

Практическое занятие №3



- * Самопрезентация

- * Коммуникативные техники

- * УАЗ



Виды самопрезентации

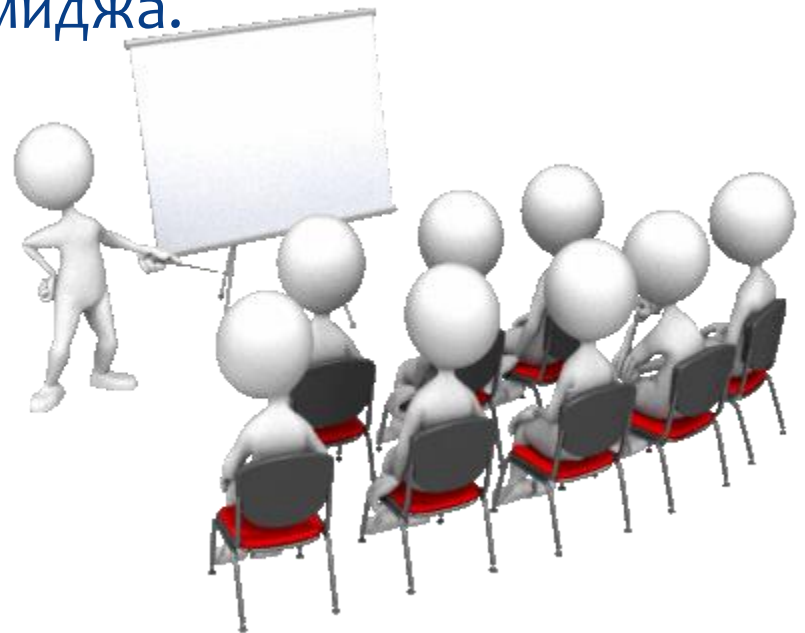
- * **Самопрезентация** (self-presentation) – это управление впечатлением другого человека о себе.
- * **Самопрезентация** – самопредъявление, самоподача, управление впечатлением (impression management).

Виды самопрезентации:

- * Устная самопрезентация.
- * Письменная самопрезентация (резюме).

Функции самопрезентации

1. Создание определенного впечатления у окружающих.
2. Согласование чужих оценок и самооценки.
3. Стимуляция общения на этапе установления контакта.
4. Самовыражение, создание имиджа.



Компоненты самопрезентации

- * **Самопрезентация складывается из трех составляющих:**
 - * тот, кто самопрезентуется (осознание целей самопрезентации, адекватность самооценки, уверенность);
 - * тот, кому самопрезентуются (его настрой, настроение);
 - * то, что самопрезентуется.

Ошибки самопрезентации

1. Невнимание к собеседнику.
2. Отсутствие собственной мотивации.
3. Неуверенность в себе.
4. Страх осуждения, критики со стороны других людей (страх любого публичного выступления).
5. Страх провала, неуспеха (например, в ситуации собеседования).
6. Отсутствие четкого понимания, что необходимо донести.
7. Страх потери контроля.
8. Стремление к постоянным оправданиям.
9. Скромность, стеснительность.
10. Недостаточное владение невербальными приемами самопрезентации.



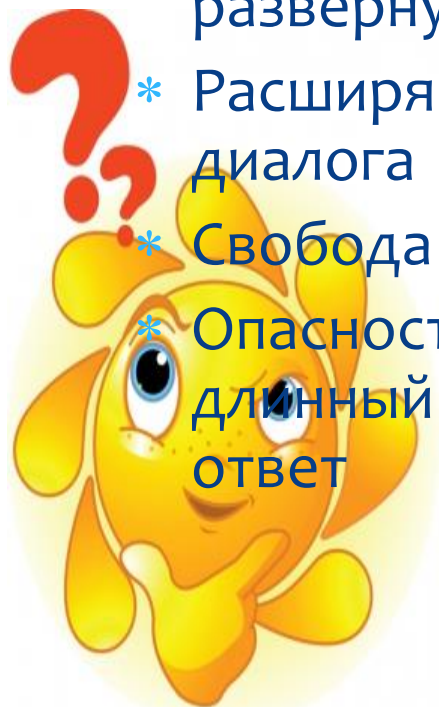
Структура

1. Первоначальная информация о себе
2. Опыт, образование и другие показатели квалификации.
Профессиональные качества и навыки.
3. Ваши преимущества. Полезность.
Личностные качества.
4. Полезность и профессиональные цели.
5. Элемент оригинальности



