

Иванова Анна Вячеславовна

студентка

Фомичева Татьяна Леонидовна

канд. экон. наук, доцент

ФГОБУ ВО «Финансовый университет

при Правительстве Российской Федерации»

г. Москва

СЕКРЕТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

***Аннотация:** в статье рассмотрены возможности повышения эффективности общения. В данной работе также проанализирована связь реальных коммуникаций и информационных технологий.*

***Ключевые слова:** эффективность общения, информационные технологии, реальные коммуникации.*

На нашей большой планете Земля проживает примерно 7,5 миллиардов человек, и каждый день мы общаемся друг с другом по разным причинам. Что такое общение? Это очень сложный многоуровневый процесс, при котором устанавливаются контакты между людьми, и каждая из сторон удовлетворяет свои потребности. Общение состоит из трех различных процессов: коммуникации (обмена информацией), интеракции (действий) и социальной перцепции (восприятия и понимания партнера). И, конечно, люди в процессе общения преследуют одну общую цель: получить необходимую им информацию. Но почему же иногда складываются такие ситуации, в которых два человека не могут понять друг друга? Это происходит из-за множества факторов: семантических, логических или фонетических барьеров. Например, семантические барьеры появляются, когда люди под одним понятием подразумевают принципиально разные явления. При возникновении логических барьеров (нарушении причинно-следственных связей и неумении четко выражать свои мысли), у людей происходит подмена понятий. Что касается фонетических барьеров, то они связаны с плохой техникой речи

говорящего. Таких людей очень трудно понять, и поэтому эффективность общения снижается.

Эффективное общение – это такой вид общения, при котором все участники достигают свои личные цели, которые они преследуют. Например, цель общения может состоять в том, чтобы узнать у прохожего информацию, как пройти к станции метро. И не всегда человек может получить ответ на свой вопрос, а, соответственно, такое общение нельзя считать эффективным. Я уверена, многие люди заинтересованы в повышении эффективности общения. Но что же для этого нужно сделать? Я вижу решение этой проблемы в том, чтобы начать использовать различные психологические методы как в процессе реальной коммуникации, так и в то время, когда мы пользуемся виртуальными технологиями. Но сначала давайте разберемся, что же из себя представляют реальные и виртуальные коммуникации.

Реальная коммуникация – это непосредственное общение напрямую с человеком, а виртуальная – с использованием информационных технологий, таких как Skype, What's up и других. Информационные технологии – те ресурсы, которые необходимы для сбора, обработки, хранения и распространения информации, – полностью захватили нашу жизнь, и мы уже не можем представить свой день без них. С одной стороны, использование информационных технологий упрощает нашу жизнь. Попробуйте представить на мгновение жизнь без гаджетов и Интернета. Процесс передачи и приема информации занял бы гораздо больше времени, так что одним из преимуществ ИТ-технологий является то, что они экономят наше ценное время. Во-вторых, они в значительной мере экономят наши финансовые средства, поскольку отправка писем, телеграмм и посылок требует больших денежных затрат. В-третьих, развитие данных технологий свидетельствует об общем развитии человечества, и не исключено, что в ближайшие десятилетия в этой сфере произойдет еще больший прогресс.

Именно по этим причинам сейчас большую популярность приобретает виртуальное общение, поскольку оно дает людям, живущим на разных концах планеты, возможность установить контакт в кратчайшие сроки. Нельзя отрицать тот

факт, что информационные технологии широко внедрились в нашу жизнь за последнее десятилетие. Многие люди считают это неправильным, потому что мы слишком сильно погружаемся в эту среду, забывая о своих близких, которые находятся рядом. Но в то же время именно эти технологии, которые совершенствуются с невероятной скоростью, дают нам возможность увидеть своих родных и друзей, даже если они находятся на другом континенте. И нельзя дать положительный или отрицательный однозначный ответ в отношении информационных технологий.

Однако это очевидно, что человек должен повышать эффективность общения, вне зависимости от типа общения. И, как было отмечено ранее, помочь ему в этом может психология. Психология – это наука, которая изучает различные закономерности человеческого развития и психики в процессе психической деятельности человека и в процессе его общения с другими людьми. И именно эта наука открывает нам череду определенных полезных методов.

Можно рассмотреть один из методов, которые советует Ю. Гиппенрейтер, автор книги «Общаться с ребенком. Как?» Эти методы проверены на моем личном опыте, а также на опыте моих близких и друзей. Несмотря на то, что название книги открыто говорит о том, что представленные в ней методы предназначены для родителей, которые хотят улучшить общение со своими детьми, предложенные ею методы также подходят и в общении между другими группами людей.

Метод, который может заинтересовать в наибольшей степени, называется «Активное слушание». Он используется для установления контакта с собеседником. Активно слушать человека означает «возвращать» ему в процессе общения то, что он вам «дал».

