

ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф.Войно-Ясенецкого Минздрава России
Институт последипломного образования

НЕДЕЛЯ КАРЬЕРЫ КРАСГМУ

Межличностная аттракция, бесконфликтная коммуникация

Сенченко Алексей Юрьевич
доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики
здравоохранения ИПО
Отличник здравоохранения

Базовые навыки XXI века

Концентрация и управление вниманием

Экологическое мышление

Эмоциональная грамотность

Кросскультурность

Цифровая грамотность

Способность к обучению и самообучению

Творчество, креативность

КОМПЕТЕНЦИИ ЧЕЛОВЕКА ЦИФРОВОЙ ЭПОХИ

Цифровые знания и навыки

Базовая цифровая грамотность
Аналитика данных
Машинное обучение
Искусственный интеллект
Программирование
Кибербезопасность

Навыки, помогающие справиться с большими потоками информации

Поиск, обработка и анализ информации
Информационная гигиена
Управление вниманием



Навыки, которыми не могут овладеть машины

Эмпатия и эмоциональный интеллект
Креативность и нестандартное мышление
Управление роботизированными процессами

Навыки, помогающие справиться с неопределенностью будущего

Адаптивность
Системное и критическое мышление
Стрессоустойчивость
Управление изменениями
Способность к самообучению в режиме Life Long Learning

Навыки, определяющие эффективность личностного взаимодействия

Умение работать в команде
Сотрудничество
Навыки самопрезентации, ведения переговоров

Обучение цифровым навыкам: глобальные вызовы и передовые практики. Аналитический отчет. М.: КУ Сбербанка, 2018.

Определение

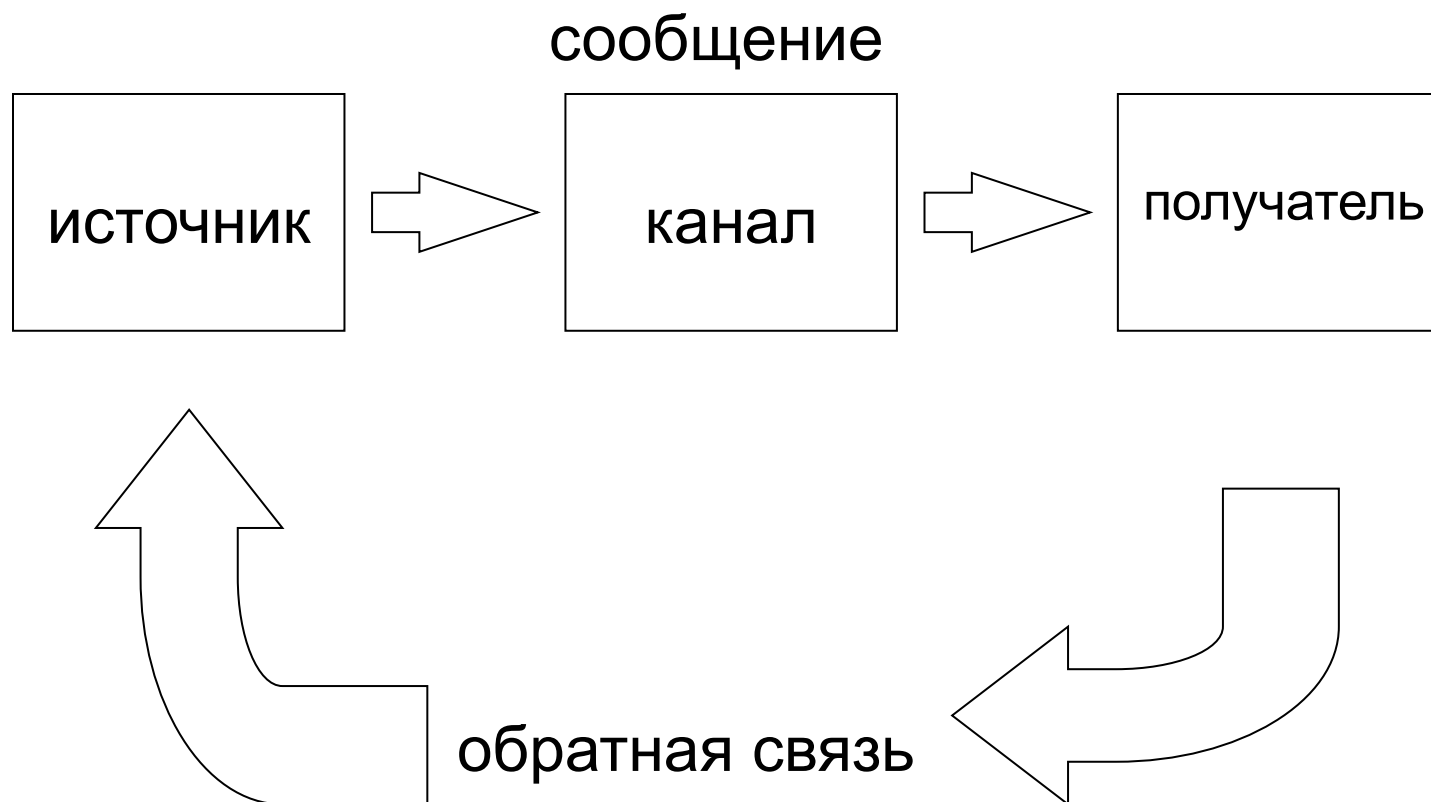
Коммуникация (от лат. communico - делаю общим, связываю) - процесс передачи информации от источника к получателю с целью изменить:

его знания,

установки

явное поведение.

Схема процесса коммуникации



В процессе коммуникации возможны следующие искажения:

- $I \Rightarrow I_1$ - источник ориентирован на другой источник;
- $I \Rightarrow C$ - источник ориентирован на сообщение
- $I \Rightarrow K$ - источник ориентирован на канал

В фундаменте коммуникации лежит общение

процесс установления и развития контактов
между людьми, порождаемый
потребностями в совместной деятельности
и включающий в себя:

обмен информацией,
понимание другого человека,
выработку единой стратегии
и линии поведения.

СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ

Манипулирование

Отношение к людям как к вещам, изменяется в диапазоне от грубого поворачивания до мягкого управления.

Конкуренция

Развитие процесса идентификации в диапазоне от крайней враждебности до поиска конструктивного согласия.

Сотрудничество

Наиболее эффективная форма общения в диапазоне от простого внимания до отношений любви и дружбы

Барьеры общения

- | | |
|--|--|
| 1. поверхностные суждения | 1. искажают суть явления |
| 2. стереотипы | 2. отношение к человеку формируется на основе заранее сложившихся представлений |
| 3. озабоченность и занятость собой | 3. партнер понимает, что его «не видят» и «не слышат» |
| 4. сверхреакция на эмоционально окрашенные слова | 4. возникают встречные отрицательные эмоции: гнев, обида, оскорбленность и т. п. |

Барьеры общения

- | | |
|---------------------------|---|
| 5. необоснованный перебой | 5. пропадает желание продолжать выступление |
| 6. скрытая повестка дня | 6. наличие глубинных, маскируемых интересов |
| 7. барьеры-фразы | 7. отдельные фразы и выражения, которые нарушают контакт уже самим своим появлением в разговоре |
| 8. демагогия | 8. совокупность приемов, позволяющих создать впечатление правоты, не будучи правым |

Пути снятия барьеров общения

- быть открытым собеседнику, принимать его таким, каков он есть;
- любое сообщение слушать целиком, с эмоциями и интонациями,
- быть физически внимательным;
- участвовать в общении активно и ответственно,
- наблюдать за неречевым поведением партнера;
- ясно и четко выражать свои мысли.

Эффективное общение это

- настойчивость;
- уверенность в себе;
- использование приема «Я - высказывание»
- сообщение от первого лица.

Настойчивость не следует путать с агрессивностью

Их различие в том, что настойчивость - это отстаивание своих прав, а агрессивность - посягание на права других

Настойчивость – это:

⇒ отстаивание своих прав

«Простите, но я хотел бы закончить свою мысль»,

⇒ положительные суждения

«Мне больше нравится этот проект»,

⇒ указание на несоответствие слова и дела

«Вы обещали прочесть мою записку и в прошлую пятницу, но так и не сделали это».

Уверенность в себе:

- ⇒ о своих чувствах, мыслях, мнениях и правах говорить предельно просто;
- ⇒ всегда учитывать чувства, желания и позиции других людей;
- ⇒ постепенно переходить от минимальных утверждений к категорическим;
- ⇒ если надо отрицательно оценить поведение или поступок другого человека, делать это четко и ясно, чтобы он понял;
- ⇒ убеждать и переубеждать надо своевременно и тактично.

«Я - высказывание»

(Сообщение от первого лица)

Позволяет честно констатировать свои чувства, что особенно важно при необходимости дать отрицательную оценку эмоционального характера или в тех случаях, когда очень нужно высказать свое мнение, но не находится для этого подходящая форма.

