# Анализ перцептивной стороны общения. Примеры ситуаций из моей жизни, когда неправильное первое впечатление затруднило или сделало невозможным дальнейшее общение с человеком (ошибки по факторам превосходства, привлекательности и отношения к нам). Примеры действия фундаментальной ошибки атрибуции.

Порой первое впечатление о человеке не всегда оказывается правильным, но получается так, что оно остается на всегда даже если в процессе дальнейшего общения человек проявляет себя с положительной стороны, мнение о нем уже сформировано и его не изменишь не потому что не хочешь, а потому что негативный отпечаток уже остался. Вот две ситуации из моей трудовой практики которые свидетельствуют об этом:

1. Устроившись на работу и познакомившись с работниками своего отдела, мне пришлось делать ксерокопии документов в другом отделе по причине отсутствия ксерокса на моем рабочем месте. И когда я туда приходила я не считала нужным здороваться с находящимися там людьми, я делала свое дело и так же молча уходила. Я просто не считала эту, казалось бы формальность, для меня важной. Там работали люди, с которыми я в принципе по работе не пересекалась. Но получилось так, что по определенным причинам моё рабочее место перенесли в тот кабинет, где я делала ксерокопии, и мне стало просто необходимо наладить контакт с работниками того отдела. И это оказалось для меня достаточно проблематично, так как у людей, на тот момент, сложилось обо мне негативное мнение, сослуживцы посчитали меня невежливой и не коммуникабельной личностью, с завышенной самооценкой и поэтому на какой-либо контакт со мной шли с неохотой и только в крайней необходимости. Такое поведение значительно оттолкнуло от меня людей, они составили для себя обо мне негативное представление, и на протяжении всей моей работы на том предприятии контакт с сослуживцами был для меня очень сложен.

2. Был пример, когда я пришла за необходимой документацией в архив, до этих пор я не разу не приходила туда по причине отсутствия необходимости. Я сказала работнику архива кто я, какая у меня должность, какие мне нужны документы, по какой причине и на какое время, в общем, выдала всю информацию как необходимую, так и лишнюю как я поняла потом. Работник архива повела себя, на мой взгляд, не самым вежливым образом, даже можно сказать нагрубила мне. Не ожидав такого ответа и не поняв причину такого негативного отношения ко мне я, в дальнейшем приходя в архив, ничего не могла поделать со сложившимся у меня негативным мнением об этом работнике и всегда старалась излагать свою проблему как можно более лаконичней и яснее. Хотя такого случая больше не повторялось у меня осталось нежелание вступать в контакт, с этим работником, хотя все мои сослуживцы никогда отрицательно не отзывались о нем.

# 2. Коммуникативная сторона общения и свойственные мне барьеры.

Во все времена в людях ценилась способность общаться с другими людьми, умение находить общий язык в любой обстановке, решать спорные вопросы и т.д. Этой способностью обладает далеко не каждый человек, по разным причинам у всех нас существуют барьеры, мешающие вести монолог или диалог с партнерами, сослуживцами и т.д. Вот несколько примеров, которые касаются непосредственно меня:

* Боязнь быть непонятой
* Неуверенность в своей правоте
* Нежелание участвовать в дискуссии (Хотя в рабочей среде это необходимо).
* Заниженная самооценка (Когда я считаю, что среди говорящих есть личность, которая владеет информацией по обсуждаемому вопросу лучше чем я)
* Нежелание «светиться»,

Именно такие барьеры порой мешают мне показать свои знания в какой-либо области среди сослуживцев и в жизни. Коммуникабельность человека помогает ему продвинуться вверх по служебной лестнице. Некоторые мои сослуживцы, пользуясь моим мнением на тему какого-нибудь вопроса, которое я, из-за своих барьеров не решалась высказывать, получали положительные и лестные отзывы вышестоящих инстанций.

# 3. Анализ интерактивной стороны общения. Мои эго – состояния (Родитель, Взрослый, Дитя) и моя жизненная установка (согласно транскатному анализу), причины их возникновения.

Интерактивная сторона общения включает в себя три состояния, а именно Взрослый, Родитель и Дитя. Эти состояния проявляются у каждого человека в различных жизненных ситуациях, в различной обстановке и с разными людьми.

Родитель, например, проявляет себя в ситуации, когда один человек просит о помощи у другого, в разрешении вопроса который возник на предприятии между сослуживцами или в ситуации общения начальника и подчиненных.

Взрослый- это состояние проявляется, когда необходимо принять важное решение в профессиональной сфере, когда тебя просят дать совет.

Дитя проявляется в ситуации, когда личность консультируется по какому-нибудь вопросу или проблеме с вышестоящими инстанциями или начальством. Атак же при поиске ответа в случае, когда находишься в тупике и не можешь найти выход.

Каждый человек, в том числе и Я, не могу конкретно определить свою жизненную установку, так как постоянно нахожусь в различных жизненных ситуациях, в каждой из которых я проявляю себя по-разному, потому что постоянно находиться в определенном состоянии практически невозможно. Но если учитывать занимаемую мной должность и стаж работы на предприятии, то чаще я выступаю в роли Взрослого, реже Дитя, а до родителя мне предстоит довольно долго продвигаться по служебной лестнице, но я все равно, как мне кажется, на смогу избежать чередования положений и статусов в которых мне придется периодически выступать.

