

### Умението да водим разговори

#### 1. Същност на разговора

Разговорът е процес на размяна на идеи или информация между хората. Общуването се счита за успешно, когато то постига желаната реакция или отговор от приемащия съобщението. Разговорът представлява тоталния обмен на формална и неформална, вербална и невербална информация, на чувства и усещания при деловата и личната дейност, при който се гарантира изпълнението на основните функции на индивида.

Речта се определя като уникално и универсално средство за създаване и поддържане на отношения между хората. Колкото по-добре тя е развита, толкова по-ефикасни са тези взаимоотношения. Чрез речта, човекът излиза от животинското стадо и формира човешкото общество. Изключителна е ролята на речта в съвместната дейност на хората и най-вече в тяхната съвместна трудова дейност. Речевото общуване е незаменимо средство при управлението на собствения персонал на стопанските организации.

При практическо осъществяване на разговора, речта изпълнява следните основни функции: изразни; информационно – познавателни; апелативни; мотивационно – стимулиращи и регулативни функции.

Стиловете, които се използват при речевото общуване могат да се дефинират по различни категории. Съобразно използвания тон, речта може да е с:

Категоричен тон - при неговото използване донорът трябва да се съобразява. Той се състои в изразяване на категорични съждения. Те се изразяват при даването на отговори, поставянето на въпроси, правенето на предложения, поемането на ангажменти и т.н. В такива случаи трябва да се спазва правилото за умереност на речта.

Назидателен тон - този тип реч не е желателно да се демонстрира спрямо комуникантите с висока самооценка и изразено голямо самочувствие. Тук трябва да се спазва правилото за уважение и въздържане от страна на донора към реципиента.

Императивен тон – този тип реч е особено вреден при реализиране на външните комуникации на стопанските организации. Това се отнася за бизнес – преговорите. По някога той е необходим, например: когато се формира нов екип, нова фирма, когато персонала работи на ниско ниво и т.н. Тук трябва да се спазва правилото за самоконтрол и въздържане на комуникантите.

Грубият тон е присъщ на невъзпитаните комуниканти. Негови носители са голяма част от агресивните личности. Грубият тон е присъщ и за преобладаващата част от парвенютата ново излюпили се бизнесмени, вживяващи се в ролята на всесилни личности. Този тон се проявява от комуниканти намиращи се в голямо психическо напрежение. Тук трябва да се спазва правилото за коректност и самоконтрол.

Изводът, който може да се направи е, че речта е неоченима в комуникациите. В комуникирането тя е основно средство. Добрата реч на донора мотивира реципиента към по-бързо и по-лесно взимане на правилни решения, подтиква го към заставане на правилни позиции, и към извършването на очакваните от донора действия. Тези действия са резултат от добрата мотивираща реч на донора, затова в интерес на всеки човек е да овладее техниките на говора.

От гледна точка на начина на изказ и достоверността на поднасяната информация, стилът на речта също може да е:

Богат. Богатството на стила на комуниканта се определя от притежавания и използван от него речников фонд и речников състав. Богатството на речта се определя от категориите и понятията, термините, думите, които комуникантът използва при вербалното си участие в конкретния акт на комуникиране.

Логичен. Това означава, изказът да е вътрешно непротиворечив, да има последователност в логиката на изложението. Не бива разпалено да се твърди нещо и без сериозни причини малко след това да се прави коренно противоположно твърдение.

Алогично е да се поднася даден масив информация с твърдението, че тя е достоверна, а след това да де твърде, че тази същата информация е недостоверна.

Аристократичен стил. Аристократизмът на разговорен стил е качество, което се среща във вербалното комуникативно поведение на малка част от комуникантите. Под действието на много причини, се наблюдава тенденция на загрубване както на литературния, така и на говоримия български език.

Диалектен стил. България е силно, подчертано раздробена на диалектни региони. На "езиковата карта" на страната ясно се открояват седемнадесет диалектни особености. Проявите на диалектни особености в речта не е престижно явление.

Жаргонен. Жаргонът е признак на ниска култура и е резултат от неблагоприятно стеклите се за езиковата култура на неговия субект външни обстоятелства и силно проявени субективни причини. Жаргонът е търпим, безвреден когато се проявява в естествената за неговия субект среда. Но когато същото това лице се включи в по-изискана културна среда, тогава силно се затруднява комуникирането.