**«Я - высказывание» - это
всегда прямая речь**

Структура.

1. Объективное описание поведения партнера, не содержащее поверхностных и незрелых суждений (событие).
2. Конкретное воздействие этого поведения на Вас, то есть описание Ваших чувств (реакция).
3. Что бы Вам хотелось, чтобы партнер делал, то есть как изменил свое поведение (желаемый выход).

На первых порах «Я - высказывание» лучше готовить
заранее и проверять себя по схеме

	Чисто ли?	Ясно ли?
событие	избегать словесных раздражителей	выражать суть
реакция	не искать виновных	показать каково Вам
выход	не требовать	допускать варианты, не строить жестких схем

Вторая сторона общения - слушание

СЛЫШАТ

СЛУШАЮТ

ухом, не задумываясь

мозгом, сосредоточенно

Условия эффективного слушания

Внимание	• устойчивое • направленное
Нерефлексивное	• внимательное молчание • минимизация ответов • ограниченное число вопросов
Рефлексивное	• уточнение • перефразирование • отражение чувств • резюмирование
Основные установки	• одобрение • самоодобрение • симпатия (сочувствие) • эмпатия (сопереживание) • апатия (безразличие)
Невербальное	мимика • позы • жесты • интонации • взгляд

Трактовка взглядов

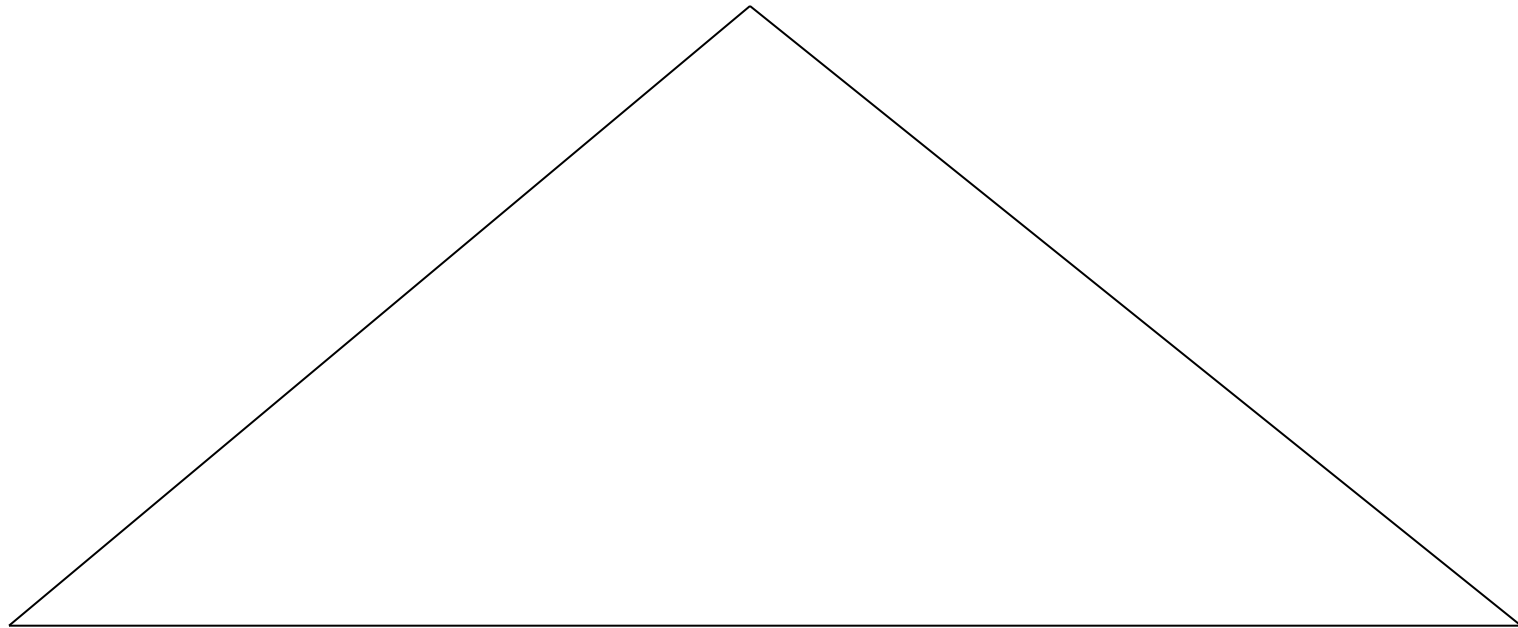
<i>Взгляд и сопутствующее движение</i>	<i>Словесный эквивалент</i>	<i>Что необходимо предпринять</i>
Взгляд вверх и подъем головы	Подожди, дай подумать	Временно прервать контакт
Насупленные брови и движение головой	Не понял, повтори	Усилить взаимодействие
Улыбка с легким наклоном головы	Понятно, добавить нечего	Продолжать взаимодействие
Ритмичное кивание головой	Понял, чего ты добиваешься	Продолжать взаимодействие
Долгий неподвижный взгляд: глаза – в - глаза	Хочу доминировать	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Ты мне не интересен	Уйти от контактов
Взгляд в пол	Мне страшно, хочу уйти	Уйти от контакта

