Основы эффективного общения

Теоретическое занятие

Профессия: 35.01.15 Мастер по ремонту и обслуживанию электрооборудования в сельском хозяйстве

МДК 05.01. Теоретическая подготовка водителей категории «С»

Раздел 3. Психофизиологические основы деятельности водителя

Тема 3.3. Основы эффективного общения

Преподаватель: Протодьяконова Е.В.

2022

Основы эффективного общения

Предупредительные сигналы водителей дают возможность общаться при движении по дорожному полотну. Язык автомобилистов направлен на повышение взаимопонимания между людьми, что приводит к снижению вероятности возникновения ДТП или других чрезвычайных ситуаций. Условные сигналы водителей могут носить предостерегающий характер или просто выступать способом выражения благодарности. Использование сигналов вежливости в обиходе крайне важно для налаживания контакта между автовладельцами. Это своего рода соблюдение правил дорожного этикета.

Знаки вежливости. Многие новички, не так давно севшие за руль, не зная, как себя вести, если какой-то водитель уступил дорогу или совершил определенный маневр, облегчающий движение. Для этого существует несколько знак благодарности:

- Кратковременное включение аварийки. Актуально использовать после обгона транспортного средства, уступившего дорогу.
- Выставление вперед или вбок левой руки. Знак благодарности для автомобилей, проезжающих по встречной полосе.
- Мигание при помощи аварийной сигнализации также может применяться в виде знака извинения.

Общение посредством световых приборов. Сигналы водителей друг другу очень часто связаны с использованием встроенных световых приборов.

- Мигание дальним или ближним светом практически всегда имеет предупреждающее значение. Проезжающая по встречной полосе машина однократно моргнула дальним светом фар? Это говорит о том, что водителю следует уменьшить скорость и дальнейшее движение продолжить с предельной осторожностью - впереди может быть серьезная авария.
- Двукратное моргание дальним светом обычно свидетельствует о наличии на дороге проверяющих органов ДПС. Такие секреты автомобилистов

позволяют избежать усугубления возникших на дороге чрезвычайных ситуаций и защищают водителя от не очень приятного общения с сотрудниками полиции (ответственным участникам дорожного движения бояться нечего).

- Сигнал дальним светом от машины, движущейся позади, свидетельствует настойчивой просьбе уступить дорогу. Наиболее правильным решением в такой ситуации будет включение правого поворотника и перестроение в правый ряд.
- Левая полоса свободной, и нетерпеливый водитель сможет продолжить свою поездку.
- Желая самостоятельно уступить дорогу другому транспортному средству, следует моргнуть ему дальним светом.
- Если при движении в ночное время суток водителя ослепляет свет фар встречных авто, можно также сообщить ему об этом вышеприведенным способом.
- При возникновении поломки во время движения следует включить аварийную сигнализацию и съехать с дорожного полотна на обочину. Такой предупреждающий сигнал выступает как защитой пострадавшего автомобиля, так и машин, едущих сзади.
- Постоянно включенный левый поворотник автобуса или грузовой машины говорит о небезопасности совершения обгона на данном участке дороги.
- Проигнорировав данный сигнал, можно спровоцировать ДТП.
- Включение правого поворотника автомобилем, идущим на обгон, говорит об опасности, которая, может быть, не замечена из-за недостаточной видимости. В таком случае нужно снизить скорость и остановиться.
- В Правилах дорожного движения Российской Федерации также указано, что при осуществлении буксировки необходимо включить аварийную сигнализацию.
- обоим транспортным средствам.

Общение при помощи рук. Сигналы автомобилистов не ограничиваются использованием световых сигналов, большая часть общения между ними осуществляется посредством использования жестов.

- Чтобы показать, что у едущей машины открыт багажник, нужно просто изобразить хлопок раскрытой ладонью по воздуху.
- Заметили спущенное колесо автомобиля? Сообщите водителю о проблеме, описав в воздухе мнимый круг и указав большим пальцем вниз. Он поймет, что речь идет о недостаточном давлении в шинах.
- Махи руками в сторону обочины свидетельствуют об обнаруженных неисправностях. Лучше прислушаться к совету, остановиться и проверить состояние собственного транспортного средства.
- Если решили пропустить пешехода, махните ему рукой. Человек спокойно и
- умеренно продолжит свой путь.
- В силу определенных и индивидуальных причин автовладельца могут попросить снизить скорость. Это можно сделать, плавно проведя ладонью в воздухе в направлении сверху вниз.
- Приподнятая ладонь с растопыренными пальцами – основной предупреждающий знак говорит о присутствии сотрудников ДПС или наличии опасности участка.
- Показываемый кукиш - сигнал, применяемый дальнобойщиками или водителями грузовиков. Свидетельствует о булыжнике, застрявшем между задними колесами.