## 2. Конфликти при разговора

При общуването или водене на разговори доста често се създава условие за конфликт.

Конфликтът е борба на противоположностите и като такъв заедно с единството на противоположностите в противоречието представлява развитието в едно негово реално проявление. От друга страна, като степен в развитието на противоречието, по-конкретно в борбата на противоположностите, конфликтът представлява нейната най-остра, най-твърда, най-силна форма. Другата основна линия относно същността на междуличностния конфликт, е че на всички предмети, явления и процеси са присъщи вътрешни противоречия и противонасочни тенденции. Процесът на развитие се осъществява, както на вътрешните, така и на външните противоположности. Следователно, конфликтите са допустими и при развитието на социални явления, включително и в общуването, в междуличностните отношения.

Междоличностния конфликт е социално- психологическо понятие свързано непосредствено с общуването – един централен проблем на социалната психология. Изключителната сложност и многостранност на този процес, обхващащ информационни, етнически, организационни, психологически и др. страни на взаимодействието и взаимовлиянието между хората, а освен това и новото, което възниква със самото съществуване на общността, се придават и на междоличностния конфликт. Той не се отнася само до участващите в него субекти, а има измеренията и на общността, на която те са членове. Конфликтът който става в някаква общност зависи от вида, от типа на предизвиканите го, на създадалите го противоречия.

Следователно, можем да говорим за конфликти на основата на временни противоречия, на основата на съществени или несъществени противоречия, на основата на антагонистични или неантагонистични противоречия и др.

По своята същност конфликтът е естествен феномен в междоличностните отношения, но не бива да се възприема само като лош или като добър. Конфликтът е ситуация на антагонистични (противоположни) отношения между хората в резултат на непримирими позиции.

Основното в него е, че той е динамичен – появява се, развива се, стихва, става латентен, изявява се, отново се появява и т.н. конфликтът е въпрос на динамика. Той се разглежда като интерактивно състояние, проявявано в несъвместимост, несъгласие или различие във или между социалните актьори и включва комуникация за несъвместими цели. Той още се определя като продължителен процес, започващ когато едната страна вярва, че другата е навредила или ще навреди на нещо което тя иска. Смята се, че конфликтът може да се разглежда като процес на когнитивно пазарене, по време на което обектът на спора и използваната нормативна рамка трябва да се договарят. Т. нар. пазарене е процес предизвикан от поне две страни, опитващи се да стигнат до общи решения сред множество алтернативи, когато първоначалните им предпочитания се различават.

При задълбочения анализ, могат да се идентифицират пет основни характеристики на конфликтите:

q Противоположни интереси;

- q Осъзнаване на конфликтующите страни, че имат противоположни интереси;
  
- q Убеждения и у двете страни, че другият е навредил или възнамерява да навреди на техните интереси;
  
- q Течащо взаимодействие между страните;
  
- q Преки действия, осъществявани от едната или двете страни, които вредят на интересите на другата страна.

В конфликта участват един човек или повече хора независимо от формата на тяхното участие- активно или пасивно и съответно конфликтите могат да бъдат, както вече казахме, еднолични или множествени. Множествените от своя страна могат да бъдат:

- q Конфликти между отделните хора;
  
- q Конфликти между човек и група;
  
- q Конфликти между групи хора.

Обикновено социалния конфликт се свързва с конфликт между групи, т.е. счита се, че груповите отношения са в основата на социалния конфликт. В други трактовки за социален се смята всеки конфликт, при който е налице някакво обединение на хора.

В социалния конфликт, конфликтующите участват като личности, но в качеството си на представители, носители, изразители на интересите, потребностите, целите и т.н. на

социалните съвкупности, чиито членове са сублимирани в техните личностни убеждения, миоглед, насоченост. Междупличностните конфликти съществуват там, където хората реализират своята личностна същност- положението си и функциите си в обществото.

Начините за разговор или преодоляване на конфликта могат да бъдат:

- q разговор;
- q намеса на трета страна;
- q устойчива конфронтация;
- q надделяване на едната страна;
- q постигане на консенсус и пр.