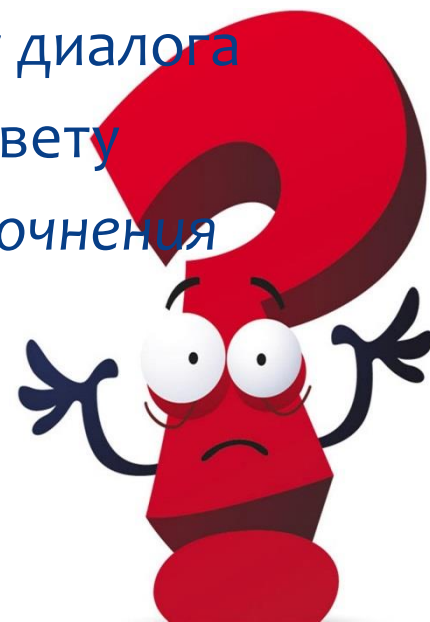
Открытые и закрытые вопросы

- * Начинаются со слов «Когда», «Как», «Кем», «Какой», «Где», «Кто»...
- * Предполагают открытый развернутый ответ
- * Расширяют рамку диалога
- * Свобода выбора ответа
- * Опасность уйти в длинный пространный ответ



Закрытые вопросы:

- * Ответы предполагают только ДА или НЕТ
- * Дают односложный ответ
- * Сужают рамку диалога
- * Подводят к ответу
- * Нужны для уточнения



Примеры открытых и закрытых вопросов

Открытые вопросы:

- * Какая сейчас погода?
- * Как тебя зовут?
- * А где нам лучше остановиться в Италии?
- * Когда лучше будет подойти на встречу с вами?

Закрытые вопросы:

- * Тебя Игорь зовут?
- * Вы будете выходить на следующей остановке?
- * Кушать будешь?
- * Выйдешь гулять?
- * Тебе интересно?



Постановка вопросов

Открытые вопросы	Закрытые вопросы
Как?	Кто?
Почему?	Когда?
Зачем? Каким образом?	Который?
Что?	Что?

Задавая вопросы Вы лучше контролируете ситуацию

НО!!!

Задавайте вопросы только когда Вам действительно интересен ответ, иначе собеседник почувствует фальшь и потеряет интерес к Вам и к беседе

Задавайте вопросы так, чтобы собеседнику было интересно. Самый скучный разговор – это когда собеседники пренебрегают интересами друг друга.

Задавайте вопрос таким образом, чтобы не получить отрицательный ответ.

Ошибки при задавании вопросов

- * Слишком общие вопросы (Расскажите о себе?...
Что новенького?..)
- * Частое повторение одних и тех же вопросов
- * Слишком сложные вопросы для начала беседы (малый разговор настроит собеседника на позитивный лад)
- * Наводящие вопросы. Предполагают, что собеседник ОБЯЗАН согласиться
Ты ведь не считаешь, что они правы?...
Уже поздно. Не поехать ли нам домой?...
- * Непродуманная тема вопроса
- * Негатив,
- * «НЕ ТО», часто продиктованное культурными или социальными отличиями



Типичные ошибки при постановке вопросов

Ошибки

- * Почему?
- * Почему Вы не...?
- * Как Вы могли согласиться...? (так ответить... и т.д.)



Способ преодоления

- * Каковы причины... аргументы... возможности...
- * Какие меры могли бы быть эффективными...?
- * Чем было продиктовано ваше решение...?

Как установить контакт?

Экспертная зона – область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом

Критерии «правильного» разговора

- он приятен;
- он вовлекает;
- он располагает;
- он дает пищу для следующего разговора.



