**Психотехника изучения партнера по общению**

Психотехника изучения собеседника — это умелое использование наблюдателем приемов, предназначенных для постижения в процессе общения психологических особенностей людей. Недооценка этих психологических факторов равносильна движению вслепую.

Илья Исакович Аминов, кандидат психологических наук, психолог-консультант.

Термин «техника» употребляется в русском языке в различных смыслах. Одно из них восходит к греческому слову, имеющему значение "искусный, искусство, мастерство". Психотехника изучения собеседника — умелое использование наблюдателем средств и приемов, предназначенных для оперативного постижения психологических особенностей лиц непосредственно в процессе общения. Умение пользоваться психотехникой реализуется через приемы наблюдения, анализа, воздействия. Техника — это всегда детали, тонкости, которые отличают подлинного мастера от дилетанта. Она во многом зависит не только от объекта, задач, условий, в которых выполняется наблюдение, но и от психологических особенностей личности наблюдателя. Недооценка этих психологических факторов равносильна движению вслепую.

Предлагаемая психотехника включает в себя шесть основных приемов, являющихся звеньями эффективного изучения лиц в процессе общения:

1. Приемы подготовки к изучению;

2. Приемы эффективного слушания;

3. Приемы активного выявления диагностически значимых реакций;

4. Приемы саморегуляции наблюдения;

5. Приемы анализа данных изучения;

6. Приемы контроля данных изучения.

Достоинством приведенной модели, на наш взгляд, является то, что она охватывает все этапы (стадии) психологического изучения лиц в процессе общения: организационно-подготовительный — прием «1»; основной — приемы «2», «3», «4»; заключительный — приемы «5» и «6».

Прием подготовки наблюдателя к психологическому изучению собеседника. Без цели, без задач наблюдение как таковое не существует. Достигается это благодаря следующим правилам.

Правило постановки задач на наблюдение. Важно не упустить из поля зрения, держать под контролем то, что необходимо выявить в собеседнике в каждом конкретном случае, предварительно уточнив, какие внешние проявления подлежат фиксации. Наблюдатель в значительной степени должен быть ознакомлен с ними, а также с системой группировки наблюдаемых признаков в отдельные блоки и с применением различного рода сокращений и символов.

Это правило задает алгоритм составления первичного психологического портрета собеседника.

Правило ориентации на поведенческо-психологические особенности собеседника. В повседневном общении становится важным гибкое и объективное понимание человека посредством изучения не только его статических (личностных) черт, но и динамических проявлений, таких как:

настроение, актуальные переживания: удивление, безразличие, интерес; неуверенность, стыд, смущение и др.;

мотивы (побудительные причины) общения: стремление показать свое превосходство, поиск продуктивных контактов, поиск покровителя, оказание помощи, стремление удовлетворить своекорыстные личные потребности и др.;

намерения (внутренняя подготовка совершить сиюминутные действия): желание взять слово, чтобы высказать свое мнение или критическое замечание, намерение встать и уйти, стремление защищать свою точку зрения и др.;

занимаемая позиция (предрасположенность действовать определенным образом): противодействовать, содействовать или уклоняться от предстоящего контакта и др.;

линия поведения (проявление позиции в общении): искренность — лживость, маскировочные действия, уловки и т.д.

Необходимо учитывать и то, что собеседник может в любой момент что-то скрывать о себе, что-то себе приписывать, демонстрировать себя не таким, какой есть на самом деле. Ему нередко могут быть присущи и черты «хамелеона», когда он меняет позицию и стиль поведения при общении с различными категориями людей. Данная точка зрения определяет, что поведение собеседника и его внешние проявления определяются не только личностными свойствами, качествами, но и ситуацией общения.

