

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

Знание правил этикета является существенным подспорьем для инвалида по зрению, ищущего работу на открытом рынке труда. Не только при собеседовании с потенциальным работодателем, но и в повседневном общении с коллегами по работе перед нами стоит задача формирования позитивного образа человека среди окружающих зрячих людей.

Правила этикета не абсолютны, они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остаётся глубокое уважение к окружающим и рациональность вашего поведения. Очень помогает в непривычных ситуациях ориентация на окружающих, особенно при необходимости воспользоваться незнакомым офисным или бытовым оборудованием, найти дорогу в незнакомом месте, посетить банк, почту, билетную кассу, обратиться в государственные органы, совершить покупку, сделать ремонт.

Ничто так не эффективно в общении, в создании благоприятного впечатления, как искренняя улыбка и доброжелательность. Когда вы не уверены в правильности своего поведения, лучше предоставить инициативу другим. В любом случае нельзя чрезмерно привлекать всеобщее внимание, игнорировать высказывания других. Избегайте шума, не повышайте голоса.

Самообладание и сдержанность выгодно отличают хорошо воспитанных людей. В общении с другими людьми избегайте переносить на них груз ваших проблем. Многие ошибки, вызывающие потом сожаление, связаны с неумением «выдержать паузу» в разговоре, обдумать то, что вы хотите сказать.

Не стесняйтесь спросить того, что не знаете, это простое правило спасло многих. Постарайтесь при этом не привлекать излишнего внимания. Ваш вопрос, обращённый к соседу и сопровождаемый улыбкой, может стать началом беседы, в ходе которой вы узнаете не только то, о чём спрашивали, но и многие другие полезные детали. В то же время ни в коем случае не будьте назойливы. Постарайтесь больше слушать.

ПРИВЕТСТВИЕ.

Приветствие – обычай, пришедший к нам из древних времён, с которым мы, пожалуй, чаще всего встречаемся в повседневной жизни. Слова приветствия («Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер») часто сопровождаются соответствующими случаю действиями: рукопожатием, поцелуем или просто кивком головы. При этом крайне важно правильно выбрать вариант приветствия что сказать, как сказать и как себя держать. Наиболее значительным при первой встрече оказывается не то, что мы говорим, а то, как мы говорим, какое у нас выражение лица, какая интонация.

Некоторые не знают, куда деть от смущения руки, нервно потирают ладони или напряжённо вытягивают руки «по швам». Если вы совсем не знаете, что делать с руками, то лучше всего постарайтесь просто забыть о них, необходимо собраться и непременно «держать улыбку», внимательно слушая собеседника.

Приветствуют друг друга рукопожатием чаще всего мужчины. Руку пожимают, произнося слова приветствия или после них. Рукопожатие должно быть коротким, но не вялым. Поданную руку чрезвычайно редко жмут двумя руками только в тех случаях, когда выражается особая радость. Не следует идти с протянутой рукой через всю комнату, чтобы поздороваться с человеком. В таком случае достаточно кивнуть головой. Иногда в знак дружеского приветствия можно поднять руку с открытой ладонью.

Женское рукопожатие отличается от мужского: руки не сжимают и не трясут, а только слегка прикасаются друг к другу пальцами.

Поцелуй, как форма приветствия принят, главным образом, при встрече родственников или близких друзей, особенно после долгой разлуки. Этот жест выражает особую симпатию и расположенность. Приветствуя женщину, мужчина может поцеловать ей руку, однако делать это можно только в помещении.

Во время приветствия неприлично держать руки в карманах и сигарету во рту.

Какая бы форма приветствия ни была выбрана (поцелуй, рукопожатие или словесная формула), важно, чтобы оно по преимуществу было услышано только тем человеком, кому непосредственно адресовано, а не остальными окружающими вас людьми. Поэтому стоит избегать излишне громких приветствий, долгих объятий и жарких поцелуев.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ И ЗНАКОМСТВО

Представление людей друг другу очень сложный момент в общении и многие люди ощущают неловкость, когда им приходится знакомить других. Знакомство начинается с представления, поэтому этот момент очень важен для дальнейших отношений.