Техники разговора



- Цитирование;
- Позитивные констатации;
- Информирование;
- Интересный рассказ.
- Мостик



Прояснение проблемы: мостик

С людьми, дающими односложные ответы на открытые вопросы, легче всего общаться при помощи "мостиков", которые заставляют их продолжать говорить.

Подобным "мостиком" могут стать слова "Простите?", "Например?", "А вы?" и т. п. После произнесения такого "мостика" следует замолчать.

Пример:

- Почему вы переехали в этот район?
- Здесь чище воздух.
- Чище, чем?..
- Чем в Новом городе.
- Вы хотите сказать?..
- Я хочу сказать, что стремлюсь создать для своей семьи наилучшие условия. Недавно я прочел в Интернете, где говорилось...



Прояснение проблемы: уточнение

Это уточнение интересов, позиций, целей и т.д. участников коммуникации

Пример:

Какой результат ожидаете?

Какие преимущества я получу?

Можете привести пример?

Правильно ли я понял?

Типичная ошибка: затягивание этапа уточнения (слишком подробное выяснение несущественных деталей).

Результат: потеря переговорного темпа и, возможно, потеря партнера, не выяснены важные детали.

Проблемное уточнение:

Какой результат лучший для нас обоих?



Техники продуктивного снятия напряжения

Техника подчеркивания общности (целей, личных характеристик)

(«Мы-высказывание»)



Общие требования:

- Это сходство должно быть приятно партнеру и для этого речь должна идти о достоинствах.
- Это сходство должно быть интересно партнеру.

Пример: В любом случае мы должны найти решение этой проблемы.

Нам важно найти решение проблемы

Коммуникативные техники

Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело

Общие требования: конкретность, «укорененность» в фактах, искренность.
Подчеркивание значимости – «мне кажется ценным то, что ты делаешь»

Пример:

Вы знаете, Ваша идея мне показалась очень ценной.

Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты вчера ответил клиенту.

Техника вербализации чувств

«Косвенная» вербализация чувств партнера:

Пример:

Я согласен, что это может вызвать протест.

Я согласен, что это может вызвать дискомфорт.

Согласен, что такой поворот дела вызывает неприятные чувства.

Да, это, конечно, огорчительно.

Мне неуютно.

Меня тревожит.

Мы приносим извинения за случившееся. Скажите, что мы можем сделать, чтобы исправить

Формулы вербализации чувств

Менее уважительные формулировки для вербализации чувств

- * Вы не понимаете, я не понимаю.
- * Вам неприятно, мне неприятно.
- * Вам противно, мне противно.
- * Вы нервничаете, я нервничаю.
- * Вам обидно, мне обидно.
- * Вас бесит, меня бесит.
- * Вы злитесь, я злюсь.
- * Вы боитесь, я боюсь.



Более уважительные формулировки для вербализации чувств

- * Вы удивлены, я удивлен.
- * Вам некомфортно, мне некомфортно.
- * Вы возмущены, я возмущен. Вызывает дискомфорт.
- * Вас беспокоит, меня беспокоит.
- * Вас задевает, меня задевает.
- * У вас вызывает протест, у меня вызывает протест.
- * Вы сердитесь, я сержусь.
- * Вы опасаетесь, я опасаясь.

Техники уклонения



Тайм-аут . Отвлечение внимания на бытовую потребность.

Пример:

Подождите, пожалуйста, одну минуту, у меня что-то попало в глаз.

Физический выход из пространства взаимодействия под любым предлогом.

Пример:

Простите, мне необходимо уточнить эти данные, позвольте мне взять паузу на три минуты.

