**Методика установления деловых контактов и завязывания знакомств**

Геннадий Иванович Прокопенко, кандидат психологических наук, член-корреспондент Международной академии психологических наук.

Динамика современной деловой жизни способствует возникновению нестандартных ситуаций, требующих быстрого, четкого и адекватного реагирования в процессе делового общения. Существуют различные технологии установления межличностного контакта. Для практического применения методики необходимо усвоить основные принципы.

Такая методика предполагает последовательное прохождение следующих пяти этапов:

I. Снятие психологических барьеров.

II. Нахождение совпадающих интересов.

III. Определение принципов общения.

IV. Выявление качеств, опасных для общения.

V. Адаптация к партнеру и установление контакта.

I этап. Снятие психологических барьеров

При первой встрече двух людей (например, коллег по работе, начальника и подчиненного, партнеров по бизнесу) оба партнера ожидают друг от друга каких-то определенных действий. Именно это и влияет на их позиции в первоначальных отношениях. Ожидая какого-либо воздействия со стороны другого (а оно, как правило, не является желанным при первой встрече), человек воздвигает — неосознанно и неотчетливо — ряд психологических барьеров между ним и собой: повышенные осторожность, контроль за высказываниями.

Таким образом, две функции первого этапа — снятие психологических барьеров и снижение напряжения — объединяются в одну основную функцию, заключающуюся в подготовке путей для последующего взаимодействия. Основные факторы первого этапа делятся на положительные и отрицательные.

Положительные факторы — это те условия, которые вызывают согласие или ведут к накоплению согласий по различным вопросам. К таким факторам относятся:

частота согласий;

их взаимность и совпадение;

чередование согласий с той и другой стороны.

Отрицательным фактором является, прежде всего, настороженность, которая определяет возникновение барьеров. Важным принципом работы инициатора контакта на первом этапе общения должен быть выбор нейтральной темы для беседы. Это могут быть события общественной жизни, погода, результаты спортивных состязаний и т.п. При этом разговор должен вестись с такими оценками проблем и вопросов, с которыми нельзя не согласиться. Как правило, это наиболее общие для определенной группы суждения, мысли и мнения.

Таким образом, главная задача — исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер между собеседниками. В центре внимания всегда должно находиться то, что не связано с принятием решения и поэтому не вызывает затруднений. Инициатору контакта необходимо придерживаться кардинального принципа — соглашаться со всеми высказываниями партнера.

Признаки I этапа:

паузы после ваших вопросов становятся короче;

начинают преобладать собственные сообщения собеседника, его объяснения и дополнения к уже сказанному;

уменьшается количество односложных ответов и реактивных вопросов (вопрос на вопрос).

Результаты I этапа:

напряженность начальных отношений сменяется расслабленностью (релаксацией);

сверхконтроль, присущий начальной фазе отношений (как результат ожидания воздействия с вашей стороны), сменяется наблюдением за развитием отношений;

тревожность и напряженность уменьшаются.

II этап. Поиск совпадающих интересов

На II этапе общения начинается поиск «точек соприкосновения», исходных элементов для установления контакта с партнером. В основе данного этапа лежит поиск совпадений: совпадающие темы, мнения, интересы, оценки, переживания. Совпадения выступают как платформа для сближения. Особенно значим интерес типа «хобби», так как он свободен и независим от личностных особенностей, понимается и принимается сторонами как обмен информацией, например об охоте, филателии, фотографии и т.п. На самом деле он не только позволяет обменяться мнениями, оценками и суждениями, но и отвлекает от «дела», от того, что связано с официальной стороной общения. Здесь важно совпадение в оценках.

У людей, разделяющих один и тот же интерес, чаще всего совпадают также суждения о других предметах и их оценка. В разговорах на отвлеченную, но волнующую обоих собеседников тему, на время снимаются и различия в общественном положении, статусе. В дальнейшем именно это способствует сокращению дистанции между партнерами.

Таким образом, во время II этапа необходимо построить первичную основу для объединения (первичную общность), а затем на базе общих моментов «двигаться» с собеседником некоторое время параллельно. Стоящие на II этапе общения задачи можно свести к следующему: построение рассуждений, согласие с партнером по вопросам, вызывающим общий интерес, ознакомление с особенностями его поведения. Предмет общего интереса выполняет функцию и эталона, и организатора, и стержня беседы.