По правилам хорошего тона незнакомые люди должны быть представлены друг другу кем-то третьим. Существует определённый порядок представления: первым нужно назвать младшего по возрасту (если возраст одинаковый – младшего по положению), представляя его старшему, а затем старшего младшему. Мужчину всегда представляют женщине первым, за исключением случая, когда мужчина намного старше её.

Если одного человека знакомят с группой, то его представляют группе (даже состоящей из двух лиц) первым. Когда вы кого-нибудь знакомите или знакомят вас, старайтесь смотреть собеседнику в лицо. Улыбайтесь, ведь доброжелательная улыбка наверняка расположит к вам другого человека.

Если люди незнакомы друг с другом, перед служебным или деловым разговором обязательно нужно представиться. Когда вы приходите в учреждение, следует представиться служащему, если это имеет значение для решения вашего вопроса. Вообще служебный этикет предполагает, что, прежде чем вы обратитесь лично или по телефону с просьбой или вопросом в какую-либо организацию или к какому-либо официальному лицу, вы должны обязательно представиться. При этом следует назвать себя, свою должность и организацию, в которой вы работаете.

При представлении необходимости чётко произносить имя, отчество и любую другую информацию, которую вы намерены сообщить (например, в ряде случаев можно указать профессию или учёное звание врач, профессор и т.п.). Если, представляясь, вы чётко произносите имя, это избавит людей от необходимости переспрашивать, а вас от досадных недоразумений, связанных с ошибками в дальнейшем.

После того как люди представлены друг другу, они обмениваются словами приветствия и рукопожатия. При представлении можно использовать в качестве ответа выражения: «очень приятно», «очень рад», «рад с вами познакомиться», в менее официальных случаях вполне достаточно ограничиться словами приветствия.

С каждым из нас случалось, что во время представления кто-то путал, неправильно произносил или забывал ваше имя, профессию или звание. Если это не оговорка и вас ещё раз представили неправильно, надо сразу же внести поправку, причём сделать это лучше без раздражения, с юмором.

Когда люди представлены, они должны приветствовать друг друга при последующих встречах. Форма приветствия зависит от установившихся между ними отношений.

ОБРАЩЕНИЕ

От того, как вы обращаетесь к человеку зависит, какими будут ваши дальнейшие отношения с ним. Очень важно расположить к себе потенциального собеседника, правильно обратившись к нему. Обычно различают такие виды обращения, как: официальное, неофициальное (доверительное, интимное, шуточное) и безличное.

Конечно, какой вид обращения выбрать, определяется ситуацией. Всё зависит от того, в каких отношениях с человеком вы находитесь и при каких обстоятельствах встретились. В официальной обстановке лучше не использовать неофициальное обращение (по имени или на «ты»), даже если вы хорошо знакомы. Безличное обращение обычно используется в общественном транспорте, в магазинах, на улице. К этому виду обращения относятся такие фразы, как «разрешите», «позвольте», «прошу прощения», «простите, где находится...» и т.п.

Обращение на «вы» прежде всего свидетельствует о вашей собственной культуре и подчёркивает вежливое и уважительное отношение к человеку.

Обращение на «ты» возможно в неофициальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку; при дружеских, интимных, родственных отношениях; к равному или младшему по возрасту.

Тем не менее, нужно стараться всегда быть тактичным и в любой ситуации следовать таким правилам:

- не торопитесь переходить на «ты», поскольку это могут воспринять как фамильярность;
- в отношениях с мужчиной только женщина может решать, когда переходить с «вы» на «ты»;
- избегайте переходить на «ты», если знаете, что человек, к которому вы обращаетесь, по отношению к вам не может себе позволить такой переход, например, из-за большой разницы в социальном статусе.