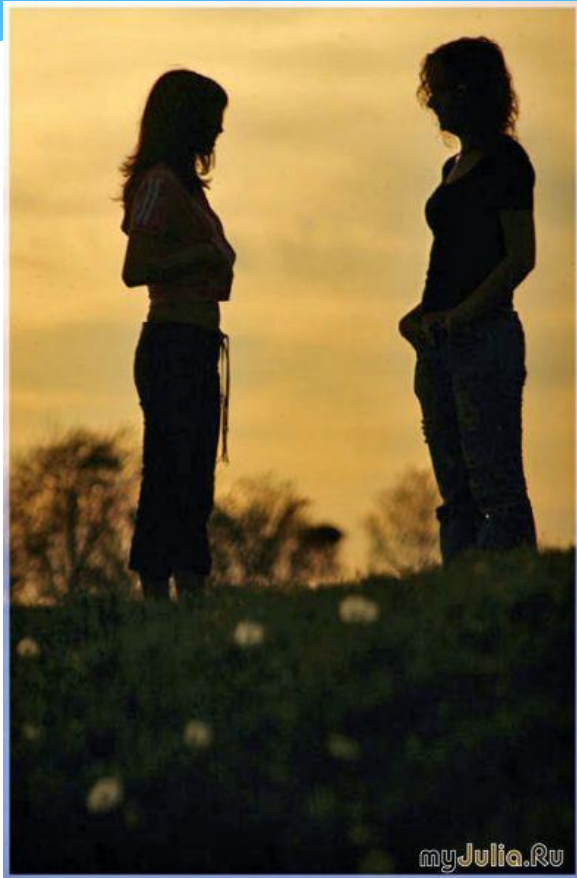
Простите, я должен прервать разговор на одну минуту.

Попытки отшутиться и шуткой переключить внимание на что-то другое.

Перефразирование в более мягкой, приемлемой и бесконфликтной форме



Достижение результата: ПОЗИТИВНЫЕ КОНСТАТАЦИИ



- * На момент принятия решения вы должны отметить хорошую работу в переговорах не только себя, но и партнера, тем самым еще раз подчеркнув общность.
- * Нам нелегко далось это решение, я так благодарен Вам за то, что согласились на разговор со мной....
- * Спасибо, что уделите мне время, этот разговор открыл мне Вас как человека чуткого и искреннего...

Техника «Заигранная пластинка»

Соглашайтесь с собеседником, повторяя одними и теми же словами, что вы не собираетесь делать то, о чем он вас просит.

Например:

Сергей. Привет, Алексей! Как дела? (Традиционное вступление.)

Алексей. Все в порядке, а у тебя? (Традиционное вступление.)

С. Отлично. А как твоя новая машина? Еще не сломалась? (Улыбается.)

А. Да ты что! Зверь, а не машина! (Смеется)

С. Послушай, Алексей, мои родственники прилетают сегодня вечером.

А. Отличная новость!

С. И если бы я встретил их на машине, то сумел бы произвести на них хорошее впечатление! Одолжи мне на вечер свою машину.

А. Уверен, что ты произвел бы на них отличное впечатление, Сергей, но я сам собирался выехать на машине сегодня вечером. (Согласие с истиной, объяснение противоречия.)

С. Послушай, может, сегодня ты обойдешься без машины? Мне это очень нужно.

А. Конечно, я мог бы это сделать, но именно сегодня я хочу поехать на машине. (Согласие с истиной и применение техники «Заигранной пластинки».)

С. Алексей, так друзья не поступают. Я полагал, что друзья всегда помогают друг другу.

А. Согласен, друзья должны помогать друг другу, но я хочу сегодня поехать на машине. (Согласие с истиной и применение техники «заигранной пластинки».)

С. И что же такое важное запланировано у тебя на сегодняшний вечер?

А. Мы с женой идем в кино. (Объяснение причин.)

С. Уверен, что она не откажется прогуляться пешком.

А. Вполне возможно, Сергей, но я хочу сегодня поехать на машине. (Согласие с правом критика на собственное применение техники «заигранной пластинки».)

С. Алексей, можно подумать, что ты раньше не одалживал мне машину.

А. Это так, но... (Согласие с истиной.)

С. И разве я когда-нибудь подводил тебя? В последний раз я даже вымыл ее.

А. (Смеется.) Разумеется, ты всегда ответственно относился к чужим вещам, и я буду рад одолжить тебе другое время, но я хочу сегодня поехать на машине. (Согласие с истиной, объяснение причин и применение «заигранной пластинки».)

С. Ну, хорошо, а как насчет четверга? Я должен отвезти их на обед в ресторан.

А. Возможно, но только если я сам никуда не поеду на машине.



