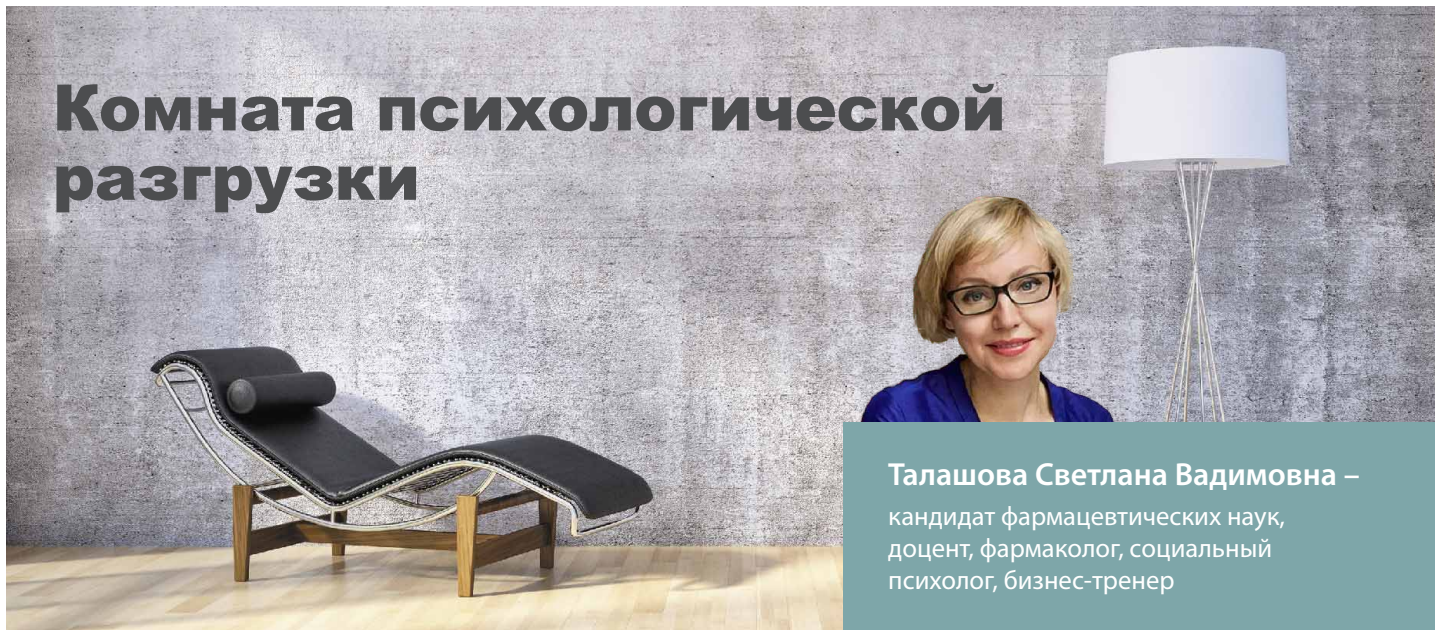


Комната психологической разгрузки



Талашова Светлана Вадимовна –

кандидат фармацевтических наук,
доцент, фармаколог, социальный
психолог, бизнес-тренер

ЧЕК-ЛИСТ «Инструменты убедительности»

Разные люди по-разному влияют на окружающих. Кто-то обладает харизмой, т.е. способностью привлекать внимание других людей, вызывать у них доверие, симпатию и желание следовать за ним. А кто-то не способен эффективно донести свою мысль, не вызывает доверия или не может убедить в правильности своей позиции, его манера держаться неубедительна. Существуют так называемые инструменты убедительности, значимость которых определяется в следующем процентном соотношении: слова – 10%; тембр, мелодика, ритмика речи и интонация – 30%; движение, взгляд, одежда, мимика, жесты, манера поведения – 60%.

Давайте разберем эти инструменты убедительности более подробно.

ВЕРБАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ: СЛОВА.

Фразы-конфликтогены:

- прямые указания: «Вам нужно срочно худеть!»;
- нежелательные советы: «Нужно заботиться о здоровье своих суставов»;
- сравнения: «Один из моих пациентов успешно справился с этой задачей»;
- игнорирование эмоционального состояния: «Понятно, что болит. А что вы хотели? Чудес не бывает!».

Фразы-синтоны:

- не болезнь, а выздоровление;
- не проблема, а решение;
- «Давайте посмотрим вместе, что можно предпринять».

Невербальное воздействие: тембр, мелодика, ритмика, интонация. Помните, что интонация также влияет на понимание смысла сказанного. Поэтому не выдавайте свое раздражение, нетерпение и негатив при общении. Это усложнит вашу коммуникацию с собеседником.

Паравербальное воздействие: движение, взгляд, одежда, мимика, жесты, манера поведения. Это именно то, что мы демонстрируем и предъявляем в отношении собеседника.

И здесь может быть полезна ассертивная позиция – вежливая настойчивость, т.е. способность выражать свои чувства и потребности напрямую, сохраняя при этом уважение к окружающим людям. Другими словами, это отстаивание своих прав без ущемления прав окружающих.

Назовем десять правил ассертивного поведения:

1. Вы имеете право оценивать собственное поведение, мысли, эмоции и брать ответственность за их последствия на себя.
2. Вы имеете право не извиняться и не объяснять свое поведение.
3. Вы имеете право самостоятельно обдумать, отвечаете ли вы вообще или до какой-то степени за решение проблем других людей.
4. Вы имеете право передумать, изменить свое мнение.
5. Вы имеете право совершать ошибки и отвечать за них.
6. Вы имеете право сказать: «Я не знаю».
7. Вы имеете право быть независимым от того, как к вам относятся другие.
8. Вы имеете право быть нелогичным в принятии решений.
9. Вы имеете право сказать: «Я не понимаю».
10. Вы имеете право сказать: «Мне это не интересно», «Меня это не волнует», «Меня это не интересует».