

*Сестринское дело
Лекции
Модуль 2. Социальная психология*

Лекция №3. Основы делового общения

Цель: Познакомить студентов с принципами делового общения. Изучить психологические приемы влияния на собеседника. Выделить структуру диалога в форме беседы. Обратить внимание на важнейшую составляющую общения – слушание. Познакомить студентов с различными его видами: активным, пассивным, эмпатийным.

План:

1. Принципы делового общения.
2. Психологические приемы влияния на собеседника.
3. Умение слушать в деловом общении.
4. Деловая беседа как форма делового общения.

1. Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделил шесть основных принципов делового общения:

- 1). *Пунктуальность* (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным.
- 2). *Конфиденциальность* (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.
- 3). *Любезность, доброжелательность и приветливость*. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно.
- 4). *Внимание к окружающим* (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике.

5). *Внешний облик* (одевайтесь, как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня.

6). *Грамотность* (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприниматься как часть вашего собственного лексикона.

2. - Психологические приемы, о которых пойдет речь, направлены не столько на то, чтобы кого-то в чем-то убедить или доказать что-либо, сколько на то, чтобы расположить к себе собеседника.

Существуют следующие приемы оказания влияния на собеседника.

Прием «имя собственное». Основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Д. Карнеги писал, что звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия.

Некоторым трудно запоминать имена других людей. Существует несколько рецептов запоминания имен людей:

- как только вы услышали имя, найдите повод, чтобы тотчас же произнести его вслух (очень приятно познакомиться...);

- быстро переберите в памяти имена знакомых вам людей (или имена великих людей) для установления ассоциативных связей;

- во время беседы старайтесь ассоциировать имя человека с его чертами, выражением лица и всей внешностью;

- если имя необычное, спросите, как оно пишется, почему человека так назвали;

- можно записать имя человека на листке бумаги, сосредоточить на нем свое внимание и запечатлеть в памяти, а затем разорвать листок. Вы добиваетесь этим не только слухового восприятия, но и зрительного.

Прием «зеркало отношений». Доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают людей. Умеете ли вы улыбаться, когда это необходимо? Подобная необходимость возникает в случае, если необходимо вызвать у собеседника положительные эмоции, расположить к себе. Это необходимо, чтобы он принял вашу позицию, чтобы выполнял ваше распоряжение или просьбу не под давлением, а добровольно.

- Как вы думаете, насколько важно для медработника владеть подобным умением и почему?

Прием «комplименты». Этот прием предполагает верbalное выражение тех или иных достоинств человека. Необходимо учиться делать комплименты, чтобы не обидеть или не вызвать негативную реакцию.

- Как вы думаете, в каких случаях возможна такая реакция? (двойной смысл, чрезмерное преувеличение, «ложка дегтя» и.т.д.)

Прием «личная жизнь». У каждого человека наряду со служебными интересами имеются личные интересы, увлечения и личная жизнь. В эмпирических наблюдениях было замечено, что если с человеком повести разговор в русле его выраженного интереса, то это вызовет у него повышенную верbalную активность, сопровождающую положительными эмоциями.

- Приведите пример, как вы будете использовать данный прием в практике медицинской помощи.

Прием «терпеливый слушатель». Все мы с детства помним привычные правила, что нельзя перебивать собеседника, необходимо дослушивать его до конца, быть внимательным к нему.

- Подробнее о слушании мы поговорим ниже.

К знакам внимания относятся *комplименты, похвала и поддержка*. *Знак внимания* – это высказывание или действие, обращенное к человеку и призванное улучшить его самочувствие. *Похвала* – оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другим, причем это сравнение в его пользу. Под *поддержкой* понимают знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, касающейся той области, в которой у него в данный момент затруднения. Поддержка может проявляться как вербально (в виде прямого речевого высказывания), так и невербально (молча быть рядом, легкие касания, поглаживания по плечу, по голове). Если похвала относится к результатам деятельности человека, то поддерживая человека, мы обращаемся к его личности, независимо от его промахов и ошибок, успехов и достижений. Для оказания поддержки определяющим становится безусловное принятие другого человека. Поддерживать можно каждого человека, для этого надо всего лишь видеть его сильные стороны. Только *безусловное принятие* другого как конструктивной личности и безусловное принятие себя самого дает человеку возможность искренне реагировать на самые разные поступки.