Слушая, не:

- => принимайте молчание за внимание,
- => притворяйтесь, что слушаете;
- => перебивайте без надобности,
- => делайте поспешных выводов;
- => давайте поймать себя

Условия установления взаимопонимания

Готовность



Желание

Умение

ВЗАИМОПО- НИМАНИЕ ОЗНАЧАЕТ	ДЛЯ ЭТОГО НЕОБХОДИМО	ВОЗМОЖНЫЕ ПРЕПЯТСТВИЯ
ГОТОВНОСТЬ ВЫПОЛНЯТЬ РАБОТУ	ОБЕСПЕЧИТЬ ВСЕМ, ЧТО ТРЕБУЕТСЯ ДЛЯ РАБОТЫ	РУКОВОДИТЕЛЬ- СКИЕ И ПРОИЗВОДСТ- ВЕННЫЕ ПОМЕХИ
ЖЕЛАНИЕ РАБОТАТЬ	УДОВЛЕТВОРИТ Ь ОЖИДАЕМОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ	ОБМАНУТЫЕ ОБЕЩАНИЯ
УМЕНИЕ РАБОТАТЬ	ОБУЧЕНИЕ И ТРЕНИРОВКА	ОТСУТСТВИЕ ДЛЯ ЭТОГО ВРЕМЕНИ

Понимание может быть заблокировано, если разговор идет в грубой форме, с агрессивными выпадами.

Известно, что невербальные сигналы воспринимаются острее, чем словесная информация

Можно воспользоваться фразой-приемом,
позволяющим снять такую блокировку

ЕСЛИ ВЫ БУДЕТЕ ГОВОРИТЬ СПОКОЙНЕЕ, Я
ЛУЧШЕ ВАС ПОЙМУ.

Ценность этой фразы в ее заведомой
антиагрессивности

Аттракция

(от лат. attrahere - привлекать, притягивать) -
возникновение привлекательности одного
человека для другого при общении.

Аттракция формируется с помощью специальных приемов.

Есть профессии, для которых владение приемами аттракции абсолютно необходимо. Это политики, педагоги, врачи. В этом же ряду несомненно находятся и менеджеры всех уровней

Как создается аттракция

Всякий сигнал, поступающий к человеку через его органы чувств, может исчезнуть без следа, а может сохраниться, в зависимости от его значимости и эмоционального заряда. Эмоционально значимый сигнал, минуя сознание, остается в сфере бессознательного и оказывает свое влияние в виде эмоционального отношения. В этом случае человек, оценивая свое отношение к другим людям - источникам таких эмоциональных сигналов, говорит, что не знает, почему он относится к ним так или иначе.

Следовательно

Если в процессе общения «посылать» партнеру сигналы таким образом, чтобы:

=> сигнал для партнера имел эмоциональное значение;

=> это значение было положительным;

=> партнер этот сигнал не осознавал -

возникает эффект, при котором партнер будет утверждать, что общение было приятным, а собеседник - человек, к себе располагающий.

Аттракция сформирована.

Приемы аттракции не предназначены для того, чтобы что-то доказать или в чем-то убедить, а только для того, чтобы добиться расположения собеседника.

Прием «*Имя собственное*».

Давно известно, что самая лучшая музыка для любого человека - это его собственное имя. Главная сложность — как запомнить имя нового для Вас партнера.

