

*Учимся общаться.
Эффективные методы общения.*

Что мешает и что способствует общению? Причины непонимания между людьми могут быть разные: политические, религиозные взгляды, мировоззрение, психологические особенности. Однако основная причина кроется в неумении услышать собеседника.

Важнейшая часть процесса общения — умение слушать.

Если человек внимательно слушает своего собеседника, значит он воспитан, вникает в проблему говорящего и как бы помогает ему правильно формулировать свои мысли. Процесс общения сложен, на него влияют различные факторы: настроение, стечение обстоятельств, характер человека, его коммуникабельность или, наоборот, застенчивость. В зависимости от вида общения, формального или неформального, необходимо правильно выбирать манеру поведения, тон, жесты, слова и выражения.

Неформальное общение — это общение дома, с родителями и друзьями;

формальное — на работе, во время учебы, с малознакомыми людьми.

В общении мы нередко допускаем то, что мешает взаимопониманию. Это использование обидных слов и выражений, оскорбительных прозвищ, ненужных сокращений. Способствуют налаживанию межличностных отношений знаки внимания, способные успокаивать и оказывать длительное воздействие. «Здравствуйте», «спасибо», «пожалуйста», «извините»... — эти простые слова имеют власть над нашим настроением. Очень важно, чтобы они всегда присутствовали в общении людей на работе, в общественных местах, употреблялись в семье. Так что же такое культура общения? Если человек грамотно излагает свои мысли, умеет себя вести, с уважением относится к собеседнику, мы говорим о том, что этот человек владеет культурой общения.

Существуют правила, выполнение которых помогает наладить хорошие отношения с людьми:

- ✓ Общение на равных, без грубости и подобострастия.
- ✓ Уважение личного мнения собеседника.
- ✓ Отсутствие желания выяснять, кто прав, а кто виноват.
- ✓ Общение на уровне просьб, а не приказов.
- ✓ Поиск компромиссных решений.
- ✓ Умение ценить решение другого.
- ✓ Умение принимать опыт других.

Если человек не знает, как вступить в разговор, то следует выбрать любую интересную тему для беседы и время, когда человек, к которому обращаются, не занят какой-нибудь работой. Всегда следует помнить, что другой человек — не такой, как вы, и нужно уметь взглянуть на вещи его глазами, особенно в конфликтных ситуациях. Уважительное отношение к человеку невозможно без уважения его точки зрения, даже если она не сходится с вашей. Воспитать в себе уважительное отношение к людям можно только в том случае, если научишься видеть в каждом человеке индивидуальность, то есть те черты характера, которые присущи только ему. Каждый из нас достоин уважения. Уважая

другого, вы уважаете себя, поэтому, если у вас с кем-то не сложились отношения, в вашей власти приложить усилия для того, чтобы привести их в порядок.

Психологи дают хороший совет, который заключается в следующем: не забывайте об интересах вашего собеседника. Ваш живой и искренний интерес к тому, чем он интересуется, вызовет у него оживление и энтузиазм. Существует несколько важных правил ведения открытого и честного разговора с «неудобным собеседником», которые надо знать и взрослым, и подросткам:

- Используйте «язык-Я». Начиная фразу со слов: «С моей точки зрения...» или «То, как я это вижу...», вы смягчите разговор и покажете собеседнику, что высказываете лишь свою точку зрения, не претендуя на истину в последней инстанции. Тем самым вы признаете его право иметь собственное мнение. Наверняка вас выслушают гораздо спокойнее и внимательнее.

- Старайтесь говорить о конкретном случае или поведении, не переходя на обобщения. Например, никоим образом не помогут обобщения вроде: «Не было случая, чтобы ты вовремя приходил домой (сделал уроки)». Такое начало разговора даст подростку возможность уйти от обсуждаемой проблемы. Он начнет вспоминать и доказывать, что когда-то он что-то делал вовремя.

- Постарайтесь показать собеседнику, что его поведение в первую очередь мешает ему же самому. Для того чтобы создать условия, при которых взрослый или подросток захотел бы изменить свое поведение, необходимо попытаться объяснить, как много они теряют в жизни из-за своего собственного поведения.

- Предложите собеседнику изменить манеру поведения. Объясните ему, что конкретно он может сделать в данной ситуации для того, чтобы исправить ее. Вполне возможно, что, поскольку вы не хотите его обидеть, вам будет довольно трудно высказать ему правду. Однако помните: промолчав, вы можете нанести ему вред.

Беседа с подростком или взрослым человеком, не рассчитывайте, что вас сразу поймут или согласятся с вами. Если в разговоре собеседник обидится на вас, не бойтесь еще раз терпеливо объяснить ему свою точку зрения. Внимательно приглядывайтесь к его реакции на ваши слова. Постарайтесь добиться взаимопонимания, используйте возврат к сказанному, переспрашивайте и поддакивайте, не забывайте о проясняющих вопросах и о подведении итогов услышанного... Конечно, кому-то такое налаживание отношений может показаться делом слишком долгим, однако все это отнимет гораздо меньше времени, сил и эмоций, чем общение типа действие—противодействие, поскольку такой разговор вообще не дает никакого результата.

Чаще всего **честность — лучшая политика в отношениях с людьми**. Удивительно, как часто мы начинаем общение с хитроумных стратегий и тактик, забывая попробовать сначала просто высказаться начистоту.

Честный диалог — самое эффективное, простое и надежное средство для превращения конфликта в сотрудничество.

- Смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять.
- Речь можно понимать лишь при ее скорости, не превышающей 2,5 слов в секунду.
- Фраза, произносимая без паузы дольше 5-6 секунд, перестает осознаваться.
- Мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после начинает думать, что ему добавить к предмету разговора.

- Человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают же - 60%, а в памяти у них остается лишь от 10 до 15%.
- Лучше всего память работает между 8-12 часами утра и после 9 часов вечера, хуже всего - сразу после обеда.
- Лучше всего запоминается последняя часть информации, несколько хуже - первая, тогда как средняя - чаще всего забывается.
- Память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% из того, что он видит и 10% из того, что он слышит.
- Прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные.
- Слишком значительный объем информации сбивает с толку и препятствует ее переработке.
- Стоящий человек имеет некое психологическое преимущество над сидящим.
- Располагаясь за столом, друг против друга вы создаете атмосферу конкуренции, снижая этим шансы на успех переговоров.

Запрещенные приемы во время беседы. Ни в коем случае не следует:

- Перебивать партнера
- Негативно оценивать его личность
- Подчеркивать разницу между собой и партнером
- Резко убыстрять темп беседы
- Избегать пространственной близости и не смотреть на партнера
- Пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден
- Не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

*составитель педагог-психолог
Алешина О.В.*