

«Эффективное общение»

Навыки эффективного общения – это одни из самых важных и нужных навыков, позволяющих справляться с любой жизненной ситуацией. Вероятность добиться успеха на работе и в обществе, завоевать уважение среди друзей и членов семьи, у детей, супруга, начальника или коллег – все это зависит от того, насколько эффективно вы умеете общаться.

«Слова являются наиболее мощной силой, доступной человечеству. Мы можем использовать эту силу в конструктивных целях, используя слова ободрения, или деструктивно – используя слова отчаяния. Слова обладают энергией и силой, которые способны помогать, мешать, причинять боль, вредить, обижать и унижать».

-Уинстон Черчилль

Что предполагает эффективное общение?

Эффективное общение – это передача информации нужному адресату и получение желаемой обратной связи путем воздействия и привлечения внимания. Общение – это не только получение самой информации, но и понимание намерений, стоящих за ней. Полный смысл сообщения следует передавать с использованием всех навыков эффективной коммуникации, включая устные, невербальные или письменные.

Коммуникация – это всегда двусторонний процесс. Обратная связь и взаимодействие представляют собой факторы, позволяющие узнать, насколько успешным он был. Еще одним важным аспектом эффективной коммуникации является умение слушать.

Люди должны уметь не только эффективно и уверенно говорить, но также слушать и понимать, что хочет сказать другой человек или группа людей. Эффективное общение необходимо для изменения поведения других людей, правильного настраивания их на восприятие чего-либо и получения информации от собеседника.

Психосоциальные проблемы вроде стресса и перепадов настроения – это дополнительные факторы, влияющие на эффективность общения. Чтобы правильно общаться, вы всегда должны понимать собственные чувства и эмоции.

Почему эффективное общение настолько важно?

Эффективное общение может укрепить доверие, помочь людям лучше понять вас, заручиться чьим-то уважением и развить отношения с окружающими. Оно необходимо для установления надежного контакта, а также для укрепления отношений по мере необходимости.

При помощи эффективного общения можно избежать ненужных проблем в отношениях. Оно может быть полезно с точки зрения принятия решений, формулировки выводов и решения проблем через взаимодействие в конфликтных ситуациях. Оно же может пригодиться, если вам нужно сообщить что-то неприятное. Хорошие отношения с людьми уменьшают чувство стресса и беспокойства. У вас также всегда будет надежная социальная поддержка.

Работа в команде или группе единомышленников также требует навыков эффективного общения. Достижение консенсуса возможно только при общении между людьми. Вы должны обладать уверенностью, чтобы влиять на людей и заставлять их верить вам.

Хорошее общение с семьей и друзьями может помочь вам поделиться с ними своими проблемами и чувствами. Эффективное общение необходимо для развития дружеских отношений и контактов. Вам не нужно зависеть от других людей, которые могут что-то сказать за вас, если вы можете сделать это сами.

Вот некоторые из наиболее эффективных навыков общения:

- Умение слушать
- Умение говорить кратко
- Умение проявлять интерес

- Умение не быть предосудительным
- Умение аккуратно пользоваться невербальными средствами общения
- Наблюдательность
- Умение совладать со стрессом
- Умение говорить ясно и четко

Роль барьеров в эффективном общении и как их преодолеть

Барьеры общения мешают нашим сообщениям достигать разума собеседника или искажают их так, что они теряют изначальный смысл и посыл. Существует множество барьеров, которые могут препятствовать эффективному общению, включая физические (расстояние, шум и т. д.), физиологические (нарушения слуха или речи), социокультурные (культурные различия), семантические (знаки и символы) или, собственно, языковые.

В качестве барьеров могут выступать и другие факторы: окружающая среда, стресс, контекст, чье-то вмешательство, эмоциональный дисбаланс, отсутствие интереса или сосредоточенности, непоследовательный язык тела и т. д.

Препятствия для эффективного общения можно преодолеть при помощи подходящих средств – используя более короткие предложения, лучше организуя сообщение перед его отправкой, тренируясь, проявляя эмпатию и внимательность, избегая предрассудков, информационного «шума» и т. д.

Вербальное и невербальное общение

Эффективная коммуникация предполагает как вербальное, так и невербальное общение. Язык вашего тела демонстрирует ваши намерения не хуже слов. Невербальные знаки порой говорят более искренне, чем сами слова. Выражение лица, движения рук, зрительный контакт, осанка, интонация – на все эти вещи люди обращают внимание, когда вы говорите. Точно так же и вам следует уделять этому внимание, когда вы следите за речью собеседника.

Многим людям трудно начать разговор, а некоторые не знают, как поддержать его после начала. Социофобия – это вполне обычное явление. Уверенное общение дается нелегко, но вы должны научиться отстаивать свою позицию перед собеседниками. Если то, что вы говорите, не доходит до людей и не «цепляет» их, то это вряд ли приведет вас к успеху.

Психо-социальные и экологические факторы в эффективной коммуникации

Эффективное общение – это способность правильно обращаться к социальному и культурному «бэкграунду» другого человека. Если социальное и культурное окружение собеседников отличается, их сообщения не будут интерпретироваться должным образом, поскольку социальная реальность обоих будет находиться на разных уровнях.

Контекст или среда также влияют на эффективность общения, поскольку люди не должны смеяться, когда кто-то плачет. Позиция всегда должна дополнять ситуацию. Эффективное общение – это когда социальные, культурные или экологические факторы используются для того, чтобы влиять на людей и доносить до них четкую информацию.

Эффективная и неэффективная коммуникация

В данном диалоге вы можете увидеть пример эффективного и неэффективного общения. Если сообщение интерпретируется отлично от ожидаемого, то его можно считать неэффективным. Говорить то, что кто-то имеет в виду, и иметь в виду то, что кто-то говорит – совершенно разные вещи. Подобные сообщения создают путаницу и недопонимание.

Таким образом, обучение навыкам эффективной коммуникации – крайне важный шаг в жизни каждого человека.