

Самостійна робота № 6

Тема: Культура усного фахового спілкування

Питання для розгляду:

1. Які є способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування?
2. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

1. Які є способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування?

До способів спілкування, відносять також способи впливу однієї людини на іншу (або інших), коли ми прагнемо “спровокувати” її поведінку в потрібному нам напрямі, знайти в системі її діяльності “слабкі місця”, визначити фактори, що керують нею, і намагаємося змінити їх. Отже, будь-який вплив здійснюється з метою формування, закріплення або зміни установок, поглядів, взаємин, почуттів, дій тощо.

До групи психологічних способів впливу на людей належать навіювання, наслідування, психічне зараження і т. ін. Це механізми, які діють насамперед на несвідоме.

Існує ще такий важливий спосіб впливу, як переконання. Переконання – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувавши в неї нові установки. Переконання впливає не тільки на розум, а й на почуття, якщо звернення до інших супроводжується емоціями. Отже, переконання – це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їхній єдності, формує нові погляди, відносини, що відповідають вимогам суспільства.

Переконувати словом – це велике мистецтво, яке потребує знань психології людей, законів етики й логіки. Мистецтво переконувати полягає як у тому, щоб бути приємним, так і в тому, щоб логічно обґрунтовувати свою позицію й перекодувати мислення в мовлення. Проте якщо людина не хоче, щоб її переконали, тут не допоможуть ні логіка, ні аргументація. Не можна

також досягти бажаного результату, якщо той, хто переконує, поводить себе зверхньо або поблажливо, прагне самоствердитися, дійти до фіналу «перемога – поразка». А тому, аби переконати іншого, спочатку слід досягти того, щоб людина захотіла вислухати уважно й осмислено запропоновані їй докази. Для цього треба виокремити те спільне, що об'єднує людей, і встановити психологічний контакт. Потім доцільно разом проаналізувати всі аргументи обох співрозмовників і дійти спільного висновку, згоди. Тоді переконуючий вплив на людину не буде нав'язаним, а відповідатиме її думкам, поглядам, почуттям.

Навіювання – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок. Під час навіювання не досягається згода, а лише забезпечується прийняття інформації, що містить готовий висновок. Використовуючи інформацію, людина, на яку впливають, має сама дійти необхідного висновку.

Виокремлюють такі види навіювання на людину: коли вона перебуває в активному стані; під гіпнозом; під час сну.

Одним із видів навіювання є самонавіювання. Це свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. У цьому процесі людина сама створює модель стану або дій і уводить її у свою психіку.

Психічне зараження – спосіб психологічного впливу, що відомий із сивої давнини. На відміну від навіювання та переконання, які часто застосовуються в міжособистісних взаєминах, у разі взаємодії з організованою групою психічне зараження яскраво проявляється як засіб впливу у групах малознайомих людей (це спостерігається під час релігійного екстазу, паніки і т. ін.).

Наслідування – особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. У дорослих механізми наслідування набагато складніші, аніж у дітей. Дорослі більш критично сприймають зразки, запропоновані їм для наслідування. На практиці навіювання, переконання,

психічне зараження, наслідування рідко вживаються в чистому вигляді. Найчастіше вони доповнюють одне одного, функціонують у системі.

2. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

Ділова бесіда – це цілеспрямоване спілкування з передбачуваним або попередньо запланованим результатом (пр. прийняття плану дій із діловим партнером, співбесіда з роботодавцем).

Аби досягти успіху під час бесіди треба:

1. Ретельно готуватися до бесіди;
- Бути уважним і тактовним до співрозмовника;
- Постійно стимулювати у співрозмовника зацікавленість розмовою;
- Вміти слухати співбесідника, враховувати його погляди, думки і докази;
- Стежити за реакцією партнера й відповідно корегувати свої дії;
- Висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо;

Створювати атмосферу довіри, щоби привернути до себе співрозмовника.

Щоб бесіда була ефективною, не можна:

1. Перебивати співрозмовника;
- Різко прискорювати темп бесіди;
- Негативно оцінювати особистість співрозмовника;
- Підкреслювати відмінність між особою та співрозмовником;
- Зменшувати дистанцію;

Зазвичай бесіда складається з таких етапів:

Визначення місця й часу зустрічі;

Обмін думками та пропозиціями;

Закінчення бесіди;

Під час бесіди слід триматися скромно, але впевнено. Не варто розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоби створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.