

ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ

А.С. Шоба, студент,

М.Л. Шульга, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук, философии и права,
Полесский государственный университет

Общение – это взаимодействие, базирующаяся на потребности человека в человеке. Это не только (и не столько) роскошь, сколько необходимость, первичное условие бытия человека как человека и его включенности в социум и культуру. Ценность общения, умение эффективно общаться, профессиональные навыки общения высоко ценятся в современном обществе. Умение общаться сегодня выступает как профессионально значимое качество личности.

С целью изучения особенностей общения и сформированности необходимых коммуникативных навыков было проведено анкетирование среди студентов Полесского государственного университета на тему «Умение общаться и находить общий язык с людьми». В опросе приняли участие 50 юношей и девушек от 17 до 22 лет. На вопрос «Хотели бы Вы улучшить свои коммуникабельные навыки?» 82% ответили «да», 8% – «нет». На вопрос «Легко ли Вы находите общий язык с новыми знакомыми?» ответ «очень легко» выбрали 16%, «легко» – 4%, «иногда испытываю затруднения» – 28%, «зависит от собеседника» – 56%, «трудно» – 4%.

Таким образом, можно отметить, что студенты испытывают некоторые трудности в общении, их коммуникативные навыки требуют дальнейшего развития и совершенствования.

В настоящее время достаточно много психолого-педагогической литературы посвящено этому вопросу. Авторы дают разнообразные советы. Вот некоторые из них.

1. Первое впечатление

Известно, что сначала мы оцениваем человека по его внешнему виду. Установлено, что цвет и сочетание цвета одежды, фактура ткани, аксессуары, прическа – все оказывает подсознательное влияние на эмоциональную оценку внешнего облика человека.[1] Имеет значение и то, с кем Вы пришли, как поздоровались, когда увидели собеседника. Например, когда человека сопровождает опрятный человек, его статус в глазах окружающих выше, чем когда его сопровождающий неопрятно одет.

Очень важна походка: она должна быть бодрая, энергичная. Ни в коем случае не следует смотреть в пол, взгляд должен быть уверенным и приветливым. Рассеянный взгляд создает впечатление невнимательности, неуважения к другим людям. Доброжелательно настраивает улыбка на лице.

Обращая внимание на аксессуары, можно отметить, что они очень сильно влияют на статус человека. Более дорогие вещи повышают статус. [1] Переполненные бумагами папки, набитые вещами сумки, мелкие ненужные или лежащие не на своем месте предметы принижают его, создают впечатление неряшливости, неаккуратности, рассеянности.[3]

Следует знать, что отношение собеседника к Вашим словам во многом зависит от того, какое мнение о Вас у него сложилось.

2. Аргументация и доказательство

Не следует начинать разговор или реплику с просьбы, жалобы, критики. Уважайте чужое мнение – никогда не говорите «Вы неправы».[3,4]

Суть этой рекомендации в том, что человек, который слышит в свой адрес критику, несогласие с его мнением, начинает чувствовать себя неуютно, раздражается, относится к Вашим словам критически.

Желая переубедить собеседника, начните не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с ним.[3,8] Есть еще одно правило – «правило Сократа». Для получения положительного решения по очень важному для Вас вопросу, поставьте его на третье место, предпоставьте ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения скажет Вам «да».[5] То есть надо с самого начала добиться, чтобы собеседник ответил Вам «да, да».[3]

Принцип действия этих методов схож с предыдущим. Установлено, что, когда человек говорит или слышит «нет», в его кровь поступают гормоны норадреналина, которые настраивают его на борьбу. Когда же человек говорит «да», вырабатываются эндорфины – «гормоны удовольствия». Это помогает человеку расслабиться, ему психологически легче с Вами согласиться, чем вступить в спор.[3]

Вопросы, которые Вы предварительно задаете, должны быть короткими и простыми. Вы должны спросить о том и так, чтобы ответ «да» был для собеседника незатруднителен и единственно возможным.

Если это не начало разговора, можно просто переформулировать слова собеседника. Для этого используйте следующие фразы. «Правильно ли я Вас понял...» (и повторите так, как Вы поняли), «Другими словами, Вы считаете...» [5] Так Вы еще можете проверить, правильно ли Вы поняли своего собеседника.

Если в споре или разговоре выясняется, что Вы неправы, признайте это немедленно и подчеркните откровенно. Это сойдет с толку Вашего оппонента и предрасположит к Вам. Не бойтесь признать свою ошибку или согласиться с мнением собеседника.[3]

При доказательстве своей точки зрения, используйте правило Гомера: очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Вот лучший порядок приводимых доводов: сильные – средние – один самый сильный. Отсюда следует, что места слабым аргументам не должно быть в Вашей речи. Но если у Вас только несильные доводы, следует использовать их вместе: по словам Квинтилиана, несильные аргументы взаимно подкрепляют друг друга. Лишенные значения качественно, они убедительны количеством – тем, что все под-

тверждают одно и то же обстоятельство. Сильные аргументы лучше приводить порознь, развивая каждый в отдельности.[5]

Эти правила и рекомендации весьма эффективны. Но не следует слепо им подчиняться. Гораздо лучше, если Вы будете вести себя естественно. Этого можно добиться, многократно пробуя применять эти правила на практике.

Литература:

1. Басва О.А. Ораторское искусство и деловое общение.- Москва: Новое знание, 2005
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения.- Москва: ИНФРА-М, 2006
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.- Екатеринбург: ЛИТУР, 2000
4. Фомин Ю.А. Психология делового общения.- Минск: Амалфея, 2000
5. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми.- Минск: Харвест, 2004