за хобот и сформулировал: «Слон просто похож на удава». И тут вошел четвертый мудрец, зажег лампу, и все увидели, что же такое слон.

Мы попытались раскрыть разные части «слона» : аттракцию (искусство нравиться людям), слушание и понимание невербалики. У него есть еще много «частей тела»., но мы старались показать основные, относящиеся к теме курсовой работы, хотя эта тема необъятна.

Данная работа показывает необходимость использования эффективных методов общения.

При этом особое значение имеют:

* Первое впечатление
* Три психологических «плюса» : комплимент, улыбка, имя собеседника
* Умение слушать собеседника
* Понимание «языка жестов» своего оппонента.

Работы ряда авторов показали, что в основе приемов эффективного общения лежит искренность собеседников. Многочисленные психологические исследования ясно показывают, что осознание человеком причин и закономерностей своего поведения может радикально изменить его отношение к жизненным ситуациям. У него возникает возможность понимать их глубже, видеть несколько вариантов собственных действий там, где усматривался только один, предполагать несколько причин развития событий там, где приходила на ум только одна.

Таким образом, понимание возможного многообразия причин и способов поведения, ясное и, вместе с тем, гибкое видение ситуаций общения, позволяют сделать наилучший выбор из нескольких возможных вариантов реагирования, что делает человека более свободным, «хозяином своего положения».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ю.С.Крижанская, В.П.Третьяков «Грамматика общения» , Москва , изд. «Смысл» 1999г.
2. С.Д.Дерябо, В.А.Ясвин «Гроссмейстер общения», Москва, изд. «Раритет», 1998г.
3. А.А.Корник, Е.А.Корник «Психология человеческих отношений», Москва, изд. «Когито-центр», 1998г.
4. Д.Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить.», Москва, изд. «Прогресс», 1989г.
5. Е.И.Рогов “Психология общения” , Москва, изд. “Владос”, 2001г.
6. В.Сергечеева “Азы общения – стратегия и тактика” , Санкт-Петербург, изд. “Питер”, 2002г.
7. И.Ялом “Теория и практика групповой психотерапии”, Санкт-Петербург, изд. “Питер”, 2000г.
8. М.Гаулстон, Ф. Голдберг «Психологические ловушки», Санкт-Петербург, изд. «Питер», 1997г.
9. Вагин И.О. «Уроки психологической защиты», Санкт-Петербург, изд. «Питер», 2002г.
10. Г.Вилсон, К. Макклафин «Язык жестов – путь к успеху.» Санкт-Петербург, изд. «Питер», 2001г.
11. Рысев Н.Ю. «Активные продажи – Как найти подход к клиенту» Санкт – Петербург, изд. «Питер», 2002г.

СОДЕРЖАНИЕ:

Введение…………………………………………………………………с.2

Глава 1: Искусство нравиться людям………………………………….с.3

Как произвести хорошее впечатление?………………………………с.4

Глава 2: Как стать приятным собеседником…………………………..с.13

Искусный слушатель………………………………………………….с.15

Что такое нерефлексивное слушание………………………………...с.15

Искусство слушать, задавая вопрос…………………………………с.15

Правила выяснения……………………………………………………с.16

Как добиться точного понимания собеседника…………………….с.16

Что такое перефразирование………………………………………….с.17

Когда полезно перефразирование……………………………………с.17

Правила перефразирования……………………………………………с.18

Искусство подводить итоги…………………………………………..с.19

Правила резюмирования………………………………………………с.20

Что такое отражение чувств и когда оно полезно……………………с.20

Правила отражения чувств…………………………………………….с.20

Глава 3: Понимание невербальных сообщений………………………….с.21

Чтение сигналов…………………………………………………………с.22

Некоторые защитные методы………………………………………….с.23

Заключение…………………………………………………………………с.25

Список используемой литературы………………………………………..с.26