Если вы хорошо знакомы с человеком и обращаетесь к нему на «ты», не следует пользоваться этим в официальной обстановке, демонстрируя тем самым свои отношения. Например, задавая вопросы или выступая на конференциях, надо обращаться на «вы» к своему коллеге независимо от того, как вы к нему обращаетесь обычно, или же, например, при студентах преподаватели также должны всегда называть друг друга на «вы» и по имени отчеству. Этим правилом можно пренебречь в менее официальной обстановке во время научной дискуссии, когда её участники друг друга хорошо знают и обращаются на

«ты», равно как и при общении преподавателей за пределами аудитории. Коллеги, давно работающие вместе, обычно постепенно переходят на «ты», сами того не замечая. Таким образом в деловых отношениях исчезает нота излишней официальности, атрибутом которой является официальное обращение.

«ИЗВИНИТЕ». КОГДА И ГДЕ ЭТО ГОВОРЯТ

Это слово уместно по отношению к незнакомым людям, когда, например, в многолюдной суеде улиц вы кого-то задели ненароком, в толпе наступили кому-то на ногу, опоздали на встречу. Извинение всегда уместно и тогда, когда вы причинили другому человеку что-то такое, что и вам самим неприятно. А если к тому же слово «извините» сопровождается улыбкой, то вы можете быть уверены: дело закончится ответной улыбкой или утешением «ничего страшного».

Важный момент, требующий извинения: опоздание. Крайне не рекомендуется употреблять слово «извините» в возвратной форме «извиняюсь».

Время от времени, неважно, по своей или чужой вине, все мы попадаем в неловкие ситуации. Конечно, хорошо, если у вас развито чувство такта, но даже тактичный человек может иногда совершить невольную ошибку. Всего несколько самокритичных фраз, приятных собеседнику, могут сотворить чудо в человеческих отношениях. Мелкий казус не стоит подробных извинений и оправданий, развитие неприятной темы лишь усилит конфликт.

УМЕНИЕ ВЕСТИ БЕСЕДУ

Умение вести разговор ценилось во все времена. Любая беседа представляет собой обмен мыслями и отнюдь не предназначена для демонстрации собственного остроумия или красноречия. Нормальное общение собеседников требует ясного и простого изложения мыслей и чувств. Многие боятся начать разговор, голос начинает дрожать, речь сбивается. Это не значит, что не следует пытаться завязывать беседу, вести её можно научиться. Очень важно помнить простое правило: ошибки совершает не тот, кто мало говорит, а тот, кто много болтает.

Важно уметь управлять своим голосом, он зачастую может выдать самочувствие, настроение и даже те мысли, которые хотелось бы скрыть. В состоянии стресса говорить становится все сложнее, мешает учащенное неправильное дыхание, при чувстве страха дыхание становится прерывистым и голос дрожит. Некоторые повышают голос, надеясь, что это придаст им властности. Другие даже прибегают к помощи яростной жестикуляции, неверно считая, что это повысит их коммуникабельность.

Необходимо научиться правильно говорить. Важно верно расставлять паузы. Быстрый темп хорош, если слова чётко выговариваются, а паузы достаточно продолжительные, чтобы собеседники вдумались в сказанное.

Тот, кто говорит медленно и не использует паузы, может просто утомить слушателя.

Паузы в речи – это знак воспитанности, они дают понять, что собеседник тоже может вступить в разговор, если захочет. Быстрый темп речи может быть показателем живого ума. Однако многие говорят быстро из-за излишней нервозности и затруднённого дыхания. Хочется покончить с вопросом, отвести от себя внимание и возникает спешка. Говорящему кажется, что он утомляет других, что его слова не заслуживают внимания, и проблема поэтому излагается в быстром

темпе, который, к сожалению, делает высказывание более утомительным и трудным для восприятия. Многие стараются пауз не делать и заполняют их всевозможными междометиями, покашливанием, словами-паразитами. Короткие звуки «ээ» и им подобные производят впечатление нерешительности, недостаточной откровенности и колебания. Если ритор убеждён в том, что говорит, ему не требуется заполнять паузы подобными звуками.

