Законы общения.

АРГУНОВА ЕЛЕНА

- 1. Закон зеркального развития общения
- 2. Этот закон легко наблюдаем в общении. Сущность его может быть сформулирована следующим образом: собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника. Это делается человеком автоматическим, практически без контроля сознания.
- 3. К примеру, если в общем разговоре кто-то вдруг начинает говорить шепотом, то все общающиеся непроизвольно обращают на это внимание и снижают громкость своего голоса отзеркаливают. Если кто-то начинает кричать, его собеседник, да и все окружающие испытывают огромное искушение тоже повысить голос. Если на нас накричал начальник, а мы не можем ему ответить тем же, мы испытываем очень большой дискомфорт оттого, что сдерживаем себя и не можем отзеркалить, ответить ему тем же.
- 4. Закон отзеркаливания вступает в действие тогда, когда кто-нибудь допускает отклонение от норм общения. Запуск механизма отзеркаливания происходит именно при отклонении от нормы: все говорили нормально, и ктото вдруг начал кричать мы тотчас испытываем желание ответить тем же.
- 5. Наиболее часто и легко отзеркаливаются громкость речи, эмоциональность, темп речи, жесты, шаг, частота дыхания собеседника. Дети в поведении и манере речи отзеркаливают своих родителей, любимых учителей, спортивных и музыкальных кумиров. Замечено, что наиболее быстро и эффективно отзеркаливаются негативные вербальные и невербальные сигналы. Ссора часто «построена» на отзеркаливании: А ты почему...? А ты почему?
- 6. В человеческом обществе часто отзеркаливается тематика общения, ср.:
- 7. Я сегодня что-то плохо себя чувствую... Вы знаете, и я неважно себя чувствую... Как голова болит! Вы знаете, у меня тоже... Или: Представляете, сын совсем не хочет учиться! Прямо не знаю, что и делать! Вы знаете, с моим та же история. Что с ними всеми происходит? Или: С праздником вас! И вас с праздником! Вы мне очень симпатичны! И вы мне тоже очень нравитесь!
- 8. Тематическое отзеркаливание (как, впрочем, и отзеркаливание позы, ритма дыхания, ритма движения собеседника и др.) позволяет установить и поддержать хорошие отношения с собеседником, это эффективный прием сохранения доброжелательного контакта с собеседником, один из важнейших принципов бесконфликтного общения. Кстати, замечено, что если люди расположены друг к другу, они очень часто отзеркаливают позы, жесты, другие элементы поведения друг друга. Люди, долго живущие вместе, вообще становятся похожими друг на друга в общении и поведении. Говорят, что и собаки становятся похожими на своих хозяев, а те на своих

- Закон зависимости эффективности общения
- . om объема коммуникативных усилий
- 3. Этот закон может быть сформулирован так: чем больше коммуникативных усилий затрачено говорящим, тем выше эффективность его речевого воздействия.
- В теории коммуникации понятие эффективности общения (подробнее об этом понятии в теме 7 данного раздела) принципиально отличается от подхода к проблеме эффективности в сфере производства. В промышленности эффективно такое производство, при котором единица продукции произведена с минимальными затратами. В общении наоборот: нельзя повышать эффективность, снижая затраты, надо применять весь арсенал вербальных и невербальных средств, соблюдать законы и правила общения, применять приемы речевого воздействия, соблюдать нормативные правила общения, нормы этикета и т. д., то есть необходимо увеличивать затраты.
- Обратим внимание на то, что, как показывают наблюдения, короткие просьбы и распоряжения всегда выполняются людьми менее охотно они всегда воспринимаются как более грубые, агрессивные. Вежливость предполагает более развернутые формулы просьбы, распоряжения и т.д. такие формулы позволяют применить несколько приемов установления контакта, подать несколько сигналов вежливости, расположения к собеседнику, сделать несколько «поглаживаний» (Э.Берн). Именно поэтому надо учитьсяпросить, отказывать, аргументировать и т.д. развернуто это всегда оказывается более эффективно.
- 6. Таким образом, эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий.

- Невербальное общение (жестовоеобщение, язык тела) это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.
- ► Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять своё поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата^[1].