- Как вы думаете, почему медсестра должна в полной мере владеть умением оказывать знаки внимания?

3. - Общаясь, люди передают друг другу информацию, удовлетворяя тем самым свою потребность быть понятым и принятым другими. Поэтому, для человека очень важно, чтобы его слушали, слышали и понимали. Мудрые говорили: «Человеку дано два уха и один язык, чтобы больше слушать и меньше говорить». К сожалению, стремительный темп нашей жизни привел к тому, что мы так или иначе научились говорить и совсем плохо умеем слушать.

Во время слушания решаются две задачи: Воспринимается содержание сообщения и улавливается эмоциональное состояние собеседника. Каждый раз стоит себя спрашивать, что в данном случае важнее: что говорится или как говорится. Кроме содержания может оказаться важным знать, что испытывает ваш партнер. Это может быть: нетерпение, скрываемое раздражение, волнение, страх и т.д.

- Как можно понять: слушает вас человек или нет?

В слушании очень важно давать *обратную связь* собеседнику, т.е. показывать ему, что мы слушаем и понимаем, о чем идет речь. Такая связь (обратная связь) может быть *двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего*.

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называется *активным слушанием*. Т.е., в процессе слушания мы показываем партнеру, что мы понимаем *то, о чем он говорит*. Активное слушание предполагает следующие уточняющие вопросы типа: «Правильно ли я понял, что...»; «Вы хотите сказать, что...»; «То есть...» и т.д. При этом вы повторяете слова собеседника или перефразируете, обобщая сказанное им. Например: Правильно ли я понял, что после приема препарата у вас снижается давление?

Однако примы активного слушания работают не всегда. Это происходит в том случае, когда *собеседник сильно возбужден, находится в состоянии аффекта*. В данном случае собеседник не способен понять содержание беседы, так как не может контролировать свои эмоции. Значит, в этот момент нужно успокоиться, овладеть собой. Поможет ему в этом *пассивное слушание*. При таком слушании важно просто слушать человека и давать ему понять, что он не один, что его слушают, понимают и готовы поддержать. Лучше всего действуют на собеседника фразы типа: «да-да», «конечно», «продолжайте», «угу» и т.д. Главное, чтобы разговор не прервался, пока собеседник не успокоится. Для медработника особенно важно максимально разговорить пациента, получить максимум информации. При этом осуществляя безусловное и безоценочное принятие собеседника.

Любое слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику. Так, вся поза слушающего должна *демонстрировать внимание*: подбородок на руке, легкий наклон головы в сторону собеседника, периодический контакт глаз. Нельзя «сверлить» пациента глазами (помните: человек может выдержать пристальный взгляд не более 9 секунд)!

- Почему? Как чувствует себе человек под пристальным взглядом?

Однако, при информации об интимных вещах, не следует отводить глаза; так как это ведет к мгновенной потере контакта (больше человек вам ничего рассказывать не будет). Следующий вид обратной связи – отражение чувств собеседника. Для медработника особенно важно *понимать то, что чувствует собеседник, сопереживать ему*.

- Говорят, что разделенное горе становится вдвое меньше, а разделенная радость увеличивается вдвое. Такое слушание называется *эмпатийным*.

- Чтобы овладеть эмпатийным слушанием, нужно придерживаться следующих правил:

1) Необходимо настроиться на эмпатийное слушание: забыть на время о своих проблемах и собственных переживаниях. Только в этом случае, можно понять, что чувствует собеседник, и присоединиться к его состоянию.

2) В процессе слушания, необходимо точно отразить переживания, которые испытывает собеседник. Выразить эти чувства можно следующими словами: «Вы огорчены», «Вы боитесь», «Вам больно» и т.д. При этом дать понять, что вы не только понимаете, но и принимаете его чувства.

3) Важно уметь держать паузу. После вашего ответа собеседнику бывает нужно помолчать. Пауза необходима для того, чтобы разобраться в своих чувствах и переживаниях. В это время не нужно ничего спрашивать или уточнять.

Нужно избегать *типовых ошибок слушания*, среди которых можно выделить следующие.

Перебивание собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины - женщины. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

Поспешные выводы заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

Поспешные возражения часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и замечает, что собеседник пытался сказать то же самое.