Самый лучший собеседник - это слушающий собеседник. Любому человеку, как правило, интереснее рассказывать, чем слушать. Вопросы: «И что же было дальше?», «И как вам удалось с этим справиться?» и т.д. будут вполне уместны, чтобы показать вашу заинтересованность разговором.

Если вы чего-нибудь не знаете, не стесняйтесь сказать об этом. Большинству людей нравится рассказывать о чём-то, чего не знает их собеседник. Поэтому фраза: «Надо же, я первый раз об этом слышу! Не могли бы рассказать поподробнее?» хорошая заявка на продолжение беседы.

Если беседа исчерпана, не нужно искать новые темы, пытаюсь удержать собеседника, лучше постараться закрепить произведённое хорошее впечатление, с достоинством попрощавшись. Здесь уместны фразы: «Было приятно познакомиться!», «Надеюсь на продолжение знакомства», «Нам непременно нужно встретиться и ещё раз всё обсудить», «Было очень приятно с вами побеседовать» и т.д.

Если у вас нет времени продолжать разговор, нужно мягко, но решительно дать понять это собеседнику, поглядывая на часы, приподнимаясь с кресла. Чтобы уход не выглядел невежливым, можно завершить беседу, высказавшись по последней фразе собеседника: «Иначе и быть не могло!», «Уверен, у вас всё получится! К сожалению, мне пора. Нам обязательно нужно продолжить разговор в следующий раз!»

СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Телефонный диалог – это, пожалуй, единственный вид речевого (неписьменного общения), в котором слепой не только ни в чём не уступает, но во многом превосходит зрячего. Главным образом за счёт того, что незрячие несравненно более искушены в восприятии невербальных характеристик речи (интонации, изменения тембра голоса, паузы и т.д.), которое позволяет «ощущать» эмоциональное состояние собеседника. «Ощущаются» такие вещи как улыбка, замешательство, раздражение, уверенность, сомнение, доброжелательность. Почти весь спектр человеческих эмоций имеет своё голосовое представительство, доступное для восприятия опытного человека.

То, что выработалось как компенсация отсутствия или ослабления зрения, даёт существенное преимущество инвалиду по зрению при разговоре со зрячим, причём последний этого обстоятельства, как правило, не осознаёт.

Своеобразие трудоустройства для инвалида по зрению, предполагающего постоянный телефонный диалог, обуславливается следующими, довольно очевидными обстоятельствами: во-первых, отсутствием таких невербальных средств общения как мимика, поза, жестикауляция, запах, прикосновения, во-вторых, наличие большей свободы от невербального этикета (при работе на дому) и «естественностью» телефонного диалога для незрячего. Многие по этим и другим причинам решительно предпочитают телефонные переговоры очным.

Колоссальным техническим прорывом стало широкое распространение в последнее десятилетие мобильной связи, которое, впрочем, мало, что изменило в психологии телефонного общения. Следует только иметь в виду, что формальные телефонные переговоры не принято вести по мобильной связи (если нет предварительной договорённости), ведь неизвестно в каких условиях находится ваш собеседник. Звонок же на офисный стационарный телефон гарантирует вам, что ваш партнёр, по крайней мере, находится в привычной рабочей обстановке, располагающей к деловым переговорам.

Деловой разговор требует такого же тщательного планирования как очные деловые переговоры или публичное выступление. Мало кто способен к импровизации даже при рутинных переговорах. Перед разговором следует составить письменный план, в котором отметить важнейшие моменты того, что вы намерены предложить, сообщить или в чём хотите убедить собеседника. План ни в коем случае не должен быть чересчур подробным – это лишь поддержка для вашей памяти.

