**Психотехники, помогающие выстроить процесс успешного общения**

Hатaлия Гeoргиeвнa Ocyxoва, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии развития Московского педагогического государственного университета (MПГУ), практикующий психолог.

Помочь человеку почувствовать себя принимаемым можно просто внимательно слушая его. Внимание слушателя позволяет встревоженному человеку говорить о том, что его беспокоит, смягчает его отрицательные эмоции (тревогу, страх, раздражение), усиливает проникновение в более глубокие чувства и сообщает ему: «Тебя принимают таким, какой(-ая) ты есть, со всеми проблемами...»

Выделяют следующие четыре варианта слушания:

Пассивное, или нерефлексивное, слушание — это, по существу, тишина, молчание, но не простое, а «внимающее», когда все внимание консультанта направлено на собеседника. В зависимости от ситуации вы можете выражать понимание, поддержку или одобрение короткими фразами или междометиями («угу», «да», «конечно» и т.п.), кивком головы и другими невербальными средствами (жестами, мимикой, взглядом).

Реакции признания, подтверждения. Этот прием особенно эффективен в паузах. Используйте вербальные и невербальные знаки, реплики и намеки, которые означают, что вы действительно настроены на говорящего. Кивание головой, наклон вперед, улыбка, нахмуривание, откликающиеся на то, что говорит ваш партнер, дают ему понять, что его действительно слушают. Вербальные реплики («У-гу», «О-о», «Я понимаю») также сообщают, что собеседник внимателен, заинтересован и сопровождает человека в процессе самораскрытия, т.е. можно продолжать беседу.

«Открывание дверей». Так принято называть дополнительные поощрения, которые нужны для того, чтобы помочь человеку начать говорить или стать более открытым. Вот несколько примеров: «Наверное, вы хотите более подробно рассказать об этом?», «Да, это очень важная ситуация... Вы хотели бы продолжить?», «Похоже, это глубоко затронуло ваши чувства...». Все эти реплики являются открытыми вопросами или утверждениями. Они не содержат в себе оценки того, о чем говорится.

Активное, или рефлексивное слушание помогает понять, что стоит за тем или иным высказыванием человека. Когда собеседник слушает человека активно, он занимается анализом его забот, затруднений, чувств, расшифровывает смыслы его сообщений, вместе с ним выявляет и проясняет их реальное значение.

Кратко охарактеризуем приемы активного рефлексивного слушания:

Выяснение. Это обращение к говорящему за уточнением: «Правильно ли я понял(а), что ваша главная трудность состоит именно в этом?», «К сожалению, я не совсем понимаю, что вы имеете в виду...», «Вы именно так думаете?» и т.п.

Перефразирование состоит в том, что вы выражаете мысль вашего собеседника или его чувства другими словами, как бы уточняя смысл сказанного и степень своего понимания. Фраза в этом случае может начинаться со слов: «Таким образом...», «Говоря другими словами...», «Если я правильно понял(а)...», «По вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но из ваших слов я понял(а)...» — и дальше своими словами излагаете суть проблемы человека и содержание его высказывания. Даже если вам все представляется понятным, не поленитесь уточнить свое понимание, обратившись к собеседнику.

Отражение чувств. Этот прием порой называют «эмпатическим слушанием». Применяя его, вы настроены не на давние чувства, о которых рассказывает ваш партнер, а на те, которые он(а) испытывает здесь и теперь, именно в этот момент разговора.Схематически эту технику можно описать следующим образом: во время звучания речи всматривайтесь в собеседника, старайтесь вслушаться и вчувствоваться в несказанную часть. Стремитесь уловить в высказывании собеседника актуальное переживание и определить его, «назвать» его собеседнику. Вступительные фразы могут быть такими: «Мне кажется, что вы...», «То есть вы испытываете чувство...» и др.

Резюмирование. Используется в продолжительных беседах, чтобы привести фрагменты разговора в смысловое единство и подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью таких фраз: «Как я понимаю, вашей основной идеей является...», «Если теперь подытожить сказанное вами...» и др.

**Методы психологического воздействия**

Методы воздействия в различных подходах отличаются друг от друга сильнее, чем приемы слушания, однако можно выделить наиболее типичные из них.

Интерпретация задает новые рамки, в которых ваш собеседник иначе может взглянуть на свою жизненную (рабочую, социальную и пр.) ситуацию. Ее можно рассматривать как сердцевину методов воздействия. Интерпретация дает вашему собеседнику четко очерченное альтернативное восприятие реальности, которое способствует трансформации взглядов, что, в свою очередь, может изменить чувства, мысли, настроение и поведение. Этот метод досконально разработан в когнитивно-эмоциональной терапии (А. Бек, А. Эллис).

Директива (указание) подсказывает вашему партнеру, какое действие предпринять. Это может быть просто пожелание или хитроумная техника. Важно одно: чтобы директива ясно показывала ему, каких действий вы ожидаете от него.

Самораскрытие происходит тогда, когда вы делитесь личным опытом и переживаниями либо разделяет чувства собеседника. Основатель семейной психотерапии К. Витакер предпочитал обозначать прием самораскрытия простыми, но точными словами: «Поделиться собой, своими переживаниями». Этот метод тесно связан с приемом обратной связи и построен на «Я-сообщениях». Он способствует установлению контакта, возникновению чувства разделенного взаимопонимания, доверия, равенства участников.

Обратная связь дает возможность вашему партнеру понять, как воспринимают его окружающие и вы сами («Вы представляетесь мне человеком...»; «Сейчас, когда вы строите новые планы, я вижу, как вы изменились со времени нашей первой встречи...»). Корректно проведенная обратная связь позволяет увидеть, как человек отражается в зеркале другого человека, что в конце концов создает возможность изменить самовосприятие, создать новый образ себя. Это помогает стимулировать у собеседника мотивацию самопознания и пробуждает рефлексию, т.е. столь необходимую для трудной ситуации способность выйти из нее и посмотреть со стороны; помогает выявлению недостатков, пробелов в развитии тех или иных качеств, способностей.

Конфронтация. При помощи этого приема вы можете сосредоточиться на тех особенностях поведения вашего собеседника или его отношений, которые можно и нужно изменить для того, чтобы стало возможным дальнейшее профессиональное или личностное развитие. Этот непростой и зачастую болезненный прием позволяет человеку увидеть те стороны жизненной ситуации или своей личности, которые до сих пор им не осознавались. Например, с его помощью вы можете обратить внимание вашего собеседника на противоречия, которые необходимо разрешить для выхода из трудной жизненной ситуации.

Назовем те задачи, которые можно решить при помощи конфронтации:

помочь человеку увидеть, что он сам делает для того, чтобы стать «жертвой»;

показать ложность каких-то представлений или мыслей, которые человек до этого момента считал истинными;

определить инфантильные стороны поведения человека и отношений, в которые он вступает;

выявить стереотипы поведения человека, которые мешают наладить отношения с людьми или добиться успеха;

выразить предположение, что те или иные модели поведения устарели и не способны принести успех.

Чтобы конфронтация была эффективной, она должна применяться лишь тогда, когда между вами уже установились доверительные отношения.

Воздействующее резюме чаще всего используется в конце беседы, чтобы суммировать суждения. Как правило, воздействующее резюме комбинируется с выводами и резюмирующими высказываниями собеседника. Этот прием помогает прояснить, какой путь пройден за время общения, чего вы добились во время беседы, и подвести ее итог. Есть у этого приема и еще одна важная функция: он помогает собеседникам перенести обобщения, новые выводы и решения в реальную жизнь.

\*\*\*

Эти приемы психологического воздействия используются в различных направлениях психологической практики и социальной работы. Выбирая тот или иной прием, вы должны учитывать собственные возможности и особенности как вашего собеседника, так и того этапа, на котором находится ваша совместная работа или процесс общения.

Изучить все перечисленные здесь навыки самоменеджмента, мотивации, влияния, переговоров, личной и профессиональной эффективности вы можете при обучении по индивидуальной программе, потому что при обучении по этой программе вы можете включить в свой учебный план любые курсы из нашего каталога, а обучение может проходить в любом удобном для вас темпе, месте и времени.