Непрошеные советы обычно дают люди, не способны оказывать реальную помощь. Прежде всего, нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

4. По характеру и содержанию общение бывает деловым и бытовым светским.

Деловое общение – это процесс взаимодействия между собеседниками (партнерами), в котором происходит обмен продуктами деятельности, информацией и опытом; предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Например: как лучше организовать уход за больным при недостатке материальных ресурсов?

В обычном, дружеском общении, в отличие от делового, чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любое время.

Деловое общение реализуется в различных формах: деловые переговоры, конференция, публичные выступления, совещания и т.д.

Деловая беседа – одна из основных форм делового общения; специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач.

- Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых, личностных бесед – на улице, дома, в перерывах между работой. Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует *тицательной подготовки* и базируется на определенных этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является *планирование*, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, проверить действенность

своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер, коллега).

Большое значение имеет правильный выбор *места проведения беседы*. Вопросы «где» и «когда» проводить беседу имеют чрезвычайно важное значение, т.к. может повлиять на исход беседы.

- Что вы думаете по поводу этих вопросов? Как бы вы ответили на них, если бы готовились к деловой встрече? Сколько по времени должна длиться беседа? В котором часу лучше всего провести деловую беседу?

Необходимо помнить, что в помещении во время беседы не должны находиться посторонние лица. Помешать могут также телефонные звонки, беспорядок на столе и в комнате, собственная усталость или болезнь. Интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров. Желательно поставить рядом часы так, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, т.к. посматривать на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

Снять напряженность, которая часто присутствует в начале беседы, можно просто сказав несколько теплых слов личного характера, мягко пошутить. С этой же целью можно использовать какое-нибудь событие, анекдотический случай, сравнение, связав его с темой беседы.

Деловая беседа, как правило, состоит из нескольких этапов:

- начало беседы;
- передача информации (*изложение своей позиции*) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решения.

На первом этапе необходимо решить следующие задачи:

- установить контакт с партнером;
- создать приятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание и пробудить интерес к беседе;
- перехватить инициативу, если это необходимо.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз.

- Как вы думаете почему?

Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме беседы. Важным сигналом установления контакта является встреча глазами поскольку взгляд является сильным средством неверbalного общения.

- Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера.

Созданию благоприятной атмосферы способствует собственный достойный внешний вид: одежда, поза, выражение лица, интонация голоса. Помните, что первое впечатление может как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником. Надменный или угрожающий вид создает психологический барьер в общении.

В первые же минуты необходимо подчинить свое поведение нужному тону. Начинать беседу только с дружелюбного тона. Будьте вежливы и тактичны, предупредительны и доброжелательны. Своебразным мимическим знаком расположения является улыбка. Улыбка повышает настроение и улучшает работоспособность.

С самого начала беседа должна принять *форму диалога*. Очень важно слушать собеседника, не перебивая, при этом вести себя естественно, быть честным, не играть с

собеседником и не заискивать. Обращайтесь к собеседнику *по имени-отчеству*, проявляйте уважение к его личности, внимание к его интересам. Будущим медработникам недопустимо срывать на пациентах свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно, если он переполнен негативными эмоциями и не уверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «продолжайте, очень интересно!», «понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу. Деловая беседа *исключает* проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

Очень важно, чтобы вербальные и невербальные средства общения не противоречили друг другу. Неприятное впечатление производит ситуация, когда высказывается благодарность или похвала с «кислым» или отсутствующим выражением лица.

- Скажите, пожалуйста, чему вы будете верить в этой ситуации больше: словам или выражению лица?

В течение всей беседы необходимо придерживаться определенного *стиля речи*. Речь должна быть правильной, понятной собеседнику, в меру эмоциональной. Необходимо избегать употребления слов-паразитов, вульгарных или грубых слов. Интонация, громкость и скорость речи, наличие пауз и определенных жестов – все должно быть подчинено содержанию беседы.

На завершающем этапе деловой беседы *принимается окончательное решение*, которое должно излагаться ясно, четко и убедительно. Финал должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основы будущих встреч. Необходимо поблагодарить собеседника за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним. Независимо от результатов беседы, будьте вежливы и постарайтесь остаться в хороших отношениях с собеседником. Помните, у него должно остаться приятное впечатление о вас и желание встретиться снова.