Зеркальные вопросы (цитирование)

Эти вопросы помогают нам слышать друг друга и безусловно помогают улучшить взаимопонимание.

Они состоят в том, что мы делаем небольшой повтор того, что сказал собеседник с вопросительной интонацией

Например: «Правильно ли я вас услышал, что эффективности лучше распланировать поэтапно наш проект?»



Риторические вопросы

Данные вопросы служат для усиления выразительности речи, для привлечения внимания аудитории. В целом, это просто утверждение, высказанное в вопросительной форме.

Не требуют ответа.

- * «И какой же русский не любит быстрой езды?»
(Гоголь)
- * «Кто виноват? И что делать?» (Герцен)
- * Ну и погодка сегодня
- * Ох уж эти женщины /мужчины / молодежь

Метафора

Как-то раз отец со своим сыном и осликом в полуденную жару путешествовал по пыльным улицам города. Отец сидел верхом на осле, которого сын вел за уздечку.

- Бедный мальчик, – сказал прохожий, – его маленькие ножки едва успевают за ослом. Как ты можешь лениво восседать на осле, когда мальчишка совсем выбился из сил?

Отец принял слова прохожего близко к сердцу. Когда они свернули за угол, он слез с осла и велел сыну сесть на него. Очень скоро им повстречался другой человек. Громким голосом он сказал:

- Как не стыдно! Малый сидит верхом как султан, а его бедный старый отец бежит следом!

Мальчик очень огорчился от этих слов, и попросил отца сесть на ослика позади него.

- Люди добрые, видали ли вы подобное?! – заголосила какая-то женщина. – Так мучить животное! У ослика уже провис хребет, а старый и молодой бездельники восседают на нем, будто он диван!

Пристыженные отец и сын слезли с осла. Через несколько шагов встретившийся человек стал насмехаться над ними:

- Что это ваш осел ничего не делает, пользы не приносит, и никого не везет на себе!

Отец сунул ослику пригоршню соломы, и сказал сыну:

-Чтобы мы ни делали, всегда найдется кто-то, кто с нами будет не согласен.

Я думаю, мы сами должны решать, как нам путешествовать!

Задание для онлайн-общения

В интервью / общении с партнером определите:

- * 1. его /её экспертную зону
- * 2. общую экспертную зону
- * 3. общую экспертную зону Вашей учебной группы

Уверенное, агрессивное и застенчивое поведение

АССЕРТИВНОСТЬ



Характеристики стилей поведения

Уверенный человек	Неуверенный человек	Агрессивный человек
1. Высказывает мнения, отличные от мнения других	1. Не высказывает своё мнение	1. Враждебен к любому мнению, отличающемуся от его собственного
2 Просит других людей изменить своё поведение (если нужно)	2 Допускает любое обращение с собой и потворствует другим людям, когда те совершают подлости по отношению к другим	2 Раздражается на поведение людей, никогда не объясняя, что же конкретно «не нравится». Никогда не просит что-либо изменить в поведении другого человека.
3 Умеет сказать «нет»	3 Копит ненависть, но соглашается на всё	3 Просьбу не выполняет, при этом устраивает скандал тому, кто попросил.
4 Умеет смотреть в глаза партнёру, когда излагает свои требования. (Слушая же чужие возражения, наоборот, грамотно отводит взгляд)	4 Отсутствие всякого контакта глаз с собеседником	4 Смотрит в глаза всегда! Чем и раздражает людей...
5 Информировывает	5 Оправдывается	5 Угрожает, оскорбляет, приказывает там, где не имеет права приказывать
6 Если требует, то кратко и чётко	6. Невозможно понять, чего хочет этот человек. («Ты скажи, ты скажи: чё те надо, чё те надо? Может, дам, может, дам, чё ты хошь...»)	6 Требования только в оскорбительной форме.
7 Когда нужно что-то обосновать, делает это так же кратко и чётко	7 Обосновывает длинно и путано, извиняется	7 Никогда не обосновывает ничего.