Во-первых, обязательно надо повернуть свое лицо к человеку так, чтобы ваши глаза находились на одном уровне. То есть если вы общаетесь с человеком непосредственно в реальном времени, вы не должны заниматься какими-либо другими делами. Это относится и к тому случаю, когда вы разговариваете по сети Интернет (например, в Skype). Вам также следует сидеть или стоять на

одинаковом уровне, иначе человек будет подсознательно ставить себя ниже вас и не сможет открыться полностью. Таким образом, ваше положение по отношению к человеку и поза, в которой вы сидите, – первейшие и самые сильные сигналы вашей заинтересованности в общении, а также факторы, позволяющие значительно увеличить эффективность общения. Поэтому следует быть предельно внимательным к таким сигналам, ведь собеседник хорошо их «читает», не отдавая себе в этом отчет.

Во-вторых, если вы общаетесь с огорченным или очень расстроенным человеком, не нужно задавать ему вопросы, наоборот следует разговаривать в утвердительной форме. Утвердительная фраза отражает то, насколько сильно вы настроены на «эмоциональную волну» собеседника, а фраза, оформленная в виде вопроса, сочувствия не отражает.

В-третьих, необходимо «держаться паузу в беседе», а именно давать человеку возможность обдумать ваши слова и найти правильный ответ. Такие паузы помогают разобраться собеседнику в своих эмоциях и мыслях, а также почувствовать, что вы уважаете его чувства. Узнать о том, готов ли человек услышать ответ на свои вопросы, можно по его внешнему виду. Если он смотрит вам не в глаза, а куда-то вдаль, то в такие моменты лучше не трогать вашего собеседника, у него происходит очень важная внутренняя работа.

В-четвертых, повторите то, как вы поняли, что случилось с человеком. Так вы проявите вашу заинтересованность в беседе, а соответственно сможете расположить собеседника к себе и добиться эффективного общения.

Но не только Ю. Гиппенрейтер изучала проблему эффективного общения. Об этом также задумывались другие психологи. И, конечно, эта проблема актуальна для многих людей. Сейчас, вступая во взрослую университетскую жизнь, для многих студентов очень важно найти подход к новым одноклассникам и преподавателям. Многие из них дают несколько своих собственных советов, как сделать реальное общение максимально эффективным. И, более того, этими методами пользуются русские студенты, когда общаются со своими иностранными

друзьями, которые появились у них в новом учебном заведении, но уже уехали к себе на Родину.

Я могу сказать, что я, как и все мои новые друзья-ровесники, очень упрямые. Мы упорно отстаиваем свою точку зрения, и поэтому для меня очень важно найти подходящий метод общения, чтобы избежать конфликтов. Для начала я бы посоветовала демонстрировать самоуважение в общении и собеседником, поскольку именно уверенность в своей правоте может произвести на другого человека нужный вам эффект. Однако в этом вопросе нельзя переусердствовать: таким образом можно оттолкнуть от себя человека и не достигнуть своей цели. Поэтому я сделала очень ценный для себя вывод: обязательно обладать умением уважать себя, не принижая других. Также очень важно превращать негативные эмоции в позитивные. Именно этот навык помог мне не потерять своих иностранных друзей, когда мы расстались с ними. Используя информационные технологии (Skype, FaceTime и другие), мы общались каждый день, и то, что в нашем общении появился негатив было неизбежно. Однако я быстро научилась каждую негативную эмоцию преобразовывать в положительную, что помогло мне сохранить теплые дружеские отношения с моими новыми знакомыми.

Таким образом, проанализировав свой личный опыт и жизненные ситуации, а также ситуации, которые происходили с моими близкими, я поняла, что это крайне важно – использовать психологические методы в процессе виртуального и реального общения. Чем же они могут помочь другим людям? Во-первых, это позволит людям избегать ненужных конфликтов, ведь в большинстве случаев обе стороны общения не заинтересованы в ссорах. Во-вторых, именно психология помогает людям находить правильный «ключ» к другим, что обеспечивает наивысшую эффективность общения. А в-третьих, это просто помогает людям стать ближе, ведь приятнее общаться с человеком, который искренне заинтересован в общении с тобой.

Список литературы

1. Усачева Е.П. Совершенствование информационных технологий как фактор эффективного развития гражданского общества: Сборник Гражданское

общество России: становление и пути развития (VI Международный научный студенческий конгресс) – 2015. – С. 1750–1754.

2. Алиева И.Ф. Индивидуализация психолого-педагогической работы с учащимися / И.Ф. Алиева, Т.Л. Фомичева // Сборник: Новые информационные технологии в образовании: применение технологий «1С» в условиях модернизации экономики и образования (16-я Международная научно-практическая конференция. – 2016. – С. 262–264.

3. Ю. Гиппенрейтер «Общаться с ребенком. Как?»