Звуковые сигналы как метод взаимопонимания между автомобилистами

Помимо жестовых и световых способов передачи информации существуя еще и звуковые сигналы, подаваемые водителями. Водители могут поприветствовать или поблагодарить друг друга коротким сигнальным гудком. Длинный гудок - прекрасный способ для выражения недовольства и раздражения водителя.

Очень часто звуковые сигналы выполняют дополнительные функции, которые помогают привлечь внимание автомобилиста и при помощи других способов предупредить его об опасности. Часто практиковать использование гудка не стоит, так как по правилам дорожного движения он предназначен только для предотвращения аварийной ситуации.

Знание языка автомобилистов не только заменяет словесное общение межи людьми, но и помогает общими усилиями выбрать наиболее правильный выход из любой дорожной ситуации. Взаимное уважение всегда творит чудеса!

Составляющие общения. Существует множество приемов повышения эффективности общения и преодоления коммуникативных барьеров. Рассмотрим некоторые из них, которые в значительной степени влияют на успех деловых и межличностных взаимоотношений: от выбора эмоциональной окраски слов и подходов к спорам до систематизации сообщаемой информации и приемам расположения к себе ваших собеседников[1].

Принципы эффективного общения:

1. Правила успешного взаимодействия

Длинные предложения затрудняют понимание. Короткие предложения (8-12слов) более наглядны, легче воспринимаются и понимаются.

Голос является сильным инструментом убеждения - он может вызвать как симпатию, так и антипатию к человеку.

Паузы являются очень мощным, но часто недооцениваемым инструментом воздействия. Они усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное! После длинной паузы можно, например, легко сменить тему разговора.

Чаще используйте в своей речи глаголы. Они придают высказыванию наглядность и побуждают к действию. Прилагательные придают речи оттенок чего- то личного.

---

[1] Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2022.

Чем абстрактнее то или иное понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Поэтому уже в начале разговора нужно объяснить партнеру смысл, который вы в него вкладываете.

Прежде чем начать разговор, подготовьтесь. Это поможет вам изложить информацию в логической последовательности, а также быть кратким и не отклонен от главной темы.

Говорите ровно столько, сколько нужно, чтобы другой человек понял вас. Не стоит увязать в деталях и забрасывать собеседника ненужной уточняющей информацией. При необходимости это можно сделать потом.

Не отклоняйтесь от темы разговора.

Избегайте двусмысленных выражений.

2. Не спорьте из-за пустяков

Если вы любите спорить и давить на людей, вы можете нажить себе кучу врагов, даже если ваши положения вполне логичны. Человека невозможно убедить, если он сам этого не хочет. Любой спор изначально бесперспективен. Если раз озвучив свою позицию, человек предпочитает ее придерживаться. Это закономерность. Человека можно, конечно, переспорить, задавить в споре неопровержимыми, казалось бы, доказательствами. Только при этом вы не измените его мнения.

На тренингах многократно наблюдается ситуация, когда в споре человек уходит в «глухую защиту», и тогда он уже не слышит своего оппонента. Можно приводить даже самые разумные доводы - все без толку. Какой из этого выход? Сдавайте вопросы: «Не кажется ли вам?..», «Не лучше ли это сделать так?..» - эти вопросы помогут избежать утвердительных предложений. Вопросы не давят на людей так, как утверждения. Ваш сдержанный тон найдет благожелательный прием у людей.

3. Несистематизированная информация хуже воспринимается

Если обрушивать на собеседника поток несистематизированной информации, вы совершенно собьете его с толку. В такой ситуации очень сложно отделить главное от второстепенного. Это может быть приемом с целью

окончательно запутать противника. Информация, поданная мелкими порциями, также не позволяет ею эффективно воспользоваться, так как при этом пропадает целостность восприятии.