Правило ориентации на общую структуру личности собеседника. При составлении первичного психологического портрета собеседника целесообразно мысленно ориентироваться на анализ следующих параметров личности:

направленность (потребности, мотивы, жизненные концепции и планы, ценностные ориентации, установки, склонности, желания, вкусы);

психическое образование (знания, умения, навыки, привычки, жизненный и профессиональный опыт, стереотипы поведения);

характерологические качества, выражающие отношение к различным сторонам действительности: отношение к другим людям (общительность или замкнутость, тактичность или грубость); отношение к делу (ответственность или недобросовестность, трудолюбие или леность); отношение к себе (скромность или самовлюбленность, гордость или приниженность); отношение к собственности (щедрость или жадность, аккуратность или неряшливость);

психические свойства и процессы (особенности процессов и свойств интеллектуальной, познавательной и эмоционально-волевой сфер личности);

социально-психологические особенности поведения (социальный и межличностный статус; стиль жизни и работы, стиль общения);

биопсихические свойства (темперамент, половые и возрастные особенности, состояние здоровья, патопсихологические свойства).

Перебирая в сознании этот перечень, следует использовать то, что имеет значение для конкретной ситуации общения, а затем приступить к содержательному выявлению параметров личности собеседника.

Прием эффективного слушания, способствующего самораскрытию собеседника. Умение слушать обычно недооценивается, но ошибочно думать, что слушать — значить не говорить. Это активный процесс проникновения во внутренний мир собеседника. Рассмотрим здесь два важных правила слушания: нерефлексивное (не отражающее, «впитывающее») и (рефлексивное — отражающее, с обратной связью к говорящему).

Правила нерефлексивного слушания наиболее просты. Нужно всего лишь использовать такие несложные приемы, как внимательное молчание и минимальную словесную реакцию типа «Хм-хм» или «Ага». Хорошо уже то, что здесь нет перебиваний. Более того, просто «Хм-хм» или кивок головы, наклон в сторону говорящего, установление зрительного контакта может вдохновить говорящего на довольно продолжительную беседу. Сигналы реакций наблюдателя могут быть самыми разными, лишь бы они не содержали оценки или суждения. (Например: «А?», «Так-так», «Да?», «Понимаю», «Правда?».)

Иногда внимательно выслушать партнера оказывается вполне достаточным. Однако во многих случаях одной лишь словесной реакции мало, например, когда собеседник ошибочно принимает ее за ваше согласие. Тогда необходимо вступить в беседу и высказать свою точку зрения на сообщение более подробно, чем «Угу», то есть перейти к рефлексивному слушанию.

Правила рефлексивного слушания. Здесь наблюдатель вступает с собеседником в отношения обратной связи, не исключающие элементов оценки или суждения. Это служит средством контроля собеседника со стороны наблюдателя, дает знать возбужденному и встревоженному собеседнику, что его понимают, сочувствуют, хотят помочь. Данное правило предусматривает следующие способы реагирования:

отражение эмоциональных состояний говорящего: «Я Вас понимаю», «Мне кажется, что Вы чувствуете», «Вероятно, Вы несколько расстроены»;

эмпатийные ответы: «Представляю, что Вы чувствовали», «Будь я на Вашем месте, я бы не меньше был расстроен», «Я так же, как и Вы, негодую»;

обращение к собеседнику за уточнением: «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это», «Повторите, пожалуйста»;

перефразирование — формулировка мысли партнера своими словами: «Как я Вас понял», «По Вашему мнению», «Можете поправить меня, если я Вас неправильно понял»;

резюмирование основных идей и чувств собеседника: «Если подытожить сказанное Вами, то», «Вашей основной мыслью является».

Понимать чувства партнера желательно всегда, но не всегда полезно произносить это вслух. Если наблюдатель поймет собеседника глубже, чем он того хотел, и прямо выскажет это, результат может оказаться противоположным — тот закроется. Иногда понять и промолчать ценнее, чем лезть к собеседнику в душу со своим «пониманием».

Прием активного выявления диагностически значимых реакций собеседника. Опытный наблюдатель не ждет пассивно, когда интересующий его человек разоткровенничается. Он выявляет психологические особенности собеседника с помощью данного приема и его правил. При этом важно особо учитывать первую реакцию партнера по переговорам.

