

**Секция «Психология в понимании современной молодёжи»,
научный руководитель – Крутых Е.В., канд. психол. наук, доцент**

СЕКРЕТ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Хачиянц А.Л., Афнари С.А., Богатырева Ж.В.

*Кубанский государственный технологический университет, Краснодар,
e-mail: alinka-22@mail.ru*

От чего зависит эффективность общения? И как добиться понимания между людьми, быть услышанным, и при этом, помня, что каждый имеет индивидуальные особенности?

Способности человеческого восприятия ограничены, и нам приходится выбирать наиболее важное, а всё остальное отсеивать. Мы не можем видеть и слышать абсолютно все, что нас окружает, мы выбираем наиболее важное для нас в этом мире. А важную информацию из мира человек получает через определенные каналы восприятия.

Каждый канал имеет свои тонкости и особенности. Например, самый скоростной – визуальный. А кинестетическая самый медленный. Мы используем свои органы чувств внешним способом, чтобы воспринимать мир. Внутри себя человек информа-

цию воспроизводит, т. е. «перепредставляет» переживания самому себе уже при помощи 4 репрезентативных систем: визуальной (образы), аудиальной (звуки, мелодии), кинестетической (ощущения) и компьютерной (рассудочный). Это те пути, по которым мы получаем, храним и кодируем информацию в своем мозге, – картинки, звуки, ощущения, запахи и вкусы и т. д. Репрезентативная система – это та система, при помощи которой человек обращается к собственному внутреннему опыту.

Репрезентативная система – это своя «любимая дверь восприятия», которой человек доверяет больше всего, чем другим. Как узнать какую репрезентативную систему предпочитает человек? Для этого надо внимательно понаблюдать за ним. Многие скажут слова которые он использует, его движения, тембр и темп голоса, любимые позы и дыхание. Эту информацию нельзя подделать, она поступает прямо из подсознания, важно научиться ее распознавать и использовать в общении с собеседником.

Распознать собеседника с ведущей репрезентативной системой можно по следующим признакам.

Тип человека	Визуалист	Аудиалист	Кинестетик	Компьютерный тип
Движения	Напряженные	Средней напряженности	Раскрепощенные	Жесткие, скованные, резкие
Речь	Быстрая, громкая, высокий тон	Выразительная речь, мелодичный голос	Медленная негромкая речь, низкий грудной голос	Монотонная речь
Слова, употребляемые в речи	«красочный», «наблюдаю», «что вы хотите сказать...?»	«я слушаю вас», «какой тон», «режет слух», «резкий», «громкий».	«я чувствую проблему», «ощущаю», «обожаю», «болезненный», «тяжелый».	«проанализировать», «(не) логично», «я понимаю», «надо разобрать».
Правила слушания	«я должен видеть, чтобы слышать»	«не смотреть, чтобы слышать»	«надо поближе приблизиться»	«никакого контакта в глаза»
Дыхание	Неглубокое, верхней частью легких	Ровное, дышит всей грудью	Глубокое, участвует низ живота	Неглубокое
Взгляд	Поверх других людей	Часто смотрит в одну сторону, взгляд направлен вниз	Вниз, в ноги	Смотрит через головы других людей
Позы	Спина прямая, голова поднята вверх.	Голова наклонена набок, «выставляет ухо»	Спина чуть согнута, голова опущена	Прямая поза, руки чаще скрещены

Тогда, зная данные особенности нашего собеседника, мы можем наиболее эффективно строить процесс общения с ним, а именно используя его же репрезентативную систему. В свое сообщение мы вкрапляем слова, которые ему близки и понятны, стараемся присоединиться к его дыханию, используем знакомые ему «правила слушания», используем язык его телодвижений. Однозначно сказать, что этого знания будет достаточно для эффективного общения конечно нельзя. Надо помнить о том, существуют и другие факторы, которые работают в совокупности и влияют на эффективность (т.е. причины плохой коммуникации, правила аргументации и другие невербальные средства и т.д.).

Используя различные средства коммуникативного процесса, которыми являются, прежде всего, речь, а также жесты, мимика, пантомимика, интонация голоса, неречевые вкрапления в речи, а так же система «контакта глазами» мы можем повлиять друг на друга, обеспечивая свою идейную представленность в другом.

Список литературы

1. Словарь нейролингвистического программирования (НЛП). – Вит Пенёв, 2003.
2. Курпатов А. 7 этажей взаимопонимания. Язык тела и образ мысли, 2008.
3. О'Коннор Дж., Сеймор Дж. «Введение в нейролингвистическое программирование» Челябинск, «Версия», 1997.
4. Пиз А. «Язык жестов» пер. с англ. Котляра Н.Е., Островского Л.: Парадокс, 1995.