Важно предвидеть возможные повороты беседы, предусмотреть контрдоводы в ответ на наиболее вероятные возражения собеседника. Под рукой следует иметь заранее подготовленные статистические материалы, технические и финансовые расчёты, которые могут понадобиться для подкрепления вашей позиции. Здесь может понадобиться помощь секретаря или применение персонального компьютера со специальным оборудованием.

Планируя разговор, следует учитывать, что по правилам этикета телефонных переговоров разговор заканчивает и прощается тот, кто его начал, то есть позвонил. Следовательно, у позвонившего всегда имеется некоторое преимущество в инициативе, выигрыш в темпе. При планировании важных переговоров нужно постараться организовать их так, чтобы инициатива оставалась за вами. Здесь может помочь правильный звонок, когда вы можете договориться о точном времени своего звонка для собственно переговоров.

В телефонных переговорах, особенно деловых, выработался свой этикет, во многом отличающийся от этикетов очных переговоров.

Несколько рекомендаций.

Кому бы вы ни звонили, разговор начинается с приветствия, за которым следует представление. Это правило не знает исключений.

Убедившись, что на проводе нужный вам человек, вы называете своё имя, организацию, которую представляете и должность. Затем следует осведомиться, есть ли у вашего собеседника время для разговора или же вам лучше условиться о более удобном времени для звонка.

Самый приятный практически для каждого человека звук – это звучание его имени. Для налаживания контакта с собеседником старайтесь чаще называть его по имени – это и приятно для него, и заставляет его более внимательно и с большим доверием относиться к вашим словам.

В телефонном, да и в непосредственном общении иногда приходится сталкиваться с явлением речевого эгоизма собеседника (превращение диалога в монолог). Это противоречит самой сути общения. Из такой неприятной ситуации, можно выйти, используя следующую последовательность действий:

- полностью прекращаем какие-либо ответные реплики, подтверждающие, что мы его слушаем;

- если первый шаг не помог, можно попробовать приём, состоящий в том, что вы произносите совершенно неуместные реплики, никак не связанные с тем, что говорит собеседник, - ожидается, что это заставит его в недоумении остановиться;

- если и предыдущий шаг не принёс успеха, смело прерывайте собеседника: «прошу прощения, мне срочно надо вам сказать...», разумеется, а этом случае на особое внимание с его стороны рассчитывать не приходится.

Следует иметь в виду, что форсированное прекращение разговора может привести к полной потере контакта с вашим собеседником, да и моральный аспект этого дела почти всегда сомнителен.

Садиться нужно в удобной позе – спина прямая, голова приподнята. Такое положение тела способствует уверенности речи, позволяет вести долгую беседу в одном ключе, не утомляясь.

Особо следует подумать о том, как обеспечить себе возможность делать записи во время разговора, не прерывая его. Письменные принадлежности должны находиться в пределах свободной досягаемости, непременно на столе и так, чтобы, записывая, вам не приходилось особенно менять позу. Контроль над такими мелочами даёт свободу в вещах действительно важных.

На восприятие другими ваших мыслей будут непременно накладываться эмоциональное впечатление от звучания вашего голоса. Забота о голосовом аппарате, о полноценном звучании вашего главного инструмента общения является не только элементом заботы о вашем здоровье, но и профессиональным долгом.

Особое внимание следует обратить на качество речи, т.е. говорить ясно, внятно, отчётливо, не запинаясь на трудно произносимых оборотах. Хорошей тренировкой голосового аппарата является чтение вслух, например, в виде семейного вечернего чтения художественной литературы. При длительном чтении вслух нужно обязательно следить за своей позой, которая должна быть открытой (плечи развёрнуты, голова чуть приподнята, дыхание свободное), и, конечно же, избегать переутомления.