Преимущества и недостатки стилей поведения

Стиль поведения человека

ассертивного

агрессивного

пассивного

пассивно-агрессивного

Преимущества

Другие уважают вас.
Вы больше отдаёте себе отчёт в том, чего хотите и чего не хотите.
Есть большая вероятность, что ваши нужды будут удовлетворены.
Вы принимаете во внимание нужды других людей

Другие люди боятся вас.
Вы привлекаете внимание.
Вы добиваетесь своего

Вы нравитесь людям, и они считают, что с вами легко иметь дело.
Вам не надо принимать решения.
Другие люди жалеют вас.
Вам не надо брать на себя ответственность

Вы можете контролировать ситуацию, чтобы добиться своего.
Вы привлекаете внимание.
Вы добиваетесь своего.
Вы не берёте на себя ответственность

Недостатки

Другие люди могут вам завидовать или обижаться на вас.
Другие могут рассматривать ваше упорство и целеустремлённость как агрессию.
Нет гарантии, что вы достигнете своей цели

Другие люди боятся и избегают вас.
Другие люди обижаются на вас и вы им не нравитесь.
Другие могут отплатить вам такой же агрессией.
Вы можете почувствовать свою вину или разочароваться в себе

Другие люди опережают вас.
Вы не контролируете ситуацию.
Вы не участвуете в действиях или вас используют.
Ваши нужды не удовлетворяются

Другие люди смущены и разочарованы в вас.
Другие люди обижаются на вас и вы им не нравитесь.
Другие люди избегают вас

Определите стиль:

<p>1. Ваш партнер вдруг стал очень молчаливым и не говорит Вам, что именно его гнетет в последнее время. Вы говорите:</p>	<p>У меня сложилось впечатление, что ты чем-то расстроен и подавлен. Я думаю, мы могли бы поговорить о том, что тебя беспокоит. Ты хочешь об этом поговорить?</p>
<p>2. Ваш знакомый второй раз на этой неделе просит Вас посидеть с его детьми, пока он пробежится по магазинам. У Вас самого нет Детей. Вы отвечаете:</p>	<p>Ты злоупотребляешь моим терпением. В конце концов - твои дети – это заботы и ответственность.</p>
<p>3. Муж хотел бы, чтобы ужин всегда был на столе к его приходу, и он приходит в ярость, если стол не накрывают тот час же как только он придет домой. Жена говорит:</p>	<p>Я думаю, что ты устал и голоден, и что ты хотел бы сейчас же что-нибудь поесть, но, я тоже устала на моей работе. Через несколько минут еда будет готова.</p>
<p>4. Вас не устраивает Ваша зарплата и Вы говорите:</p>	<p>Не считаете ли вы, э... , возможно, э... , не могли бы Вы мне хм . . . , не согласитесь ли Вы, подумать над тем, как мне повысить зарплату?</p>

Определите стиль:

5. Ваш начальник очень жестко "наезжает" на Вас по поводу Вашей работы. На это Вы отвечаете:	Я знаю, что заслужил Вашу критику. Но я хотел бы просить Вас, чтобы Вы не допускали личных выпадов, если Вы хотите сделать мне замечание по поводу моих ошибок или недосмотров.
6. План совместного проведения отпуска внезапно был нарушен Вашим другом - он сообщает Вам об этом по телефону. Вы отвечаете:	Ответ : Оп-ля, это очень неожиданно. Я тебе перезвоню попозже, когда все спокойно обдумаю.
7. Ваш партнер любит критиковать Ваш внешний вид в присутствии Ваших друзей. Вы говорите:	Меня очень задевает, когда ты в присутствии других критикуешь мой. внешний вид. Если ты мне хочешь что—либо сказать, что касается наших взаимоотношений или того, как я выгляжу, то подожди, пока мы придем домой .
8. Ваша подруга часто занимает у Вас незначительные суммы и не отдает до тех пор, пока Вы ей не напомните. Сегодня она опять просит у Вас немного денег взаймы, но Вам не хочется ей давать. Вы говорите:	У меня сегодня ровно столько, чтобы оплатить мой обед.
9. Ваш сосед по комнате обычно оставляет комнату в ужасном беспорядке. Вы говорите:	Ты ужасно неряшлив, наша комната становится грязным притоном.
10. Ваша ситуация	Домашнее задание