Способы запоминания чужих имен

- как только Вам представились, повторите это имя сразу же и в текущем разговоре Вы его уже не забудете;
- переберите в уме имена Ваших знакомых для ассоциативного запоминания;
- при разговоре по телефону, сразу запишите имя партнера по разговору и в самом разговоре несколько раз его повторите;
- если нужно запомнить много имен, без записей не обойтись

Прием «*Зеркало отношений*»

Доброжелательное выражение лица, легкая улыбка всегда расположат к Вам собеседника, вызовут у него желание общаться

Случаи, когда улыбка кажется неуместной

- Похороны - случай, во-первых, нечастый; а с другой стороны, улыбка это не смех, она может быть печальной, сочувствующей и ободряющей.
 - Деловой разговор - проводя его, мы хотим, чтобы подчиненный принял Вашу позицию; при доброжелательном выражении Вашего лица, вероятность этого возрастает.
 - Проведение совещания - мы хотим, чтобы присутствующие на совещании встали на нашу точку зрения; для этого нужен эмоционально положительный фон в виде собственной мимики и жестов.
- Наказание - для чего мы наказываем провинившегося подчиненного; собираясь работать с ним и дальше, своим выражением лица следует ему показать, что в целом Вы его оцениваете положительно, тогда и наказание будет им воспринято как должное

«Человек, который не умеет улыбаться, не
должен открывать магазин»

(Китайская мудрость).

В Японии таких людей не берут на работу
Постоянная серьезность - маска,
скрывающая посредственность,
некомпетентность.

Прием «*Терпеливый слушатель*».

Терпеливое и внимательное выслушивание подчиненного приводит к удовлетворению одной из самых высших потребностей человека - потребности в самовыражении.

В этом случае менеджер в какой-то мере выступает в роли психоаналитика.

Прием «*Личная жизнь*»

Разговор с человеком в русле его личных интересов всегда сопровождается положительными эмоциями, а менеджер, поддерживающий и поощряющий такой разговор, считается внимательным и чутким руководителем

Прием «Золотые слова»

Комплимент - выражение, содержащее небольшое преувеличение положительных качеств человека, слыша которое человек старается «дорасти» до этих качеств. Срабатывает своеобразный феномен внушения

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛИМЕНТОВ

Один смысл	Комплимент должен отражать только положительные качества и не содержать двусмысленностей	«Слушая Ваши прекрасные ответы, я всегда восхищаюсь Вашим умением уйти от сути вопроса».
Без гипербол	Большое преувеличение превращает комплимент в издевательство	«Ваша точность поражает» - человеку, который постоянно опаздывает, а тут пришел вовремя.
Высокое мнение	Нельзя делать комплимент о качестве, которое сам человек оценивает у себя высоко	«Вы такой замечательный поэт».
Без претензий	Нельзя делать комплимент относительно качеств, от которых человек хочет избавиться	«Вы так мило заикаетесь»

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛИМЕНТОВ (2)

Без дидактики	Комплимент не должен содержать наравоучений	«Вы так хорошо располагаете к себе людей, вот эти бы качества, да в дело»
Без приправ	К комплименту нельзя делать добавки, которые сводят его на «нет»	«Руки у тебя золотые, а вот язык - твой враг»
Без «лобовых» атак	Комплимент не должен преследовать очевидные цели	«Все говорят, что Вы прекрасный врач» - придя первый раз на прием

Среди многообразия комплиментов есть форма, способная расположить к Вам даже самых серьезных недоброжелателей. Это так называемый комплимент на фоне антикомплимента самому себе:

«И как тебе удалось уговорить Н. выполнить эту работу?! У меня это не получается уже месяц».

Сила воздействия этой формы в том, что здесь удовлетворяются сразу две потребности:
признание собственных достоинств и установка на критику партнера.

***Комплименты не имеют
противопоказаний.***

Любое совещание, любой деловой разговор
можно начать с комплимента
присутствующим,
но на первых порах их надо готовить
заранее