Правила активизации диагностически значимых реакций собеседника при зондировании:

формулировка прямых вопросов;

использование пристального взгляда («глаза в глаза») с выражением сомнения в достоверности утверждений собеседника;

нарушение интимной зоны собеседника (менее 45-50 см), приближение к нему сзади, сбоку, спереди;

использование вопросов-ярлыков («Не так ли?», «Не правда ли?»), снижающих критичность восприятия собственных слов;

использование рекомендации «выбор без выбора», когда формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: «Вам удобнее сейчас или позже?», «Вы сами сделаете это или с помощью...?», «Как я должен, на Ваш взгляд, поступить: так или...?»;

умышленное отражение жестов собеседника.

Следование правилам модификации (изменения) ситуации общения также может помочь наблюдателю вызвать и изучить те особенности в поведении собеседника, которые его интересуют (например, искренен он или лжив). Среди них:

создание ситуации дефицита чего-либо;

использование сообщников, которые играют различные роли;

создание условий хорошей освещенности лица собеседника;

определенная расстановка мебели в помещении, где происходит беседа, либо соответствующее расположение собеседника по отношению к наблюдателю (повышению авторитета наблюдателя будет способствовать его размещение за большим массивным столом на стуле с высокой спинкой, стул собеседника должен иметь низкую спинку и отстоять от стола наблюдателя на максимальном удалении);

расположение собеседника спиной к открытому пространству (двери, проходу, окну).

Прием саморегуляции наблюдения — важнейший фактор результативного изучения собеседника. Он позволяет: выделить основные признаки и контролировать второстепенные; осознавать появление новых признаков и «встраивать» их в поле наблюдения; переключать внимание, гармонично сочетая при этом внутреннее внимание (обращенность наблюдателя к себе, к постановке и решению задач общения) и внешнее (обращенность к собеседнику); обеспечивать устойчивость внимания, не забывая, что его объем не превышает обычно четыре — пять объектов, за пределами которых происходит утрата контроля. В связи с тем, что психологический механизм «запуска» внимания зачастую подвержен установке, нельзя допускать сугубо негативных, максималистских суждений при наблюдении за собеседником — необходим сознательный поиск альтернативы первому впечатлению.

Среди правил управления вниманием можно выделить наиболее важные:

отключение от внешних неблагоприятных (отвлекающих) факторов, эмоциональная сдержанность;

рациональное распределение внимания между содержанием общения и наблюдением за поведением собеседника;

концентрация особого внимания на незаметных, маловыразительных проявлениях собеседника;

сосредоточенность внимания не только на том, что предполагалось выявить в собеседнике, но и противоположном тому;

невыраженное наблюдение, когда интерес маскируется, не вызывая настороженности собеседника.

Правило внутреннего противостояния эмоциональным вспышкам. В процессе общения возможны конфликтные ситуации, стремление собеседника вывести наблюдателя из равновесия. Например, деморализация — подача неприятной информации с явно провокационными нотками: «Конечно, мне понятно ваше усердие, раз начальство требует — надо выполнять»; употребление в речи унижающего комплимента типа: «Ну как, вы такой умный, и не можете понять!»; прибегание к оскорблениям и угрозам типа: «Ты еще за это ответишь...» и пр. В таких ситуациях бывает полезно выждать некоторое время и дать человеку «разрядиться», свободно «излить душу».

Необходимость следования данному правилу при наблюдении вполне объяснима. Внутреннее (волевое) противостояние эмоциональным вспышкам должно быть вызвано пониманием того, что они сужают сознание, нарушают процессы внимания, искажают восприятие и мышление, распаляют воображение, что нередко приводит к необъективности, тенденциозности.

Прием анализа данных психологического изучения собеседника. В психологии часто можно встретить термин "визуальное мышление", то есть мышление в процессе восприятия. Хорошо известна и другая истина: наблюдает лучше тот, кто понимает. Рассмотрим некоторые правила реализации этого приема.

