

USMF "Nicolae Testemițanu"

Catedra **Management** și Psihologie

**Общение в профессиональных и личных
отношениях.**

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ в коммуникации



Dr., conf. univ., Fornea Iuliana

2020

Введение

Каждый человек время от времени допускает ошибки при коммуникации. Однако большинство из них можно избежать и сберечь свою репутацию, если знать о самых частых ошибках при передаче информации другому человеку. Собеседника очень легко обидеть и задеть, поэтому нужно быть осознанным при общении с ним.



Типичные ошибки в общении

Ошибка №1. Нежелание и неумение слушать.

Подсознательно люди думают, что видят и слышат все, что происходит, и делают выводы до того, как получают достаточную информацию. Нужно волевым усилием направить внимание на собеседника, стараясь вникнуть в то, что именно он хотел сказать. Чувства, о которых говорит человек – это совсем не то же самое, что слова, которые он произносит, и конечно же, совсем не то, что мы из услышанного поймем.

Как решить?

Чтобы слушать и слышать, нужно отдавать себе отчет о том, что у каждого человека своя субъективная реальность. Никто из нас не воспринимает мир таким, какой он есть. Мы воспринимаем его так, как научились воспринимать. Также нужно направить внимание на собеседника, а не на свои представления о том, что происходит.

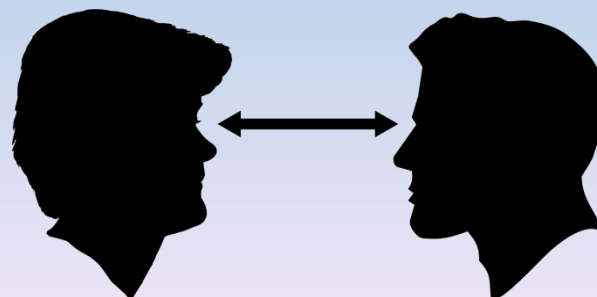


Ошибка №2. Потеря контакта.

Выразить мысль ясно и компактно – это весьма непростое умение. Трудность в общении словами состоит в том, что нужно (на внутреннем плане) подобрать слова и при этом (на внешнем плане) не терять контакт с собеседником. Можно часто наблюдать, как начав формулировать свою мысль человек уходит в себя и утрачивает контакт с собеседником или аудиторией, перестает обращать внимание на их реакции и поэтому, не в состоянии адекватно на эти реакции ответить.

Как решить?

В процессе общения старайтесь всегда удерживать внимание на собеседниках, отслеживая их реакции. Умение выражать мысль компактно, ясно и точно приходит только при постоянном стремлении делать высказывание максимально точными компактными и ясными. Для этого нужно читать книги и работать над содержанием и формой своих высказываний.



Ошибка №3. Ложь

- Если в нашей жизни есть ложь, значит что-то не так с нашей жизнью, это нужно менять. Если мы ничего не меняем из того, что заставляет нас лгать, то оказываемся вынуждены затем обслуживать свою ложь.
- Так оправдания превращаются для нас в объяснения и разобщают нас даже с близкими людьми. Ложь (в любой ее форме) – это то чего не существует. В общении ложь приводит к серьезным проблемам и отдаляет нас от решения действительно важных задач.

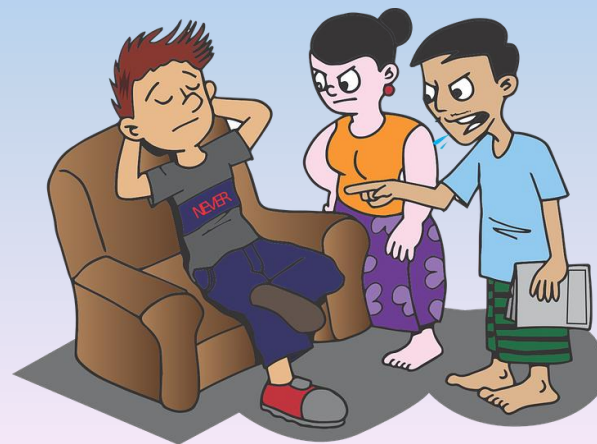
Ошибка №4. Отсутствие обратной связи

В процессе общения необходимо не только поддерживать контакт, но и давать обратную связь собеседнику, позволяющую ему судить о том, насколько вы его хорошо понимаете и понимаете ли вообще.