Механизмы II этапа:

интерес к какому-либо предмету или теме целиком поглощает сознание собеседника;

положительная эмоциональная окраска темы способствует тому, что партнер будет стремиться продолжать разговор и углублять его;

сознание партнера «приковано» к теме «интереса», и он пытается устранить из поля зрения все, что не соответствует и не способствует ее развитию.

Не следует демонстрировать наличие какого-либо перевеса, преобладания над партнером (например, в информации). Необходимо занять пассивную позицию при получении информации от собеседника.

Тактические приемы II этапа:

«нарастания». В начале разговора вы можете быть внешне безразличны к высказываемым положениям и мнению — до того момента, когда начинаете заметно интересоваться каким-либо определенным суждением партнера. В дальнейшем показывайте нарастание интереса в процессе общения;

«детализации». Заключается в выражении повышенного интереса к подробностям в изложении собеседника, а также в просьбах интерпретировать сказанное;

«проблемы». В данной ситуации необходимо владеть какой-либо сенсационной информацией последнего времени и высказать по ее поводу некоторые собственные суждения. Все это должно быть оригинальным, но не противоположным мнению, высказанному собеседником. Как правило, партнер стремится к тому, чтобы объяснить неясности и возникшие вопросы со своей точки зрения;

«переключения». Состоит в том, что в рассуждения по теме, избранной в качестве общей, все чаще включаются отдельные элементы другой проблемы, на которую вы «переключаете» собеседника. Это дает возможность распространить эмоции, возникающие по основной теме, на любую иную, нужную вам.

Признаки и показатели II этапа:

нахождение одной темы, равно приемлемой для обеих сторон (основной признак);

периодический возврат к одной теме;

появление общего фонда слов и выражений;

в зоне развившегося интереса и при ведении разговора по интересующей обоих теме сокращаются отдельные фразы и выражения (практически достаточно произнести только начало некоторых фраз, и собеседник может их продолжить);

поток сообщений по этой теме приобретает характер внезапно возникших воспоминаний.

Результаты II этапа:

установление взаимопонимания всегда вызывает желание продолжать общение и сближение, создает ряд первичных «опорных пунктов» для того, чтобы в дальнейшем расширить область возможного взаимодействия;

продолжительное и непрерывное общение по поводу одного и того же интереса способствует первоначальному взаимодействию (по типу сотрудничества), которое может продолжаться. Образуются предпосылки и возможности для того, чтобы этот стиль распространялся и на другие темы разговора.

III этап. Определение принципов общения

Основная функция III этапа — обмен информацией и отбор ценных и ведущих качеств партнера. Все, что собеседник предложит вам как принципы общения (честность, прямота и т.п.), должно быть вами принято. Это сформирует у него готовность к ответному, принятию ваших принципов. Ваши взаимоотношения с партнером на III этапе будут определяться рядом положительных и отрицательных факторов.

Положительными факторами являются:

предложение наиболее общих принципов, приемлемых для всех («я покладистый», «я всегда готов к обсуждению», «я думаю, все равно все уладится», «я прямой», «я считаю, что лучше не говорить резко: люди могут обидеться» и т.п.);

проявление качеств, которые совпадают с ожидаемым от человека; мера их воздействия на другого усиливается, если передающий сообщает то, что приятно принимающему;

быстрая и положительная реакция на предложенное, как правило, вызывает повышенный интерес к сообщению.

Отрицательными факторами служат:

изображение тех качеств, исполнение которых не может быть гарантировано;

демонстрация авторитарных качеств;

попытки анализа предлагаемых качеств;

высказывание сомнений в отношении принципов, изложенных партнером (сомнение в их наличии, степени выраженности, искренности и т.п.).

Механизмы III этапа:

представление каждого участника отношений о том, что у него есть некоторый набор качеств, которые он может демонстрировать своему партнеру;

оба партнера проявляют те качества, которые считают необходимыми для общения и которым будут следовать.

