

**СОЦИАЛНИТЕ КОМУНИКАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ НА
ВПЕЧАТЛЕНИЯТА**

**Йоанна Недялкова д.пс.
ВСУ“Черноризец Храбър“
e-mail:retrojonnn@abv.bg**

***Резюме:** В статията се разглеждат уменията за обработване на информацията в комуникативните взаимодействия и тяхната значимост за създаване на добри впечатления в другите хора.*

***Ключови думи:** комуникация, взаимоотношения, впечатления*

SOCIAL COMMUNICATIONS AND IMPRESSION MANAGEMENT

**Yoanna Nedyalkova PhD
VFU "Chernorizets Hrabar"**

***Abstract:** This article discusses the abilities which process information in the communicative relationships and their significance in creating a good impression in the other people*

***Keywords:** communication, relationship, impressions, abilities;*

Развитието на човешката култура и цивилизация е свързано с все по-дълбокото проникване на общуването в човешките взаимоотношения. Много често първите няколко мига са определящи в общуването между хората. Интересно е, че на база малък брой външни сетивно достъпни данни се преписват вътрешни психологически качества, дори личностни черти. Феноменът „първо впечатление” трябва да се управлява. Комуникацията има три страни; комуникативна, интерактивна и перцептивна. Първата страна включва обмена на информация между индивидите, при нея водещо е вербалното ниво на общуване. Интерактивната страна обхваща обмена на действия между субектите, които водят до промяна във вътрешното поведение на общуващите. Перцепцията е процесът на възприятие между страните и установяване на взаимно разбиране.

Симпатичен, приветлив, интелигентен или навъсен, недоволен, мрачен, така могат да се възприемат хората първоначално. Учените, изучават генезиса на първото впечатление и непрекъснато търсят методи за оптимизирането му.

Според психологът Роналд Хенс „ Първото впечатление е феномен, който никой не може да избегне”. Първите няколко секунди са тези, в които човек създава впечатление щом се появи сред непознати. Умението да се преценяват бързо и автоматично непознати лица и ситуации се извършва несъзнателно. Първоначалната оценка за непознатия се осъществява в първите 150 милисекунди, максимум до минута и половина при най-бавните мозъци. Началният оглед е като сканиране и твърде обстоен. Преценени са най-важните детайли: възраст, пол, привлекателност. Това са фундаментални критерии според, които се гради първата представа за личността.

Физическата привлекателност има определяща роля в преценката за индивида, като не се вземат предвид само чисто физическите черти, а отсрещната страна създава впечатление и от това какви грижи се полагат за външността. Важни детайли са облеклото, което трябва да е подходящо за случая, спретнатия външен вид показва, че сме отговорни и грижливи към себе си. Всички тези признаци са важни и изпращат положителни сигнали за околните.

Учени психолози, въвеждат понятието „хало-ефект“ и установяват, че един значим детайл може да вземе превес над всички други. Често пъти в условия на оскъдна информация се изпадам под въздействието на „хало-ефекта“. Това се случва, на база положително отношение изградено на една единствена характеристика да се оцени субекта по отношение на редица други негови качества. Подобно заключение е прибързано и невярно защото не се базира на достатъчно достоверни факти. От съществено значение в процеса на управление на общуването е познаването на „ехо ефекта“ т.е. баланс между познание и външен вид. Например, блестящо професионално ниво, съпроводено с недобра организация, неприветлив външен вид, може да създаде негативно впечатление. Тези ефекти много често се проявяват в процеса на общуването.

Важни детайли са облеклото, навиците, изразните средства, походката. Ако човек използва силните си страни и успее да създаде визуално въздействие това респективно ще му донесе положителен резултат и той ще бъде възприет като успешен, интелигентен, предпочитан и желан събеседник.