Но если вы хотите, чтобы собеседник вас понял, то постарайтесь изложить свой материал последовательно и логично. Поэтому, если перед вами стоит задача «заболтать» собеседника, выдавайте информацию в несистематизированном виде отдельными кусочками. Если же вы хотите, чтобы вас не только услышали, но еще и поняли, структурируйте свою информацию.

Люди часто верят словам. Гораздо целесообразнее больше уделять внимания поведению людей, их делам и поступкам. Поменьше обращайте внимание на то, ЧТО люди говорят в пользу того, что они делают. Заодно неплохо проанализировать связь или расхождение слова и дел.

4. Негативные и позитивные слова

Многие люди неосознанно используют слова, которые на подсознательном уровне отталкивают собеседника. Попробуйте внести коррективы в стиль ваш их высказываний, изменить эмоциональную окраску своих слов, сделать ее более спокойной.

Негативные слова / Позитивные слова

Должен / Хотел бы

Необходимо / Предпочел бы

Нужно / Желательно

Ужасно / Не так хорошо, как могло быть; идет вразрез с ожиданиями; могло бы быть и лучше

Страшно / Немного тревожно

Неудача / Неполная победа; иной поворот событий

Растерянный / Отдающий неполный отчет в сложившейся ситуации

Провал / Затруднительное положение

Говорите спокойно. Если человеку начать что-то объяснять на повышенных тонах, то понимание будет затруднено. Чем более чувствителен человек, тем это заметнее. Эту закономерность легко объяснить. Дело в том, что все внимание

человека, на которого обрушивается поток негативно окрашенных слов, можно, конечно, на смысле слов, а на отношении к нему говорящего. В результате внимание сдвигается и блокирует аналитическую деятельность мозга. Поэтому все слова, сказанные на повышенных тонах, слушающим просто не воспринимаются! Это является защитной реакцией организма, которую нужно учитывать.

Для того чтобы нейтрализовать подобные явления, можно воспользоваться, например, фразой: «Если вы будете говорить спокойно, я смогу вас лучше понять», против этого сложно что-либо возразить. Эта фраза не вызывает в ответ агрессивную реакцию, потому что она нейтральна.

Изменение смысла сообщения при помощи интонации. Большое значение в процессе общения имеет тон голоса. По-разному расставляя акценты, можно и значительной степени изменить смысл посылаемого сообщения. Например, фразу «Эту проблему мы должны решать совместно» можно сказать абсолютно по-разному.

5. Приемы, повышающие эффективность коммуникации

Существует множество приемов повышения эффективности общения и преодоления коммуникативных барьеров. Приведем некоторые из них.

Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени (отчества) партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение к собеседнику.

Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг». А друг — это сторонник, защитник. У собеседника возникает чувство защищенности, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы заочное удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведет также

к образованию положительных эмоций и обусловливает расположенность к собеседнику.

Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного слушания проблем собеседника. Это приводит к удовлетворению одной из важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. А удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение.

Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям собеседника, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Приемы, позволяющие расположить к себе собеседника

Старайтесь проявлять искренний интерес и внимание к людям и их проблемам.

Будьте приветливы и доброжелательны.

Запоминайте имя человека и все, что можно о нем узнать - семейное положите, увлечения, слабости. Это поможет найти общие темы для разговора. Ничто так не располагает человека к взаимодействию, как общие интересы, общие хобби.

Умейте терпеливо слушать. Проявляйте внимание и сочувствие.

Никогда не унижайте человека, даже если он не прав.

Дайте человеку почувствовать его значимость, подчеркните его компетентность, поощряйте, говорите комплименты, применяйте похвалу. Делайте это искренне, фальшь легко распознается.

Искренне признавайте достоинства собеседника. Задавайте ему вопросы «на понимание» вопросов той области, в которой он является экспертом.

Обращая внимание на ошибки, делайте это в косвенной форме.

Прежде чем критиковать другого, скажите о своих собственных ошибках.

Задавайте вопросы вместо того, чтобы отдавать приказания.

Дайте возможность человеку «спасти свое лицо».

Хвалите человека за каждый его даже скромный успех и будьте при этом искренни.

Отдайте должное его действительным успехам и достижениям.

Делайте так, чтобы людям было приятно исполнить то, что вы хотите.

Список использованной литературы

1. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 476 с.

2. Корнеенков С.С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 304 с.