На данном этапе очень важно придерживаться следующих принципов:

«готовности»; это установка на принятие любого сообщения собеседника. Такая готовность принимать все предложенное всегда положительно оценивается партнером;

«ответного сообщения о себе»; заключается в том, что само по себе общение, принявшее форму диалога, создает своеобразный ритм обмена мнениями. В связи с этим всякое ответное сообщение расценивается партнером как принятие его слов и способствует нормальному развитию беседы;

«постепенного раскрытия своих качеств»; состоит в том, что о всех ваших особенностях вы сообщаете партнеру в определенной последовательности. Отдельные качества должны не просто пониматься вашим собеседником, но и как бы «усваиваться» им, т.е. в дальнейшем соотноситься с системой его собственных качеств. Именно поэтому не следует «подавать» их все сразу. Иначе о вас может быть составлено неправильное мнение — «человек беспечный», «человек напористый», «человек неугомонный» и т.п.;

«избежания»; это принцип негативного плана, т.е. необходимо опасаться преждевременных формулировок, даже если материала для обобщения достаточно. При таком подходе можно избежать подведения сведений о партнере под какое-либо определение, категорию (например, «человек себе на уме», «человек, избегающий сообщать о себе» и т.д.). Учитывая, что каждый человек в определенный период хочет предстать перед другим в выгодном свете, необходимо предоставить ему эту возможность.

По существу, тактика здесь заключается в том, чтобы обеспечить переход от нейтральных интересов к тем, которые имеют личностный смысл. Необходимо также стремиться к тому, чтобы у собеседника появилась убежденность в том, что все сообщаемое им учитывается. Например, можно сказать: «Я вижу, вы общительны», «Вы непосредственны», «Вы понимаете точку зрения другого человека», «Вы быстро ориентируетесь», «Я рад, что увидел в вас то, что для меня представляется особенно ценным».

Тактические приемы III этапа:

«формулирования принятого». Необходимо периодически формулировать вслух то, что собеседник специально желает подчеркнуть. Это и удовлетворяет партнера, и сокращает количество попыток повторять то, что он уже однажды высказал;

«подведения итогов». Желательно периодически суммировать высказанное ранее и выделять моменты совпадения во мнениях;

«сходных мнений» («уподобления»). Один из партнеров специально высказывается о том, что, по его мнению, служит доказательством идентичного понимания отдельных моментов в поведении и отношениях. Например, можно сказать: «Согласны ли вы с тем, что, по возможности, нужно быть откровенным?»;

«оправданные ожидания». Один из партнеров высказывает некоторые суждения о том, что ожидал именно такого поведения, решения вопроса и именно такого способа взаимодействия («Я и сам так о вас думал», «Я полагал, что вы решите этот вопрос точно так же, как и я»).

На III этапе общения предлагаемые и демонстрируемые партнером качества свидетельствуют о его предпочтениях. Они могут также рассматриваться как те, которые предстоит определенное время поддерживать. Собеседник будет вести себя в соответствии с «заявленным» набором свойств.

Основными признаками начала III этапа являются:

первые упоминания о принципах, которыми человек руководствуется в отношениях с людьми и в общении;

подчеркивание собственных качеств и свойств;

появление повторяющихся штампов поведения (например, частое обращение к одним и тем же словам («откровенно говоря», «прямо скажу», «об этом нужно основательно подумать») означает или предложение принять его откровенность, или стремление быть прямым, или желание быть осторожным; такие сентенции, как «я всегда соглашаюсь с тем, что правильно», «я не могу не согласиться», если они включают одни и те же конструкции, свидетельствуют о том, что партнер желает, чтобы учли его готовность к согласию;

оповещение о типичных привычках и предпочтениях; в этих случаях имеют место своеобразные введения: «я привык...», «обычно я...», «я люблю...», «мне нравится...» и т.п.

Результаты III этапа:

создается некоторое общее представление о качествах, которые предлагаются партнерами для общения. В то же время именно на данном этапе некоторые реальные качества не проявляются (отрицательные, являющиеся помехой для общения, которые, по мнению их носителя, следует «гасить» или «не показывать). Они тщательно скрываются;

«торможение» негативных качеств и их утаивание ведут к тому, что они «выключаются» на этот период и не играют роли в общении;

достижением должно стать первое «ощущение взаимопонимания». Ваш собеседник считает, что понимает если не ваши качества, то хотя бы ваши желания, и одновременно «ощущает», что и его понимают.

IV этап. Выявление качеств, опасных для общения

Обычно у каждого человека есть некоторые особенности, которые он скрывает от людей. Причины здесь могут быть разные, и их нужно учитывать, чтобы правильно ориентироваться в построении отношений при общении. Некоторые качества (несдержанность, бестактность, вспыльчивость, резкость, грубость и т.п.) пытаются скрыть, так как они опасны для коммуникации, другие (завистливость, хитрость, льстивость, черствость и т.п.) — потому, что они являются социально неодобряемыми. Однако есть в числе утаиваемых свойств и такие, которые человек расценивает как собственные «слабости» и не хочет «выставлять напоказ».

