

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса
Институт иностранных языков
Кафедра русского языка

Солейник Виктория Валерьевна

Лекция 4 (ч.2)

**Русский язык в
профессиональной сфере**

Принципы и правила бесконфликтного
общения

Цель – познакомиться с основными принципами и правилами бесконфликтного общения.

Общие правила и приёмы бесконфликтного общения носят универсальный характер и подходят для общения со всеми типами собеседников в большинстве ситуаций. Наиболее общие правила универсального характера называют принципами, принципы реализуются в правилах, а конкретные способы реализации правил общения – это приёмы. Некоторые приёмы могут использоваться для реализации нескольких правил.

I. Принцип терпимости к собеседнику

Принимайте собеседника таким, каков он есть.

Правила:

1. Не пытайтесь переделать собеседника в момент разговора. **Собеседник всегда прав. Даже если он не прав.** Не говорить : Почему вы на меня кричите? Почему вы со мной в таком тоне разговариваете?
2. Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику. **Негативная установка часто беспричинна.** Не доверяйте чужой оценке; оцените собеседника только после разговора.

I. Принцип терпимости к собеседнику

3. Отвлекайтесь от недостатков собеседника. Не замечайте его оплошностей, неудачных слов и выражений. Назовите для себя **недостатки** собеседника **особенностями**.
4. Приспосабливайтесь к собеседнику. Говорите с ним на его «языке», в понятных ему словах и выражениях. Учитывайте его настроение и самочувствие.

II. Принцип благоприятной самоподачи

Добивайтесь расположения собеседника,
стремитесь понравиться ему.

Правила:

1. Произведите максимально приятное внешнее впечатление. *Помните: по одежке встречают (аккуратная одежда; бодрый и жизнерадостный вид).*
2. Демонстрируйте уважительную манеру общения. *Смотрите на собеседника; держите дистанцию; не говорите слишком громко; не начинайте необходимый вам разговор сразу.*

II. Принцип благоприятной самоподачи

3. Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится. *Помните: нам нравятся те, кому нравимся мы, покажите собеседнику своё расположение и тогда вы понравитесь ему.* Повторяйте вслух слова и выражения собеседника, сопровождая их своими комментариями (вот именно..., правильно... и т.д.); «поддакивайте».
4. Показывайте собеседнику, что вы «свой». *Помните: чем более «своим» ощущает вас собеседник, тем эффективнее ваше речевое воздействие на него.* Говорите собеседнику, что у вас общие взгляды; чаще соглашайтесь; говорите, что он прав.

II. Принцип благоприятной самоподачи

5. *Индивидуализируйте собеседника. Замечайте среди других людей; отдельно здоровайтесь; чаще называйте по имени; интересуйтесь его делами; чаще спрашивайте его мнение; комментируйте его поведение «я вижу, вы устали», «мне кажется вам холодно»...*
6. *Укрупняйте собеседника. Советуйтесь; отмечайте его достоинства; приписывайте ему положительные черты, которых у него может и не быть; одобряйте его; «снижайте» себя в его глазах; дайте ему превзойти вас.*

II. Принцип благоприятной самоподачи

7. Говорите собеседнику комплименты.

Помните: Комплимент – это словесный подарок; комплименты не имеют противопоказаний. Передавайте комплименты через других людей; говорите нестандартные комплименты; самый эффективный комплимент – на фоне антикомплимента «я два часа бился, а вы за пять минут сделали».

III. Принцип минимизации негативной информации

Сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию

Правила:

1. Не вспоминайте плохое, не упрекайте собеседника. *Помните: упрёк заставляет оправдываться.* Не вспоминайте негативный совместный опыт; вспоминайте только общие успехи, положительный опыт; меньше критикуйте, не делайте замечаний.
2. Не покушайтесь на ценности и стереотипы собеседника. Не отзывайтесь плохо о его кумирах; критику, если без неё нельзя представить в форме непонимания («Этот поступок, эту музыку и др. я не понимаю»).

Использование материалов презентации

Использование данной презентации может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.