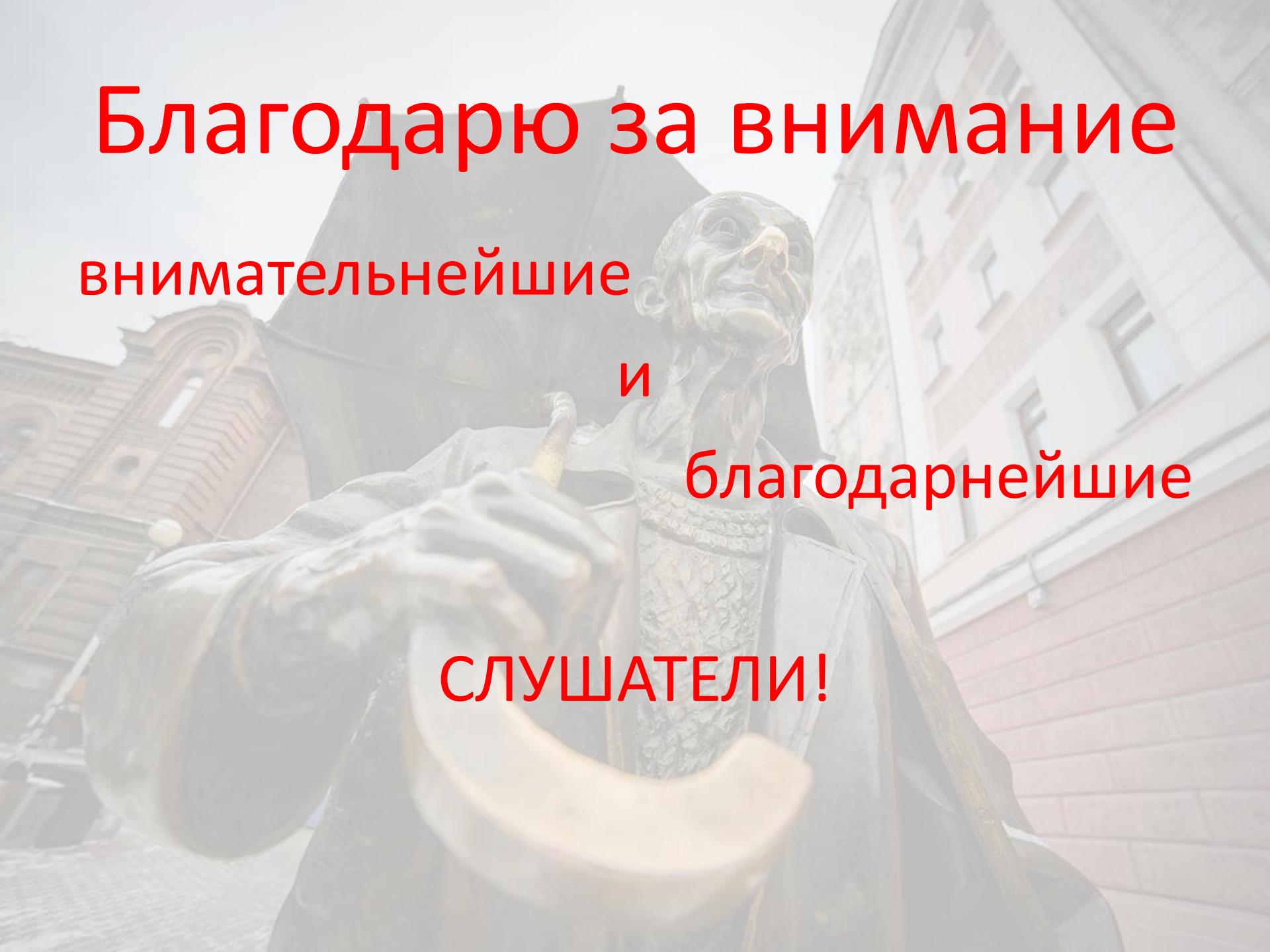
Психологический механизм действия приемов аттракции

Имя собственное	Зеркало отношений	Терпеливый слушатель	Личная жизнь	Золотые слова
Обращение к человеку по имени	Добрая улыбка, приятное выражение лица	Внимательное и терпеливое выслушивание	Мягкое расспрашивание о личной жизни	Высказанный комплимент
сигнал	сигнал	сигнал	сигнал	сигнал
«Я вижу в вас личность»	«Я ваш друг»	«Я готов понять ваши проблемы»	«Мне интересно все, что с Вами происходит»	«Я заметил Ваши хорошие качества»
Происходит удовлетворение потребностей				
в самовыражении	в защите	в самовыражении	в признании	в самосовершенствовании
ОБРАЗУЮТСЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ				

Рекомендации по применению приемов аттракции

- Это беспригрышная лотерея - чем больше играешь, тем больше выигрываешь.
- Зная эти приемы, используя их сознательно, менеджер ясно понимает, на что он воздействует, что происходит с подчиненными и чего можно добиться.
- Если партнер осознал, что Вы пользуетесь специальными приемами, то вначале результат будет незначительным. Не отступайте, и он поверит в Вашу искренность.

Эти приемы нужно запомнить так, как в детстве запомнили таблицу умножения.



Благодарю за внимание
внимательнейшие
и
благодарнейшие
СЛУШАТЕЛИ!