Иногда маскируют качества, которые связаны с поведением в трудных или опасных ситуациях (например, нерешительность или трусость). Скрывают и такие, которые препятствуют развитию отношений (подозрительность, недоверчивость), либо связаны с преимущественно отрицательной оценкой окружающих (пренебрежение, презрение, высокомерие), либо используются для подавления другой личности (агрессивное поведение, авторитарность).

Основные функции (задачи) IV этапа:

поиск тех качеств, которые еще не проявились на предыдущих этапах, но которые присущи человеку. Поскольку они не проявлялись раньше по той причине, что их «тормозили», избегали показывать в полной мере либо скрывали, необходимо их выявить;

определение силы опасных качеств относительно всех остальных, степени вероятности их проявления, а также круга тех обстоятельств, для которых эти качества предназначены (в которых они проявляются).

Положительные факторы IV этапа:

нацеленность на то, чтобы не фиксировать внимание на установленных качествах партнера;

отсутствие тенденции к осуждению отрицательных качеств и эмоций собеседника при их обнаружении;

понимание значения собственного частичного самораскрытия для сохранения прочных отношений;

готовность к тому, что некоторые личные отрицательные качества также будут раскрыты.

Отрицательные факторы IV этапа:

ваше поведение может быть расценено как «выведывание качеств»;

маневрирование (уклончивые ответы на прямые вопросы о качествах, «сплошные вопросы»);

ваши прямые вопросы относительно отрицательных качеств собеседника (вначале это расценивается им как «приписывание»).

Если собеседник подтверждает ваши наблюдения, значит, сокрытие отсутствует. В другом случае «срывы» и вспышки гнева партнера дают вам основание считать, что заявленная ранее сдержанность нереальна, возможно, она маскирует какое-либо более опасное качество (например, агрессивность). На основе сравнения одного и того же качества в разных проявлениях фиксируются согласованность или рассогласованность. Как правило, материалом для сопоставления является, с одной стороны, смысл заявленного ранее, а с другой — особенности речевого поведения, интонации, мимики и жестикуляции партнера.

На IV этапе общения потребуется соблюдение следующих принципов:

«инициативы». Не ожидая сообщений от своего собеседника, вы должны продемонстрировать готовность начать рассказ о себе, своих слабостях и некоторых отрицательных сторонах личности;

«откровенности». После установления определенных отношений вы должны продемонстрировать готовность быть откровенным;

«эквивалентности». Вы должны сообщать о себе столько же и в той же мере, сколько сообщает о себе собеседник.

В отличие от других этапов здесь допустимы сомнения и могут быть высказаны возражения. Споры являются нормальным явлением, создающим необходимый фон отношений.

На IV этапе общения можно:

допускать споры, но не осуждать собеседника;

придавать большое значение факту сообщения о скрытом, а не характеристике его содержания (подкреплять любое раскрытие качеств);

постоянно подчеркивать свое собственное доверительное отношение к собеседнику, проявлять уверенность в том, что все сказанное не будет никому передано, а останется известным только вам двоим;

в случае возникновения спора немедленно прекращать его.

Если партнер по общению не стремится к высказываниям, можно применить психологический прием. Но прежде всего необходимо установить причины, почему это происходит. Собеседник может сдерживаться из-за того, что опасается неодобрения или отрицательной оценки с вашей стороны. Следующие тактические приемы будут способствовать возбуждению (или ускорению) у вашего партнера потребности высказаться:

«высказывания сомнений». Он заключается в том, что некоторые сообщения собеседника можно подвергать сомнению сразу же после их высказывания. Этим вызывается односторонняя защита. Поводом для таких сомнений всегда должно быть какое-либо неожиданное несоответствие в только что высказанном. Сомнения хотя бы по одному факту необходимо высказать незамедлительно — партнер будет стремиться немедленно устранить их;

«сопоставления противоречий». Когда нужно возбудить у человека активную направленность на самостоятельное высказывание, следует сопоставить (столкнуть) все противоречия, которые могут быть «предъявлены» ему как его собственные. Естественно, нужно их предварительно накопить, что позволит выйти из выжидательного состояния. Обычно человека можно побудить к высказыванию, указав на противоречия в его словах;