Общуването е двустранен процес. Съществено умение е овладяването на емоциите и преодоляване на нервното напрежение. Труден, но съществен момент е умелото използване на „езика на тялото“. Следва да

се поддържа умерено ниво на визуален контакт. Ръкостискането например, подсказва характерът на непознатия. Например жени, които се ръкуват сърдечно се преценяват като открити, интелигентни и контактни. Мъжете, които имат меко ръкостискане създават усещане, че на тях може да се разчита и са открити. Усмивката е важна част от невербалната комуникация в много случаи тя се оказва ключът към отворените врати и успеха. Пример, е изследване извършено в университета Дюк, което чрез магнитнорезонансна образна диагностика, изследователите установяват, че мозъчният център е по-активен, когато субектите си припомнят имена на усмихващи се хора.

Често пъти на първа среща хората си създават впечатление единствено и само на основа на единични и непълни данни. Усета и по скоро умението за това какво впечатление да се създаде и как да се разбере какво мисли другия е умение което излиза от рамките на първичното и сетивното.

Въздействие върху околните се осъществява посредством чар, грация, изящество, елегантност.

В процеса на общуване могат да се използват разнообразни форми и средства. Правилно е да се познават особеностите им и да се изберат верните комбинации между тях. Общуването може да се категоризира по различни признаци: според целта, съдържанието на информацията, начина на осъществяване, брой на участниците и др.

Съвършенството в процеса на общуване се постига чрез спазване на правила и норми от участниците.

Според Даниел Голмън, когато се общува отворено, мозъците се синхронизират и се изпитва това, което и другия. На практика това е емоционална и социална интелигентност.

Задължително трябва да се работи за развитие на общуването, да се използват подходящи речеви изрази, жестикулация и мимики.

Психолозите твърдят, че интелигентността се измерва първоначално чрез начина на говорене. Качеството на междуличностните контакти е свързано с междуличностните умения за наблюдаване и разбиране на хората. Постига се чрез доверие, откритост, което е критерии за самосъзнанието на партньорите.

Харизмата е способност, включваща внимание и елиминиране на бариери, които пречат на междуличностните контакти. Тя включва безрезервна готовност за раздяла с гордостта, несигурността, смяна на настроенията, цинизъм. Силата за раздяла с посочените характеристики развива харизмата. Джон Максвел, предлага няколко стъпки за усъвършенстване:

Промяна на фокуса. Включва наблюдение на взаимодействието с хората през следващите няколко дни. В процеса на разговор е необходимо да се обърне внимание каква част е съсредоточена върху нас, трябва да се стараем да накланяме везните в полза на останалите.

Играта „Създаване на първо впечатление” - при среща с непознат да се направи опит за направа на най-доброто първо впечатление. В помощ на това биха били следните действия: научаване на името на човека, да фокусиране върху интересите му. Ако това е практика има и харизма.

Процесът на общуването може да се подобри, чрез техники от Невролингвистичното програмиране (НЛП). Насочени са, както към човешкото несъзнавано, което е в основата на нашите психични състояния, така и към заобикалящата среда. Несъзнаваното са вътрешните ресурси, които съществуват, но те не винаги са достъпни когато има нужда от тях. За използване им може да се променят заучени модели за формиране на

информационни връзки с някои по-полезни. Използвайки техниките на (НЛП) се управлява процесът на общуване, извоюва се свобода, като се избягват случайности, постига се независимост от волята на другите. Успехът в живота, зависи от уменията на всеки, да се печели доверие, уважение и любовта на хората, с които се среща в ежедневието си. Подценяването на доброто първо впечатление, води до попадане в категория "губещ". Пропуснато е интересно приятелство, любим човек, работно място или желан проект.

Универсално средство в процесът на общуване е езикът. Неговата главна роля е в това, че опосредства връзката между сетивния опит, структурира и предава информацията. Използването на езика се подчинява на етикета за водене на разговор, за създаване на добро първо впечатление. Разговорът не е монолог, това ще обиди отсрещната страна, тонът трябва да е ясен, желателно е демонстриране на емпатия и приятелско настроение. Изброените техники са начин за създаване на добро първо впечатление, които чрез самонаблюдение и изучаване са ключ към успех за всеки.

