



Условия и этапы эффективного общения и взаимодействия

Человек начинает участвовать в общении еще до того, как произносит первое слово. Он продолжает общаться и после того, как разговор закончен.

Коммуникативное взаимодействие складывается из структурных компонентов – этапов.

Эксперт по коммуникации Вересов выделяет **4 этапа коммуникативного взаимодействия:**

1. Переключение на собеседника.
2. Установление контакта (распределение ролей).
3. Выбор языка и его использование (речевой этап).
4. Завершение коммуникативного взаимодействия.

Суть первого этапа: настройка на общение, на партнера по общению.

Настройка на общение - это демонстрация партнеру по общению вашей готовности к контакту, вашего внимания и интереса. Например, мы отключаем телефон, откладываем в сторону бумаги, улыбаемся, предлагаем собеседнику присесть, выходим из-за стола, здороваемся. Это занимает несколько секунд. Но если этот этап проигнорировать, можно расплатиться напряжением общения и конфликтным общением. Особенно важно настроиться на незнакомого собеседника.

Настройка на партнера по общению – это быстрое визуальное выявление того, в каком расположении духа (состоянии, настроении) находится партнер по общению. Важны первые 4 минуты общения (органы чувств работают максимально интенсивно), за это время формируется первое впечатление.

Кто первым распознает эмоциональное состояние партнера по общению, тот станет лидером в коммуникативном взаимодействии - это аксиома.

Суть второго этапа – это создать основу для обмена информацией.

Контакт может быть вербальным и невербальным. Сначала лучше установить контакт на невербальном уровне (направить взгляд, сделать поворот головы в сторону собеседника, откорректировать выражение своего лица, жесты). Далее переходим на вербальный уровень, используем фразу «Слушаю Вас» или «Я весь внимание». Контакт установлен тогда, когда оба партнера уверены в обоюдном участии в общении.

Одновременно с установлением контакта определяем тип ситуации: деловая, игровая, др. Для этого наблюдаем за вербальными и невербальными сигналами, идущими от собеседника. Это своего рода подсказки.

Для эффективного общения важно, чтобы партнеры выбирали один и тот же тип ситуации. Это определяет роль каждого. Благодаря ролям общение протекает в четких рамках и каждый знает, что делать самому и что ожидать от партнера по общению.

Для любого типа ситуации, особенно для делового, **условиями эффективного общения являются согласование внутренних позиций** (Взрослый –Взрослый), **согласование стиля взаимодействия** (конкуренция, кооперация, конфликт), согласование ситуации (**единый предмет общения**).

Суть третьего этапа: обмен словесной информацией, обмен мнениями.

Данный этап занимает большую часть времени. Важно выбрать язык общения, приемлемый для обоих партнеров по общению. Например, используем только конкретные формулировки.

Для этого этапа понадобятся **умения - держать в фокусе внимания предмет разговора, лаконично излагать свои мысли, аргументировать, убеждать.**

Именно на этом этапе происходит изменение мнений, поиск компромиссов, принятие решений, которые устраивают обе стороны.

Неумение построить этот этап сводит на нет успех всех предыдущих этапов!

На четвертом этапе происходит выход из контакта.

Начинать этот этап надо на невербальном уровне (поворот туловища, снижение темпа разговора, громкости, интонации речи, фиксирование взгляда на постороннем предмете, например, выразительный взгляд на часы). Далее - вербальное сопровождение, особенно когда собеседник не чувствует, что наступило время для завершения коммуникативного взаимодействия. Здесь можно использовать фразы – помощники. Например, «Предлагаю завершить разговор», «Извините, но через 10 минут у меня назначена

встреча», «Извините, наступило время приема следующего по очереди человека».

Успех в общении определяется умением строить коммуникативное взаимодействие. Причиной плохой коммуникации является неумение или нежелание правильно строить коммуникативное взаимодействие. Главная ошибка в коммуникативном взаимодействии - фокусировка только на речевом этапе.

Успех в общении определяется также умением использовать приемы формирования успешной обратной связи, это необходимый компонент любого коммуникативного взаимодействия.

Правила успешной обратной связи:

1. Используйте «Я - сообщения» вместо «Ты/Вы - сообщений».

Сравните:

А. «Ты никогда не делаешь того, что я хочу, а поступаешь по своему усмотрению»

Б. «Когда ты принимаешь решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, я чувствую обиду и мне кажется, что тебя не интересует моя точка зрения. Мне хотелось бы, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и при их решении учитывали желание обоих.

Второе высказывание - громоздкое, но психологически – более эффективное. Это обращение от 1-го лица, с использованием местоимения «Я», позволяет честно констатировать свои чувства. «Я-сообщения» на бессознательном уровне способствует тому, что у партнера по общению возникает желание услышать вас, послушать вас.

Такие сообщения особенно применяем в ситуациях, когда надо дать эмоциональную оценку поведению собеседника. В таком сообщении нет категоричности и это позволяет «сохранить лицо» обоим партнерам по общению. «Ты/Вы - сообщения», напротив, воспринимаются субъективно как обвинение, нападение, что ставит другого в необходимость защищаться или нападать в ответ. «Я-сообщение» выглядит как предложение, приглашение к сотрудничеству, что конечно укрепляет контакт!

2. Обратная связь эффективна, если она дана «здесь и теперь», а не через несколько дней.

Помните: отсроченная информация искажается временем!

3. Обратная связь должна относиться к конкретному поведению, поступку и не должна являться окончательной.

В разговоре это звучит, например, так: «Буратино, ты хороший человек, но в этой ситуации ты поступаешь как Карабас - Барабас!»

4. Обратную связь даем по потребности партнера по общению.

Прежде, чем дать обратную связь, спрашиваем себя: нужны ли мои слова собеседнику? Значимы ли для него мои слова, моё мнение?

Корректным в этом случае будет спросить собеседника: «Что я могу сделать для Вас?», «Какие у Вас ожидания от нашего общения?»

Информацию подготовила:

Психолог 1 квалификационной категории Орехво О.В.,

УЗ «Гродненский ОЭД»