«диагностических вопросов». Ваши вопросы, касающиеся свойств и качеств других людей, побуждают партнера высказать свое мнение по поводу их характеристик, а тем самым установить его отношение к отрицательным качествам. Выясняется его представление о правильности поведения окружающих;

«вызова спора». Он заключается в том, что вы начинаете спорить по какому-либо поводу — происходит острый обмен мнениями. Обычные возражения с обеих сторон создают ситуацию, при которой каждый сопротивляется воздействию другого и высказывает свои аргументы. Спор и защита позиций вызывают стремление собеседника выдавать собственные способы воздействия или защиты;

«расслабления». Иногда человек готов рассказать о себе, но в то же время чувствует себя неловко, неуверенно, не знает, с чего начать разговор. В этих случаях целесообразно снять напряжение, отвлекая его внимание на посторонние темы.

Признаки и показатели IV этапа (основные признаки, свидетельствующие о наступлении IV этапа):

первое выражение партнером сомнений в устойчивости и достоверности в ваших глазах определенных им ранее своих качеств;

явные расспросы, просьбы сообщить, какой может быть сделан партнером выбор в той или иной ситуации («Не может быть, чтобы вы ничего не сказали ему в тот раз», «Наверное, вы тогда спокойно вышли из ситуации» и т.д.);

стремление собеседника изменить ваше мнение о его личностных особенностях, о неправильном первом заключении («Вы сильно ошиблись в своих выводах относительно меня», «А вы не допускаете мысли, что основательно заблуждаетесь относительно характеристики моей личности?», «Вы преувеличиваете мои достоинства» и т.п.);

своеобразное самообнажение и самообвинение, проявляющиеся в высказываниях вашего партнера о его поведении: «Я, как всегда, оказался слабым», «Я обычно бываю чересчур резким в таких ситуациях», «Я не могу действовать уверенно в этих обстоятельствах», «Я безволен», «Я циник» (это как бы компенсация за предыдущее сокрытие);

его рассказы о себе как о другом человеке («рассказы о приятеле»); абстрактному, вымышленному товарищу приписываются отрицательные свойства, чтобы установить, как они будут приняты вами; тем самым собеседник как бы пытается приучить вас к восприятию таких свойств;

попытки «опережающих возражений»; до того, как вы выскажете свое суждение о партнере, он стремится сам высказаться о себе: «Вы хотите сказать, что я недостаточно осведомлен», «Вы сейчас думаете, что все, о чем вы мне говорите, не пойдет впрок», «Вот вы сейчас будете говорить мне...»;

«экстремизм» собеседника: его особое поведение или поступок для выведывания вашей реакции: «А если я обманул вас?»;

попытка навязать вам спор или дискуссию.

Существенным признаком IV этапа являются расспросы партнера о других людях, в основном об их скрываемых личностных особенностях и свойствах: «Что из себя представляет Д.?», «Как далеко простираются амбиции Н.?». Анализ показывает, что это своеобразное испытание вас «на прочность». Как уже подчеркивалось, высказывание о других людях является лишь способом с самого начала проверить, насколько вам можно довериться и при каких условиях можно быть с вами откровенным. В то же время это — свидетельство готовности и назревшей потребности раскрыться.

Результаты IV этапа:

в результате поисков, направленных на выявление отрицательных качеств партнера, вы обнаруживаете те его черты, которые не проявлялись ранее и не были вам известны. В ходе выявления таких качеств вы должны учитывать также способы их сокрытия и выявить мотивы маскировки;

выяснение тех привычек, которые также являются помехами в общении (рассеянность, небрежное выслушивание собеседника, перебивание и др.);

положительные качества вашего собеседника зафиксируются, отрицательные будут иметь тенденцию к систематическому проявлению, с чем вам нужно считаться.

V этап. Адаптация к партнеру и установление контакта

Поскольку вы в основном уже выявили главные достоинства и недостатки своего собеседника, создаются предпосылки для построения доверительных отношений. Особенно важным здесь является поддержание процесса взаимодействия на оптимальном уровне. Это возможно только при таком распределении ролей, при котором наиболее рационально используются ваши потенциалы, когда исполнение роли каждого участника общения соотносится и совпадает с ожиданиями другого. Роли распределяются по принципу взаимного дополнения. Кроме того, вырабатываются совместные правила поведения.

