***Отдельные аспекты искусства коммуникации***

***„Есть три ошибки в общении людей:***

***первая — это желание говорить прежде, чем нужно;***

***вторая — застенчивость, не говорить когда это нужно;***

***третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем.“***

***Конфуций***

Педагогическая деятельность немыслима без общения. Педагог именно благодаря общению, в процессе общения воздействует на воспитанников, координирует свои действия с коллегами, родителями обучающихся, ведет всю учебно-воспитательную работу. Коммуникативная функция есть профессионально-педагогическая. Она настолько важна, что в последнее время исследованием проблем педагогического общения и педагогики общения занимаются многие ученые педагоги (И. И. Рыданова, Л. И. Рувинский, А. В. Мудрик, В. А. Кан-Калик и др.), психологи (С. В. Кондратьева, К. В. Вербова, А. А. Леонтьев, Я. Л. Коломинский и др.).

***Как научиться общаться с людьми: постигаем искусство коммуникации***

Многим из нас общение с людьми дается нелегко. Почему одни могут выступать перед огромной аудиторией, легко зажигая ее своими идеями, непринужденно обмениваться искрометными шутками на вечеринках и моментально заводить знакомства, а другие с трудом поддерживают даже обычную бытовую беседу? Можно ли научиться общаться с людьми или это дар, доступный лишь избранным? Что мешает нам говорить легко и свободно и почему это умение так важно? Попробуем разобраться.

**Что дает общение с людьми?**

Общение с людьми – важная часть нашей жизни. Благодаря умению четко выражать свои мысли и слушать мы можем не только добиться карьерных успехов, но и завести друзей, наладить отношения с семьей и друзьями. Словом, умение общаться необходимо каждому. Это – ключ к успеху во всех областях жизни. Авраам Линкольн, Джон Кеннеди, Мартин Лютер Кинг, Рональд Рейган, Уинстон Черчилль и Жак Ширак вряд ли достигли бы вершин политического Олимпа, не будь они столь блестящими ораторами.

Следует отметить, что «общаться» и «говорить» – это не одно и то же. ***Общение – это сложный процесс, который состоит как из вербальной коммуникации (того, что мы говорим), и невербальной (то, как мы это делаем).*** И второй вид коммуникации гораздо важнее – наибольшее влияние на собеседника производит не смысл наших слов, а звук и тембр голоса, поза и жесты. И, наконец, самое главное, это те наши мысли и чувства, которые находятся в нашем подсознании. Это страх отвержения, отказа, гнев на обидчиков и т.д. Именно они влияют на реакцию наших собеседников и определяют наш уровень умения общаться.

**Почему мы боимся быть услышанными?**

Что мешает нам говорить? **Застенчивость, страх сказать глупость или быть неправильно понятым, боязнь высказывать свое мнение, низкая самооценка** и даже **проблемы с дикцией –** в основе всех этих проблем лежит психология. Нередко их корни уходят в далекое прошлое – в детство или отрочество. Став взрослыми, мы забываем те неприятные моменты, которые заронили в нас семя неуверенности, однако они продолжают влиять на наше поведение. Раздраженное «Не говори ерунды!» от родителей, мучительные выступления у доски в классе, насмешки сверстников – все это во взрослой жизни оборачивается серьезными коммуникационными сложностями.

Если вы боитесь говорить с людьми, начните с телефонных разговоров. Например, вместо того, чтобы зайти на сайт салона красоты и узнать все о ценах или услугах, позвоните туда и выясните все, задавая вопросы администратору. Составьте список вопросов, не стесняйтесь выспрашивать подробности и уточнять.

**«Золотые правила общения»**

**Правило № 1. Искренне интересуйтесь другими.**

Все мы считаем себя уникальными и хотим быть интересными окружающим. Вспомните свой опыт общения – мы всегда охотнее разговариваем не с теми, кто говорит умные вещи, а с теми, кто дает нам понять, что мы сами интересны.

**Правило № 2. Улыбайтесь.**

Во время психологических исследований было доказано, что улыбающиеся люди кажутся нам в целом более привлекательными. Мы склонны приписывать им лучшие человеческие качества. Улыбка показывает собеседнику, что общение с ним – это радость и удовольствие.