Психологическая подготовка к важным переговорам, от которых многое зависит, имеет много общего с подготовкой к публичному выступлению. Убедившись, что содержание переговоров вами чётко определено и рабочее место приведено в порядок, посвятите несколько минут психологической подготовке. Сделайте комплекс физических упражнений для снятия физического напряжения; сядьте в удобное кресло и, полностью расслабившись, произнести про себя формулу самовнушения, что-нибудь вроде «я уверен в себе и своей правоте; моя речь убедительна и легка, я готов к любым возражениям». А, вернувшись на рабочее место к телефону, приступайте к переговорам.

Говорящий по телефону должен время от времени получать подтверждение того, что его слушают и понимают. Это справедливо для любого диалога, но особенно для телефонного, когда невозможно применение других средств обратной связи – кивания головой и т.д.

Выслушивая собеседника, не забывайте, что вы всего лишь подтверждаете тот факт, что по-прежнему слушаете его и понимаете. А вот согласны ли вы с ним и что вы думаете по содержанию его речи, вы выскажите, когда придёт ваша очередь говорить.

В свою очередь вам, слыша, как собеседник вам поддакивает, не следует думать, что это выражение согласия с вашими мыслями, и, что вы его в чём-то

убедили. Он этим всего лишь сообщает, что слушает вас, понимает, что вы говорите, и поощряет к дальнейшему свободному высказыванию.

Лексика и грамматика языка телефонного общения зависит от его жанра. В деловых переговорах избегайте усложнённых синтаксических конструкций. В каждой фразе не должно быть более одного придаточного предложения. На слух более сложные конструкции воспринимаются с трудом.

Не используйте двойные и тем более тройные отрицания типа «не могу не предложить» или «никогда бы не подумал, что невозможно осуществить». Такие конструкции также плохо воспринимаются на слух.

Избегайте жаргонных и просторечных выражений – они совершенно недоступны в деловой речи и, несомненно, нанесут ущерб вашей репутации.

Не стремитесь произвести впечатление на собеседника своей начитанностью и эрудицией – слишком часто это приводит к противоположному эффекту.

Особо стоит сказать о словах-паразитах. На собеседника слова-паразиты в лучшем случае производят комическое впечатление, а в худшем вызывают раздражение и сомнение в культурном уровне и профессиональной компетенции партнёра по общению. Свои «словечки» надо знать, чтобы контролировать их употребление.

При планировании телефонного разговора рекомендуется тщательно продумать его завершение. То, что будет сказано в самом конце, запомнится лучше всего и, возможно, повлияет ретроспективно на отношение собеседника к содержанию вашего разговора.

Лучшее, что можно сделать перед прощанием – это вызвать положительные эмоции у собеседника, поднять ему настроение. Есть два способа это сделать: похвалить или рассмешить. В обоих случаях главное это чувство меры.

Телефон не есть средство обсуждения вопросов, поиска формулировок и т.п. – это средство передачи информации. Тема должна быть предварительно тщательно обдумана и обсуждена в кругу единомышленников.

Желательно исключить личный тон общения. Придерживайтесь нейтральной интонации. Не требуйте, чтобы ваш собеседник принял важное решение или согласился с вашим мнением, не «дожимайте» его.

Не следует обращаться по телефону с важной для вас просьбой. Имейте в виду, что для большинства зрячих людей гораздо легче отказать человеку при телефонном разговоре, чем при очном контакте.

Список использованной литературы:

1. Кольцова М.М. «Двигательная активность и развитие функций мозга ребенка». – М., 1973г.
2. Ананьев Б.Г., Рыбалко Е.Ф. «Особенности восприятия пространства у детей». – М., 1964г.
3. П.Ермаков, Г.А.Якунин «Основы тифлопедагогики», Москва, «ВЛАДОС» 2000г.
4. Г.Литвак «Тифлопсихология», Санкт – Петербург, издательство РГПУ им. А.И.Герцена, 1998г.