Основными на V этапе являются механизмы, регулирующие приспособление одной личности к другой (т.е. характеристики одного человека регулируются до тех пор, пока они не будут оптимальными с точки зрения взаимодействия с характеристиками другого). Их можно назвать адаптивными. Другие, которые обеспечивают процесс приспособления, связаны с коррекцией. Это механизмы, определяющие оптимальный режим взаимодействия при внесении в него постоянных поправок.

Ваша тактика на данном этапе общения должна сводиться к ведению равноправного диалога. Все приемы должны быть направлены на возбуждение у партнера стремления к взаимодействию с вами. К таким относятся приемы:

«первичных действий». Когда возникает угроза проявления какого-либо нежелательного качества или свойства, целесообразно смягчать ситуацию. Если может появиться обида, следует предупреждать: «Вы только не обижайтесь на то, что я сейчас скажу вам». Вероятные вспышки гнева можно также предупредить: «Вы только не сердитесь на то, что сейчас услышите»;

«указания на качество, требующее регуляции». Рассчитан на то, чтобы с помощью ожиданий определенных действий включить соответствующую мотивацию поведения: «Зная вашу нетерпеливость, все же прошу потерпеть, поскольку это необходимо для решения данного вопроса»;

«подчеркивания и утверждения образовавшейся совместимости». Когда партнер имеет достаточно четкую установку на то, что какие-то совместные действия возможны только при наличии исходной совместимости, следует подчеркивать, что она уже образовалась и проявилась к данному моменту. Например: «В связи с тем, что мы можем совместно успешно решать вопросы, необходимо спокойно обсудить создавшуюся ситуацию. Сейчас мы придем к нужному и правильному решению»;

«обращения за советом». Применяется в тех случаях, когда констатируется пассивная позиция собеседника и необходимо повысить его значимость. Прием способствует появлению у него желания быть активно включенным в разработку общих планов и программы поведения.

Именно на конечной стадии общения появляется возможность проверить правильность проведенной вами предварительной диагностики партнера. Только теперь вы можете услышать от него более или менее доверительные высказывания относительно скрываемых сторон (в той форме, которую человек считает необходимой). Это могут быть его отрицательные поступки, слабости, негативные привычки.

В качестве скрываемых могут также выступать и отдельные представления собеседника, его взгляды, принципы поведения, установки. В отличие от тех разрозненных сведений об отрицательных сторонах личности, которые могут фигурировать на IV этапе, здесь у вас появляется возможность получить целостную картину. Важным бывает также и отношение к своим действиям, поступкам и оценкам других. Человек начинает высказываться о себе, своих действиях, а также о действиях других людей в тех выражениях, которые являются характерными для него.

Признаки и показатели V этапа (т.е. все признаки, говорящие о произошедших изменениях в поведении партнера):

его высказывания и обращения, свидетельствующие о предпочтении принять общие суждения и решения. Начинает преобладать стремление подчеркнуть «общность целей», «одно направление», «совместные решения» и т.д.;

стремление оповещать вас о предполагаемых действиях, ставить вопросы на обсуждение;

«эффект бумеранга». В определенный момент вы начинаете чувствовать, что собеседник сообщает ваши собственные, ранее высказанные вами мысли, мнения, суждения и оценки. Это знак того, что они были в достаточной мере усвоены им, приняты и выдаются уже как результат его размышлений;

отчетливая смена суждений и оценок. Так, если раньше собеседник был против какого-либо положения, то теперь он изменил свою позицию. Иногда это выступает в смягченной форме: в виде готовности к принятию всего предложенного вами («Говорите, что и как нужно сделать для того, чтобы все было хорошо»), иногда — в форме неожиданного признания правомерности высказанного вами, даже и в ограниченных пределах. Это своеобразная сдача позиций;

предложение решать какой-либо спорный вопрос так, как вы считаете это нужным. Разновидностью подобного поведения является предложение вам самому делать выбор при возникновении множества вариантов.

Результаты V этапа:

понимание не только качеств партнера, но также мотивов и причин его действий;

формирование у партнера в ходе общения различных психологических состояний, которые облегчают контакт; прежде всего, комфортности, защищенности, которые происходят от внутренней уверенности в вашей помощи при решении проблем;

появление у собеседника уверенности в правильности принятого решения, так как оно было выработано вами совместно. Ваше одобрение его поведения порождает у партнера уверенность в правильности собственных намерений и тем самым создает предпосылки для их реализации.