**Правило № 3. Помните, что собственное имя – самое приятное слово для любого человека.**

Называя человека по имени, мы делаем ему самый простой и естественный комплимент. Имя для нас выражает индивидуальность. Именно поэтому многие люди так раздражаются, когда кто-то коверкает их имя или употребляет форму, которая им не по душе – например, «Маня» вместо «Мария». Употребляя в беседе имя человека, вы как будто говорите ему: «Вы удивительный человек и яркая личность».

**Правило № 4. Умейте слушать.**

Печально, но мало кто умеет действительно слушать собеседника – чаще всего, особенно в пылу спора, мы просто дожидаемся своей очереди высказаться, не вникая в то, что нам пытаются донести. А ведь демонстрация внимания – мощный инструмент воздействия. Слушайте человека, задавайте ему дополнительные вопросы и не скрывайте своих эмоций, если услышите что-то новое или удивительное. А если вы запомните высказывания, которые самому собеседнику показались удачными, и невзначай ввернете их в следующем разговоре, он будет просто покорен.

**Правило № 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.**

У каждого есть свой «конек». Если вы нащупаете ту тему, которая волнует вашего собеседника, вы расположите его к себе. Это касается и делового общения, и обычных приятельских разговоров. Даже если тема кажется вам не особенно важной, не закрывайтесь – попробуйте вслушаться и выяснить что-то ценное для себя. Не зря же китайские мудрецы говорили, что учиться можно и у первого встречного.

**Правило № 6. Искренне демонстрируйте собеседнику его значимость.**

Ключевое слово здесь – «искренне». Возможно, это самая сложная часть психологии общения. Люди чувствуют фальшь, и даже те, кто любит лесть во всех формах, почуют неладное, если ваш восторг будет наигранным. Ищите в каждом то, что действительно кажется вам достойным восхищения, и честно хвалите эти черты характера.

Искусство эффективного общения

Общение с людьми – это искусство. Чтобы овладеть им, необходимо знать много тонкостей и обладать особыми навыками, многие из которых, казалось бы, не имеют отношения к коммуникации. Однако именно их наличие делает людей блестящими ораторами и интересными собеседниками. Что поможет нам «прокачать» свои коммуникативные способности?

***Навыки, необходимые для успешной̆ коммуникации***

**Наблюдательность**

Шерлоку Холмсу достаточно было одного взгляда на человека, чтобы узнать о нем всю подноготную. Наблюдательность нужна не только сыщикам. Отмечая особенности поведения, внешности, мимики собеседника, мы можем сделать выводы о том, что это за человек и в каком стиле с ним лучше всего общаться. Кроме того, наблюдательность тесно связана с памятью – еще одним важным качеством хорошего собеседника.

**Память**

Чем больше информации о человеке мы запомним, тем более успешным будет наше общение с ним. Если вы будете помнить все, что собеседник вам рассказал, вы сможете продемонстрировать свой интерес к нему. Он будет искренне польщен.

**Широкий кругозор**

«Ой, я в этом ничего не понимаю!». После таких слов мало кто захочет продолжать свой захватывающий рассказ о футболе, здоровом питании или последних международных новостях. Не нужно быть экспертом широкого профиля, чтобы иметь представление о самых разных сторонах жизни. Интересные собеседники не замыкаются в своем мирке – они интересуются тем, что происходит вокруг и могут поддержать разговор на любую тему.

**Чуткость**

Умение считывать эмоции собеседника можно назвать чуткостью, хотя на самом деле это – одно из следствий наблюдательности. Психолог Пол Экман, консультировавший следователей из ЦРУ и ФБР, достиг в этом умении небывалых высот. Он выявил, как малейшие сокращения лицевых мышц могут выдавать наши истинные чувства и мысли. Его книги обрели такую популярность, что на основе этих сугубо научных трудов был снят популярный сериал о независимом эксперте, умеющем безошибочно определять ложь. Овладеть этим искусством под силу каждому – для обыденной жизни достаточно научиться видеть основные эмоции и знать азы языка тела.