Психологическото разбиране, включва в себе си: умение за слушане, познаване на хората, разчитане невербалните сигнали, притежаване тънко чувство за усет и дипломатичност. За целта трябва добре да се усвоят правилата за активно слушане. Това изисква концентрация върху лицето което говори, следва да се обърне внимание не само на думите, но и на жестовете, мимиките, звученето на гласа. Даване на възможност на говорещото лице да получи обратна връзка как е било разбрано. Не трябва да се правят оценки. Важна роля има обратната връзка отчитаща потребностите на предаващия и приемащия информацията. Обратната връзка е очаквана, а не натрапена. За правилното общуване следва да се

провери дали обратните ни връзки са възприети съобразно намеренията. Тя трябва да е конструктивна, а не разрушителна.

Общуването е тема, занимаваща психолозите поради факта, че човек е социално същество при непрекъснато взаимодействие със средата. Важно за всеки в деловото или лично ежедневие е да създаде пълноценни контакти, които се изграждат на основата на доверие, разбиране, търпимост, взаимен интерес.

Транзакционния анализ на Е. Бърн, умелото прилагане съветите на Алън Пийз, специалист по езика на тялото, уместното използване на компонентите на емоционалната интелигентност дефинирана от Д. Голман. Всичко това приложено към дадена житейска ситуация е гаранция за създаване на безупречно първо впечатление и управление на цялостната дейност към утвърждаването на такова в бъдещия процес на общуване. Учените са доказали, че първото впечатление се създава в първите 7 секунди от срещата. А 55% от него, се основава на външния вид. Първото впечатление се създава подсъзнателно и може да бъде много трайно и винаги е от значение за бъдещите ни взаимоотношения. Езикът на тялото, външният вид, излъчването и маниерите са част от нещата, на база на които човекът срещу нас си изгражда мнение. Първите няколко секунди са достатъчни да преценим дали харесваме някого или не. При кандидатстване за работа, при представяне на презентации или в общуването с нови колеги, първото впечатление оказва влияние.

Външен вид -Приветливият външен вид казва повече от думите. Над 90% от първото впечатление се свързва с облеклото. *Език на тялото*- Между 60 и 65% от информацията, която се приема при първа среща е благодарение на езика на тялото. Важни са много неща – ръкостискането, зрителният контакт, контролирането на гласа, усмивките. *Позитивно*

мислене - Положителната нагласа за живота може да помогне в трудностите. Ако човек е уверен в себе си, със сигурност ще бъде забелязано и оценено при първа среща. За да се постигне положително мислене е важен самоанализът. *Индивидуалност*-За да създадем добро първо впечатление, трябва да влезем в определена рамка, но това не означава да загубим своята индивидуалност. Това е сигурен начин за излъчване на увереност. *Подготовка*-Добрата подготовка винаги е от полза при среща с непознати. Тя е важна, защото винаги ни дава увереност и спокойствие. Начинът да се покажем като професионалисти е да имаме стабилна подготовка. Това никога няма да остане незабелязано. *Маниерите*-Първото впечатление е свързано с това да покажем добри маниери. Добро начало е да изключим телефона си при среща. Това ще покаже, че сме възпитани и ценим времето на хората, с които общуваме. По-често добрите маниери остават незабелязани, но лошите могат лесно да провалят шанса за добро първо впечатление. *Обръщението към събеседника*-Сигурен начин да направим добро първо впечатление е да се обръщаме по име към събеседника си.

Хората, които искат да въвеждат промени, трябва да приемат предизвикателствата по отношение на полезността на промяната, а тя е свързана с необходимостта от успешни комуникации и създаване на добри впечатления в другите. (Герчева-Несторова Г,2012,126)

ЛИТЕРАТУРА:

1. Герчева-Несторова, Г., Социални комуникации, ВСУ“Черноризец Храбър“
2. Голман, Д., Емоционалната интелигентност
3. Е. Минев, Тайният език на общуването

4. Максвел Дж., 21 Незаменими качества на лидера
5. Минева, Г., Първото впечатление ,<http://www.temanews.com>
6. Павлов, П., Калагларски Г., Държавният служител делови вид и комуникации, Атлантис- ГК, 2007
7. Пиръов, Г., Десев, Л., Кратък речник по психология
8. Райков, З. 2010, Креативната комуникация, изд. Дармон, София
9. Хоган, К., Тайният език на общуването