### 3. Поведение на човека при разговори

Понякога безмълвните сигнали влизат в противоречие с казаното. А поради факта, че все още на много хора не им е известно огромното значение, което има езика на тялото в живота им, те рядко си дават сметка, че докато устата им изрича едно, техните пози, движения, гримаси могат да говорят съвсем друго. Много неща могат да издадат разминаването между това, което казват и реалното състояние на нещата- очите, ръцете, раменете, главата като цяло, дишането, потенето. Достатъчно е само едно по-внимателно вглеждане в човека отсреща и неговото поведение ще ни каже много повече, отколкото думите му, ще разберем доколко те отговарят на истината. Мълчанието също е начин на общуване и понякога говори повече от самото говорене. Дори би могло да се каже, че хора, които успяват да се разбират без думи (само с поглед), са достигнали много високо ниво в своето общуване. В голяма степен проявата

на невербални сигнали в общуването е несъзнателна и отразява по-точно чувствата и мислите ни, отколкото думите в този момент. Освен това, според специалисти, не повече от 15 % от хората са в състояние да контролират невербалния комуникационен процес, в който участват. Безсъзнателната (или подсъзнателната) природа на невербалните символи проличава в така баналните случаи на разговори по телефона, когато машинално отговаряме, че сме много добре, а всъщност отпадналият ни глас издава съвсем друго - угриженост, умора или отегчение. Отпуснатите рамене, прегърбеността или набръчканото чело също могат да сигнализират за отпадналост, апатия, липса на ентузиазъм. Така че, телесните движения са по-близо до това, което става в подсъзнанието ни - реалните чувства и мисли, отколкото до онова, което от добро възпитание или поради външните обстоятелства се опитваме да покажем на околните. Невербалните сигнали са чудесни средства за предаване на емоционални състояния, усещания и нагласи, тъй като хората са ги опознали и си служат с тях, било то интуитивно или целенасочено. Те са просто неразделна и необходима част от междуличностното общуване. Невербални сигнали, като въздушната целувка, размахания пред лицето юмрук, поставения пред притворените устни показалец, или завъртания на слепоочието пръст са познати на всеки жестове, които изразяват някакво чувство, мисъл, или допълват нещо казано. Невербалната комуникация както в деловото общуване, така и изобщо във всекидневните взаимоотношения между хората засилва непрекъснато своето значение. Пътищата на това познание са многообразни и варират от интуицията до целенасоченото културно вникване в телесната семиотика, в науката за изучаване знаците на човешкото тяло. Един от най-баналните, но и ефикасни начини пространствено да се засвидетелствува благоразположение и допълнителна вежливост е, когато домакинът наруши приетите норми на етикецията и застане (седне) много по-близо до своя гост, партньор, събеседник. Безсъзнателната (или подсъзнателната) природа на невербалните символи проличава в така баналните случаи на разговори по телефона, когато машинално отговаряме, че сме много добре, а всъщност отпадналият ни глас издава съвсем друго - угриженост, умора или отегчение.

Погледът, усмивката, ръкостискането са изключително съществени компоненти в разговорите.

По състоянието на погледа например, околните имат възможността да преценят увереност и несигурност, откровеност и склонност към лавиране, неотстъпчивост и готовност за корекция в тактиката. Самото лице на човека е определящо за възприемането му от другите хора, а очите му са най-информацията компонент. Те са носители на сведения и специфични черти, издаващи личностната "стратегия" и "тактика". Показват не само характер, същностни особености, интелект и темперамент на личността, но и моментно емоционално състояние, ситуативно преживяване, конкретна черта или още струна на душата, задействана от един или друг дразнител. Всеизвестно е, че човешкият поглед носи посланието на вътрешния свят издава характера и показва душевността на хората.

Езикът на тялото е филтрираната по генетичен и социален път жизнена култура, която помага на хората за тяхното взаимно разбиране в процеса на разговори. Този език не е лесен за усвояване и разбиране дори, когато е роден, майчин език. Нещата се усложняват още повече, когато става дума за контакти и срещи между носители на различни култури, на различни ценностни системи, които като системи могат да имат много сходства, но генерално да се различават по начина на изразяването им, по използваните символи и пиктограми.