Язык телодвижения – залог успеха

Важно, что вы говорите, но еще важнее – как вы это делаете. Представьте себе оратора, который горбится, бубнит себе под нос – многие ли прислушаются к его словам? Порой невербальные сигналы намного значимее слов. Оценивая собеседника, мы не только слушаем, о чем он рассказывает – мы подсознательно обращаем внимание на его позу, тембр голоса и скорость речи. Основные невербальные знаки универсальны, они одинаково воспринимаются во всем мире. Как держать себя, чтобы к вам прислушивались?

**Виды невербального общения**

**Взгляд**

«Тяжелый взгляд», «Смотрит косо» или же «Глаза горят», «Смотрит ласково» – даже в разговорной речи люди, не имеющие понятия о психологии, отмечают силу взгляда. С помощью особых психологических тренингов можно научиться смотреть на собеседника правильно – открыто, но не угнетая, не отводя взгляда и постоянно давая человеку понять, что он вам интересен. Психологи различают разные **типы взгляда** для различных ситуаций **– деловой, социальный и приватный взгляд**.

**Мимика**

Человек способен подсознательно распознавать и интерпретировать самые незаметные движения лицевых мышц. Мимика – важный источник знаний о собеседнике. Зная мимические проявления эмоций, мы не только понимаем настроение других, но и сами можем посылать им нужные сигналы.

**Жесты**

Мы склонны прислушиваться к тем людям, которые стоят перед нами в открытой позе – то есть ничем не отгораживаются. Прижатая к груди сумочка, руки, скрещенные или спрятанные в карманах, поза «нога за ногу», сжатые кулаки – все это говорит о желании собеседника выстроить препятствие между вами, отгородиться. И наоборот, открытая поза, плавные и неторопливые жесты и раскрытые ладони сигнализируют окружающим: «Я спокоен, доброжелателен и открыт к диалогу». Ассы общения нередко пользуются методом отзеркаливания, с небольшой задержкой повторяя позу и жесты собеседника – это подсознательно располагает людей раскрыться. Однако таким приемам нужно учиться.

**Упражнения по развитию навыков общения**

Чтобы преодолеть робость и научиться общаться с людьми, необходима помощь специалиста. Но существуют и простые упражнения, которые помогут вам развить коммуникативные навыки. Ждать чудес от них не стоит, но их выполнение подготовит почву для более серьезной работы над собой.

**Разговор со стулом**

Каждый день говорите вслух – но не с людьми, а с предметами. Кстати, беседовать со стулом или геранью намного сложнее, чем с настоящим собеседником. Именно поэтому это столь действенный тренинг. Попробуйте несколько минут говорить на определенную тему – для начала просто расскажите, как у вас идут дела. Можно мысленно составить план разговора и придерживаться его. Это поможет научиться связно выражать свои мысли.

**10 незнакомцев**

Поставьте себе цель – каждый день затевать непринужденные беседы с незнакомыми людьми. Спросите мнение продавщицы о сортах хлеба, узнайте у первого встречного, как пройти в поликлинику, поболтайте о погоде с консьержкой в подъезде, попросите у соседа немного соли. Это избавит от страха заговорить первым.

**Я все помню**

Развивайте память – старайтесь запоминать, во что одеты окружающие вас люди, что они держат в руках, какого цвета у них глаза, что они вам сказали. Вечером проверьте, многих ли вы можете вспомнить в деталях.

Хвалю!

Попробуйте сказать комплимент каждому, с кем вы будете беседовать в течение дня. Неважно, что вы будете хвалить – внешность («Какое элегантное пальто!»), личные качества («С тобой всегда весело») или умения («Как вы ловко с кофе-машиной управляетесь!»). Главное, чтобы комплименты были искренними.

„Единственная известная мне роскошь — это роскошь человеческого общения.“ — Антуан де Сент-Экзюпери Французский писатель и летчик 1900–1944

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Учащиеся среднего звена** | **Студенты** | **Педагоги** | **Роди**  **тели** | **Люди старшего поколения** |
| **Жаргонизмы** | 4,8 % | 10,2 % | 0,4 % | 2,5 % | 0,3 % |
| **Просторечные слова и выражения** | 5,9 % | 5,7 % | 2,4 % | 3,2 % | 2,9 % |
| **Книжная лексика** | 2,9 % | 3,8 % | 4,8 % | 8,7 % | 6,6 % |
| **Нейтральная лексика** | 87,3 % | 79,2 % | 91,7 % | 88,7 % | 90,3 % |