

USMF "Nicolae Testemițanu"  
Catedra Management și Psihologie

# Эффективная и неэффективная коммуникация.

Стратегии и методы оптимизации коммуникации.

ДР., ДОЦЕНТ, ФОРНЯ ЮЛИАНА

2020

# Что такое общение?

- ▶ Общение (коммуникация) – неотъемлемая часть нашей жизни. Более того, во многом уровень нашего успеха в жизни определяет не количество дипломов о высшем образовании, а умение общаться и находить точки соприкосновения с самыми разными людьми. Эффективное общение – это не просто обмен информацией, это целая философия, наука или даже искусство. Потому знать его азы должен каждый человек, желающий добиться успеха.



# 1. Научитесь слушать

- ▶ Хороший собеседник – это не только тот, кто умеет говорить, но и тот, кто умеет слушать. Причем не только слушать, но и слышать. Не стоит спешить и перебивать собеседника, даже если то, что он говорит, вы слышите уже раз сто второй. Проявите искреннюю заинтересованность, задавайте вопросы, показывайте ему, что он вам небезразличен



## 2. Форма речи

- ▶ В большинстве случаев внимание обращается не на то, ЧТО человек говорит, а на то, КАК он это говорит. Каким бы умным человеком вы ни были, но, если ваша речь тихая и невнятная, вас не будут воспринимать так, как вам бы хотелось. Развивайте дикцию, работайте над произношением (в этом вам помогут обычные скороговорки), регулируйте громкость голоса и его темп. Упражняйтесь регулярно, и уже скоро вы заметите явный прогресс.



# 3. Невербальное общение

- ▶ Жесты, взгляды, мимика – иногда все это может сказать куда больше, чем слова. Всем этим также нужно научиться управлять. Первое правило – смотреть собеседнику в глаза, иначе контакта просто не получится. Жесты использовать можно, но пусть они не будут сильно агрессивными. Мимика также должна быть живой, но в меру. НЛП советует нам копировать жесты собеседника и его положение, и действительно, работает это довольно часто.



# 4. Правильные улыбки

- ▶ Улыбка – это замечательный инструмент для формирования приятных отношений. Но! Когда она дежурная и натянутая, человек сразу, пусть даже неосознанно, ощущает фальшь. Улыбайтесь тогда, когда это действительно уместно, и старайтесь вызывать улыбку у собеседника – она прекрасно сглаживает все углы.



# 5. Уточняйте

- ▶ Причиной огромного количества различных конфликтов становится банальное непонимание. Поэтому, если вы чего-то не поняли, не бойтесь уточнять. Чтобы не переспрашивать в лоб, используйте завуалированные фразы вроде: «Если я правильно понимаю...», «Вы хотите сказать, что...», «Иными словами...».



## 6. Будьте лаконичны

- ▶ Не используйте длинные витиеватые фразы, которые существенно напрягают разговор. Научитесь обращать его в более лаконичную и четкую форму. Также не стоит использовать слишком заумные слова, которые ваш собеседник может не знать – он может ощущать себя неловко, и, соответственно, с вами у него будут связаны не лучшие ассоциации.





# 7. Никаких «Нет»

- ▶ Слово «нет» подсознательно настраивает человека на враждебную позицию, поэтому наша задача – употреблять его только в крайних случаях. В ситуациях, которые таковыми не являются, мы можем заменить его чем-то вроде «Да, но...», «Есть другой вариант», «У меня несколько иное мнение...» и так далее.



# 8. Задумывайтесь

- ▶ Вы можете взять небольшую паузу в разговоре, чтобы якобы обдумать то, что услышали. И тут вы можете проверить уровень уверенности вашего собеседника в себе. Иногда такой вот простой приемчик может даже заставить человека сделать свое предложение более выгодным для вас. Заметьте, вы сами при этом не сказали ни слова.



# 9. Не бойтесь ошибиться

- ▶ Не нужно пытаться доказывать человеку его неправоту. Тем самым вы как бы намекаете ему о вашем превосходстве, что, конечно, никому не нравится. А вот допускать вероятность вашей собственной ошибки – это иногда просто жизненно необходимо. К примеру, можно применять такие фразы: «У меня несколько другое мнение, хотя в правоте я не уверен», и «Поправьте меня, если я не прав».



# 10. Правильное окончание

- ▶ В конце разговора нужно уточнить основные моменты, которые были выяснены в ходе беседы, чтобы убедиться, что вы с собеседником правильно поняли друг друга. И обязательно поблагодарите его за беседу – это элементарная вежливость



# Дополнительные рекомендации

- ▶ 1. Наблюдайте за языком тела
- ▶ 2. Избавьтесь от слов-паразитов
- ▶ 3. Заготовьте сценарии
- ▶ 4. Избавьтесь от того, что вас отвлекает
- ▶ 5. Подгоняйте свою речь под аудиторию
- ▶ 6. Проявляйте искренний интерес к другим людям
- ▶ 7. Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.