Слабая, не тренированная, рефлексия не позволяет большинству людей отслеживать все значимые последствия их действий, а значит им нужно помогать в этом – давая им адекватную обратную связь, в которой человек смог бы видеть себя и благодаря этому скорректировать свое неадекватное восприятие или поведение. Хорошая обратная связь – конкретна, конструктивна, мотивирует на развитие.

Ошибка №5. Сопротивление к развитию

- Вместо того, чтобы признавать ошибки и развиваться, люди избыточно много сил тратят на поиск причин, почему это не возможно.
- Сопротивление к развитию – это инерция нашего представления о себе. На самом деле мы можем измениться в любой момент. Мы можем обучиться чему угодно – кто-то быстрее, кто-то медленнее, в разных вещах по-разному. Самодисциплина творит чудеса, когда человек перестает держаться за свой «образ Я» и активно учится, получает информацию и делает выводы.



Ошибка №6. Поиск одобрения окружающих.

- Поиск одобрения лишает самостоятельности и критичного мышления. И дело не в том, что нельзя быть хорошим для всех. Важнее то, что-то принципиально новое рассчитывая лишь на одобрение окружающих людей.
- Зависимость от одобрения другими людьми, от их мнения – это детская привычка, доставшаяся нам со времен полной зависимости от взрослых. С помощью наличия или отсутствия одобрения мы могли знать – что правильно и верно, а что нет. Однако у взрослого человека есть более надежные критерии истины – научный анализ, логика, эксперимент и проверка знаний на практике. Если не избавляться от детских привычек, то придется обслуживать их всю жизнь.

Ошибка №7. Негативное мышление

- Негативное мышление – это отрицающее и пессимистическое мышление, при котором человек концентрируется на том, чего он не хочет, вместо концентрации на том, что он желает. Следствием негативного мышления является негативная речь, которая не помогает, а мешает достигать конструктивных результатов.
- Чтобы научиться позитум-мышлению необходимо изменить фокус внимания, волевым усилием отрывая его от образов того, от чего хотелось бы избавиться и направляя внимание на то, что нужно сделать, чтобы добиться нужного результата.

Ошибка №8. Недоверие

- Недоверие – это форма разобщенности между людьми. Настоящее доверие между коллегами и партнерами творит чудеса, а недоверие разрушает даже самые выгодные совместные предприятия.
- Волевое намерение к людям, к их намерениям, позволяет изменить отношения. Это не наивность, а формирующая вера, целенаправленное воздействие, результатом которого становятся конструктивные отношения партнерства и сотрудничества.



Ошибка №9. Ожидания

- Ожидания – это пассивное отношение к результату, словно бы желаемый результат обязан с нами случиться. Естественно, что ожидания не оправдываются и приводят к страданию.
- Опасно в процессе общения фокусироваться на своих ожиданиях. Если искомый результат действительно важен, его нужно обеспечивать поступками, реальными действиями. Также опасно вестись на ожидания окружающих. Это ловушка в которую легко попасть, если вы симпатизируете собеседнику. Отследив ожидание, которое на вас «навесили», но которое вы не собираетесь оправдывать – дайте обратную связь, доброжелательно покажите, что не считаете себя обязанным следовать данному ожиданию. Тем самым верните ответственность за ожидания его источнику.

Ошибка №10. Манипуляция

- Манипуляция – это попытка скрытого управления действиями людей с целью извлечения личной выгоды. Никто не любит, когда им манипулирую. Попытка добиться своего с помощью манипуляции обязательно, рано или поздно, приведет к еще большему разобщению и утрате доверия.
- Вместо манипуляции необходимо выбирать методы открытой постановки проблемы, поиска конструктивного совместного решения. Такой подход вызывает доверие и уважение.

Библиография

- https://www.b17.ru/blog/tipichnie_oshibki_v_obshchenii/
- <http://www.psychologies.ru/articles/50-tipichnyih-oshibok-v-obschenii/>
- <https://psy.wikireading.ru/26573>