Правило постановки себя на место собеседника (рефлексия) требует осознанно воспринимать собеседника, пытаться взглянуть на ситуацию его глазами и таким образом понять его. Следование данной рекомендации позволяет проникнуть во внутренний мир партнера, определить состояние, намерения, мотивы, мысли и чувства. Рефлексия необходима не только для оценки конкретной личности, но и для понимания трудностей или итогов переговоров.

Правило типизации собеседника рекомендует исходить из определенных типов людей, с которыми приходится сталкиваться в процессе общения. Типизация собеседника может служить исходной версией о его психологии, с которой можно начать анализ результатов наблюдения. Так, определенной психологической типологией обладают люди, принадлежащие к разным возрастным, социальным, профессиональным группам, к разным типам личности (например, флегматик, холерик, меланхолик, сангвиник). При этом использование наблюдателем различного рода типологий может быть эффективно лишь при опоре на данные психологии. Чем больше таких опор, чем тщательнее они продуманы, тем легче осмыслить данные наблюдения.

Правило индивидуализации требует, опираясь на типологические особенности собеседника, не ограничиваться ими, а конкретизировать собираемую психологическую информацию, отражать его основные личностные качества (социальные, профессиональные, индивидуальные).

Правило моторного проигрывания — воспроизведение некоторых компонентов поведения партнера (принятие той же позы, выражения лица, присоединение к динамике движения, лексике для понимания характера психического состояния и пр.). Имитация невербального поведения собеседника может значительно облегчить его осмысление. Тогда проблема «прочтения» будет сводиться не к воспроизведению примера из учебника, а к непосредственной и оперативной оценке реальной ситуации.

Прием контроля данных изучения психологии собеседника. Следование правилам рассматриваемого приема способствует предупреждению ошибок и искажений в познании психологии собеседника.

Правило устойчивости к социально-психологическим эффектам, снижающим достоверность психологического наблюдения. К ним относятся эффекты «первого впечатления», «предварительной информации» и т.д. Особенно сильно и негативно сказывается предварительная или имеющаяся у наблюдателя информация о человеке, с которым он встречается. Она автоматически формирует у него установку на поиск, восприятие во внешних данных и поведении человека того, что подтверждает имеющуюся информацию, полученную от других лиц или из документов. Правило требует всегда быть объективным, не поддаваться первому впечатлению, быть самостоятельным, судить о человеке только по непосредственно наблюдаемым и проверенным фактам, перепроверять свои впечатления, критично подходить к оценкам его качеств.

Важно также:

оценивать собеседника не по одной детали, а по комплексу психологических признаков (мимика, жесты, интонация, темп движений и др.);

не доверять однократному наблюдению, а изучать собеседника с разных точек зрения, в разные моменты, в контрастных ситуациях, изменять условия наблюдения; сопоставлять результаты наблюдения с тем, что ранее было известно о человеке, с данными науки и практики;

учитывать влияния национальных традиций, воспитания, среды, физического здоровья — во избежание ошибок в трактовке некоторых жестов или актов (например, прищуривание может быть обусловлено близорукостью, а не презрением; поворот головы — стремлением приблизить к говорящему здоровое ухо, вследствие тугоухости, а не высокомерием; при общении на неродном языке наблюдается видоизменение речекинетического комплекса, усиление роли жестов и т.д.).

Правило фиксации элементов внешности и поведения собеседника позволяет полнее использовать рекомендации приемов «анализа» и «контроля», а в дальнейшем произвести более тонкое и глубокое изучение результатов непосредственных наблюдений. Имеется три основных способа фиксации наблюдаемых признаков: 1) использование технических средств (видео- и звукозаписи), если это не искажает поведение собеседника; 2) фиксация результатов наблюдения в процессе общения, по возможности, незаметно для субъекта изучения; 3) в случае, если в ходе наблюдения за собеседником невозможно вести записи, нужно делать это сразу после общения, при этом не увлекаясь слишком частными подробностями.

Разумеется, все сказанное — отнюдь не рецепт на все случаи профессионального общения. Только благодаря ситуативно-целесообразному, творческому применению этих приемов, правил их реализации возможно постижение собеседника.