



МОДУЛ: КОМУНИКАЦИЯ

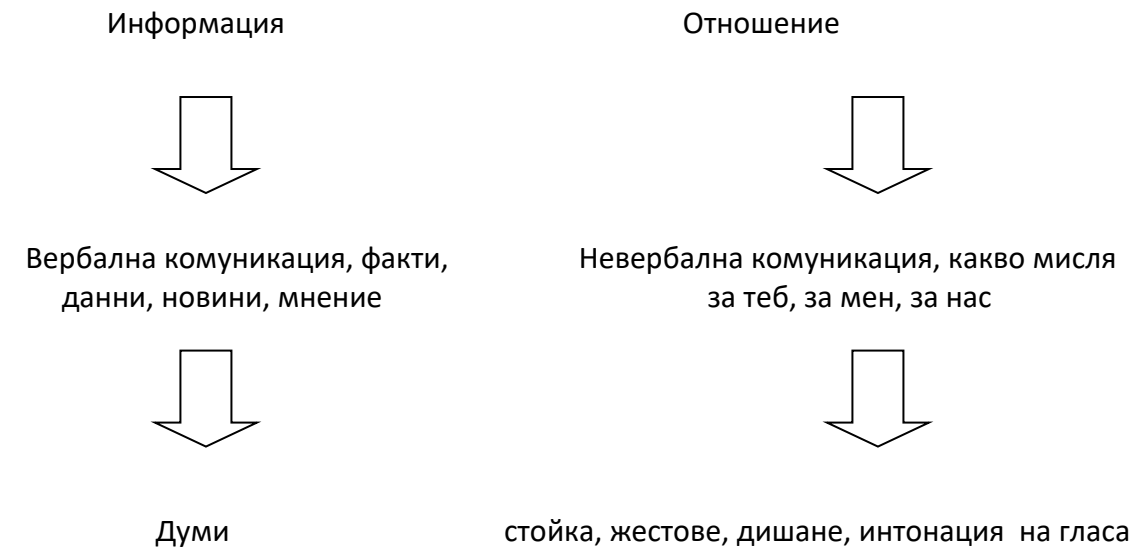
НЕВЪЗМОЖНО Е ДА НЕ ОБЩУВАМЕ

Общуването ще бъде винаги основният инструмент за всяка дейност. Можем да общуваме, казвайки нещо посредством нашия компютър или пишейки писмо, или поглеждайки някого. Общуваме на нашите събрания и предлагайки кафе, общуваме чрез нашето отсъствие, с подарък. Голяма част от хората са свикнали да отдават важност на това, което се казва, на съдържанието, на това *какво* се казва. Обаче нещата, в повечето случаи, стоят по различен начин. Да разгледаме един пример: на улицата сте и спирате един минувач, за да го попитате да ви упъти. Той ви показва точно посоката, но начина, по който го прави ви изглежда, че му е досадно и иска да се отърве от вас. Какво се случва? Вероятно ще се почувствате всичко друго, само не и удовлетворени, въпреки че сте получили необходимата информация. Във всяко поведение има елемент на **съдържание** и елемент на **отношение**. Затова не ни стига *какво* ни казват, а се интересуваме – често несъзнателно – *как* ни го казват.

НЕ САМО ДУМИ

Да помислим отново за минувача, който помолихме да ни упъти и да се опитаме да разгледаме неговото поведение. Искахме да получим информация. Получихме я. Как? Посредством думи. Част от целта ни беше достигната. В какво се състои другата част? В желанието за връзка, за човешки контакт, желание, от което едно човешко същество трудно се отказва – дори в такива незначителни ситуации – представете си какво остава за по-сложни ситуации.

Ако за информацията, която се предава се ползват предимно думи, то установяването на отношение предпочита т.нар. невербална комуникация. И така, можем ли да потвърдим, че неприятното усещане при срещата ни с минавача би могло да се отдаде на нашето възприемане на неговите жестове, изражението на лицето му, начина, по който е използвал гласа си. Невербалното общуване е безкрайно богато на жестове, изражения, разновидности на гласа и т.н., които карат другия да разбере какво мислим за нас самите, за него, за нашите отношения и дори за това, което продаваме. Затова **съответствието** между онова, което се казва и онова, което се прави е първата, основна стъпка, за да бъдем убедителни.



„АЗ ЗА ОПРЕДЕЛЕНИ НЕЩА ИМАМ ШЕСТО ЧУВСТВО”

По-голямата част от човешките същества наистина са способни да уловят и развият серия от невербални сигнали, правейки си заключения някой път основателни, друг път не. Шестото чувство често е умението да се доверяваш на тези сигнали. Скрытите сигнали в думите или в тялото не показват само дали човека е убеден или не или пък дали лъже. Те ни предлагат много информации за обекта пред нас и е от основно значение да знаем как да ги използваме в управление процеса на комуникация.