# Вопрос 4. Я как субъект общения с точки зрения типологии К. Юнга.

С точки зрения типологии К.Юнга, в содержание системы «Я» входят психические процессы *апперитации* (это свойство психики человека, выражающее зависимость восприятия предметов от предшествующего опыта), *чувствования*, *предвосхищения*, а также процессы *мышления, воли и влечения*.

Все эти процессы задействованы в *практике делового общения*. Особую значимость приобретает процессы *апперитации*, поскольку они связаны с личностными особенностями психической деятельности партнеров. Каждый из партнеров в деловом общении оказывается как бы между двумя противостоящими друг другу установками: между познанием (восприятием информации) и пониманием личности партнера. Идеальное понимание ведет к лишенному познания переживанию и требует уподобления двух различных личностей партнеров. При этом раньше или позже один из них обнаруживает, что он вынужден жертвовать собственными личностными интересами.

Напротив, очевидное достоинство познания (восприятия информации) вызывает психическое противодействие со стороны партнеров, так как чем схематичнее их общение, тем меньше шансов на понимание партнерами друг друга. Возникает риск парадокса. К тому же любая односторонность общения компенсируется бессознательными подрывными тенденциями.

В таких сложных ситуациях делового общения желательно доводить личностное понимание до равновесия с восприятием информации. Понимание же «любой ценой» вредит обоим деловым партнерам.

В некотором равновесии нуждаются также психические процессы *чувствования* и *мышления*, возникающие в деловом общении. Разумная аргументация является возможной и перспективной до тех пор, пока эмоции партнеров не превысили некоторой критической для данной ситуации точки. Стоит температуре аффектов партнеров превзойти эту критическую точку, как действенность разума и аргументации начинает отказывать.

# Вопрос 5. Мои психологические особенности, полагающие и мешающие мне в общении с людьми.

Общение является неотъемлемой частью нашей жизни. Общаться приходится постоянно, даже элементарный поход в магазин уже является общением. Во многом характер разговора зависит от обстановки настроения собеседника. Кто-то легче идет на контакт и более общительный, а кто-то тяжелей и без особого желания, а по необходимости.

Что касается меня, то у меня есть психологические особенности, которые как помогают мне в общении, так и мешают завоевать доверие собеседника.

Полагающие, на мой взгляд, это:

* Открытость к собеседнику (то есть, если по определенным причинам я расположена для разговора с каким-то человеком, но если человек мне не симпатичен, то я просто буду держать с ним определенную дистанцию)
* Стремление проявить участие (Допустим, на работе нужно наладить контакт с сослуживцами или способность дать ценный совет)
* Эмоциональность (Дело в, если я общаюсь с относительно близким человеком то я стараюсь понять и поддержать его, при условии что я разделяю его точку зрения и искренне буду ему сочувствовать, например).
* Умение слушать

Что касается психологических особенностей, которые мешают мне в общении с людьми, к ним можно отнести следующие:

* Настойчивость и стремление узнать все до мелочей (когда я вижу что человек не хотел бы мне рассказывать всех подробностей, но, я считаю, их интересными и по этому начинаю давить на собеседника, тем самым, отталкивая его от себя)
* Неумение слушать, если информация не представляет для меня особой важности, интереса или её излагает человек, к которому я по разным причинам отношусь негативно. (при разговоре к примеру с вышестоящим работником, когда необходимо прислушаться к совету, а у меня уже сложилось о нем отрицательное мнение, но мне приходится выслушать от него критику или замечание.)

Как полагающие так и мешающие особенности в различной обстановке и с разными людьми могут оттолкнуть от меня собеседника и наоборот расположить. Все зависит от ситуации, в которой проходит общение, от того, на сколько мне интересен собеседник и тема разговора. А порой даже способность тактично прервать неприятное общение не оставит негативного отпечатка о вас, а наоборот поможет задуматься вашего собеседника о том что он неправильно выбрал тему для разговора не с тем человеком и не в той обстановке.

# Вопрос 6. Как я могу сделать более эффективным мое взаимодействие с окружающими людьми.

Каждый из нас в процессе общения ощущает то, как к нему относятся другие люди; а именно собеседник, партнер по работе, просто знакомый и т.д. Так же и я вижу отношение ко мне других людей. Оно проявляется в разных ситуациях и помогает определить свой статус в компании, в обществе, на предприятии где работаешь и тем самым иметь представление о том, что думают на твой счет окружающие. Узнав мнение о себе других людей, есть возможность в какой-то мере исправить негативное впечатление и наладить контакт с окружающими. Этого можно добиться разными способами. Вот некоторые из них, которые помогают непосредственно мне:

* Проявление участия в разрешении проблемы человека с которым необходимо наладить положительный контакт.
* Приветливость и вежливость обязательный фактор, который способствует расположению ко мне окружающих.
* Серьезный подход к данному руководством заданию. Проявление инициативы и личных способностей, а так же идей и предложений.
* Необходимо спрашивать у сослуживцев совета, интересоваться тем что они думаю, об итогах вашей работы что, безусловно, будет им приятно и в какай-то степени расположит к вам. Они почувствуют свою значимость для вас.
* Честность и искренность в общении с окружающими. Даже если вы не разделяете чье-нибудь мнение, лучше будет сказать его прямо и предложить свой способ решения данной проблемы
* Не решать проблему с ходу, а сначала наладить отношения с клиентом, например или с сотрудниками по работе.

Учет психологических особенностей отдельных типов людей, подбор индивидуальных методов работы с ними, несомненно, окажут положительную роль в процессе сотрудничества, обслуживания клиентов и повысят не только эффективность всей работы предприятия, но и расположат к вам окружающих.