

Законы общения.

Аргунова Елена

1. Закон зеркального развития общения

- 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.
- 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.
- 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 кто-то вдруг начал кричать - мы тотчас испытываем желание ответить тем же.
- 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?
- В человеческом обществе часто отзеркаливается тематика общения, ср.:
- 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!
- 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 питомцев.

1. *Закон зависимости эффективности общения*
2. *от объема коммуникативных усилий*
3. *Этот закон может быть сформулирован так: чем больше коммуникативных усилий затрачено говорящим, тем выше эффективность его речевого воздействия.*
4. 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 повысить 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.
5. 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 учиться* просить, отказывать, аргументировать и т.д. развернуто - это всегда оказывается более эффективно.
6. Таким образом, эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий.

- ▶ **Невербальное общение (жестовое общение, 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].