# КОНФЛИКТЫ и ОБЩЕНИЕ

# Что такое конфликт?

- ▶ Термин происходит от латинского слова «conflictus», означающего «столкнувшийся». Обычно, говоря о конфликте, говорят о наиболее остром способе разрешения противоречий во взглядах, целях, интересах, которые возникают во время взаимодействия людей друг с другом.



# Стратегии преодоления конфликта

- ▶ Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.
- ▶ Выделяют пять основных стратегий ( К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.





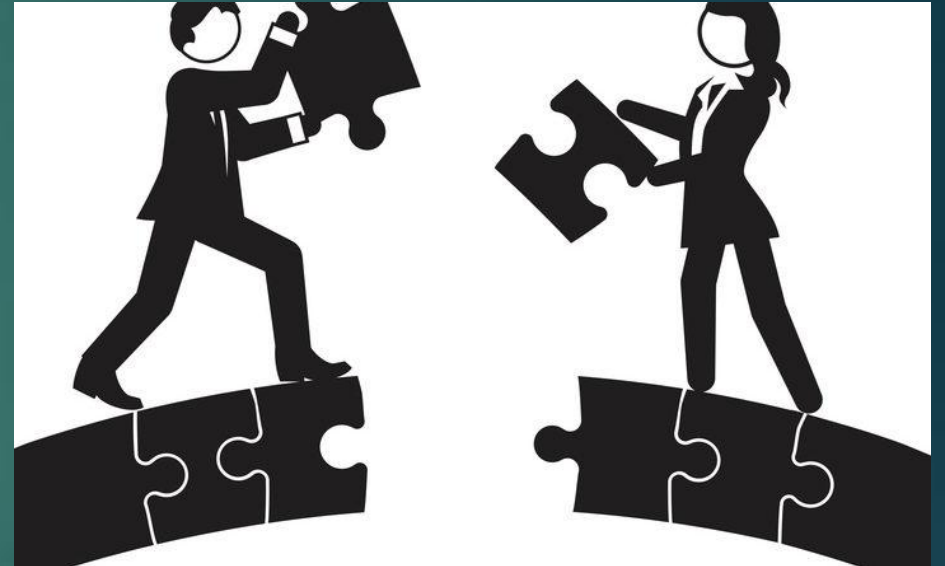
# Соперничество

- ▶ Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Оно оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.



# Компромисс

- ▶ Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.



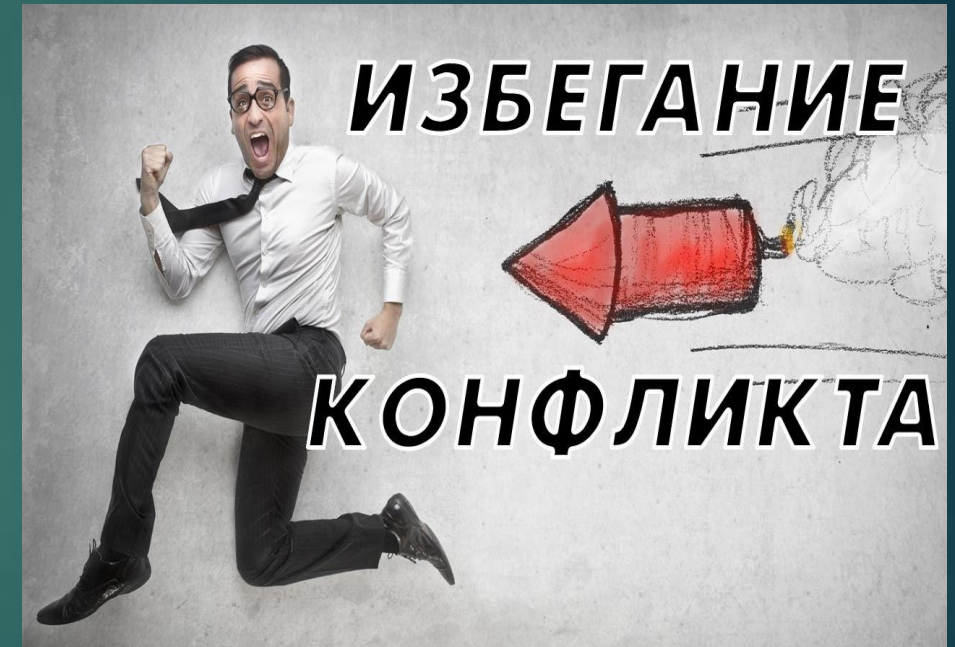
# Приспособление

- ▶ Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.



# Избегание

- ▶ Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избежание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.



# Сотрудничество

- ▶ Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.



# Выбор стратегии

- ▶ Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.
- ▶ Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, что делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь ассиметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия.