## 3. Приемы, стимулирующие общение

## Полихронова Елена УП-0601

Приемы, стимулирующие общение, призваны снять «барьеры в общении», т. е. сформировать у собеседников благоприятное впечатление о партнере, доверительное отношение к нему, обеспечить полное взаимопонимание, способствовать конструктивному обсуждению проблемы.

Успеху делового общения в значительной мере способствует формирование у партнера положительного впечатления о себе. Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны отношений. Разум и эмоции — неразрывные составляющие человека, причем эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное. Следует помнить очень важную рекомендацию фоносемантики (науки о знаках чувств): самый привлекательный облик человека в общении — приветливый, доброжелательный. В общении каждый из партнеров нуждается в положительных эмоциях, поэтому тот, кто находится в позитивном, жизнерадостном и оптимистичном состоянии, становится действительно желательным собеседником. При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение, и наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию того, к кому испытывают эмоционально-негативное отношение.

Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии — это люди, наделенные обаянием. Можно выделить три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния:

1. Природные качества: коммуникабельность (способность легко сходиться с людьми), эмпатия (способность к сопереживанию), рефлексия (способность влиять на другого человека), красноречие (способность воздействовать словом) — все это составляет основу природных дарований, характеризуемых общим понятием «умение нравиться людям».

2.Характеристики личности, являющиеся следствием образования и воспитания: нравственные ценности, духовное здоровье, владение техникой общения, деловая речь, упреждение и преодоление конфликтных ситуаций.

3.Характеристики личности, связанные с жизненным и профессиональным опытом человека. Это особенно ценно, когда опыт обостряет интуицию.

Нередко в процессе общения обаятельные люди используют приемы, которые, как правило, скрыты от собеседника. С помощью таких приемов нельзя никого ни в чем убедить и ничего никому доказать, а можно лишь расположить к себе собеседников. Для усиления личного обаяния можно использовать следующие общие рекомендации:

• вести себя естественно;

• быть хорошим, терпеливым и внимательным слушателем;

•демонстрировать интерес к собеседнику (ничего так не льстит, как внимание);

• относиться к партнеру с уважением;

• постараться сформировать установку искреннего реагирования на речь собеседника;

• стараться не доминировать во время общения; дать собеседнику время высказаться;

• стараться понять и поддержать людей, поставить себя на место другого человека;

• стремиться избегать поспешных выводов;

• не стараться демонстрировать свой ум и образованность;

• поддерживать людей в их лучших намерениях, избегать слов «Вы ошибаетесь», «Ваша идея бесперспективна» и т. п.;

• подчеркивать общность с собеседником;

• не держать злобу на других;

• чаще произносить вслух имя (или имя-отчество) партнера (подобное обращение показывает внимание к данной личности);

• выражать искреннее одобрение, замечать все хорошее (от одежды и прически до интересных идей) и говорить только о том, что действительно видите и чувствуете;

• не жаловаться, но и не говорить, что все очень хорошо (для некоторых людей успехи окружающих еще более неприятны, чем постоянные жалобы);

• не соглашаться с чужой самокритикой (лучше сказать «В такой ситуации было трудно что-либо сделать», «Вы и так сделали все возможное» и т.п.);

• уметь признать свои ошибки (это очень верный и выигрышный способ завоевать уважение);

• избегать «поз обороны» (например, сложенные на груди руки, скрещенные ноги и пр.) и привлекать внимание позитивными жестами.

К основным приемам, стимулирующим общение, помогающим продолжать его, даже если позиция партнеров не совпадает, можно отнести:

 «открытость для убедительных аргументов» (при этом в деловом общении в более выигрышном положении будет тот, кто умело на практике реализует принцип «важно не быть честным и открытым, а казаться им»);

«условное принятие доводов оппонентов» (использование фраз типа «Допустим, вы правы», «Предположим, что это так», оставляющих вам «пространство для маневра»);

«оттягивание возражений» (позволяет не только уйти от противоборства в общении, но и побольше узнать об уязвимых местах системы доводов оппонента, чтобы при необходимости сделать их объектом для критики);

«обращение за советом» (это льстит оппоненту и создает у него приятное ощущение, что он оказывает партнеру любезность, а тот, соответственно, должен отплатить ему встречной любезностью);

«вовлечение оппонента в совместную выработку решения» (для многих людей процесс поиска решения не менее важен, чем сам конечный результат, только при условии участия результат воспринимается как собственное творение);

«отступить, чтобы победить» (если хотите убедить собеседника в чем-либо, дайте ему почувствовать, что убедить можно и вас, изобразите легкое сомнение);

«настройка на волну оппонента» (умелая подача сигналов типа «Я такой же, как вы» путем копирования жестов, тональности голоса, стиля общения собеседника);

«использование метода Сократа» (с самого начала беседы не давать собеседнику повода сказать «нет», издалека подходить к теме основного разговора и принуждать партнера отвечать «да»; при этом следует избегать агрессивного принуждения, привносить комплиментарность в общение);

«избежание категоричных высказываний» (высказывания типа «всегда», «никогда» провоцируют конфронтацию, порождают сомнения в сказанном; лучше использовать более мягкие варианты «очень часто», «иногда», «в большинстве случаев», «крайне редко» и т.п.);

«использование «позитивных» вопросов» (с помощью изменения формулировки, например, используя вариант «Вас ведь не затруднит это сделать?» вместо «Не затруднит ли вас это сделать?», можно отчасти управлять ответом собеседника);

• «использование в общении «Вы-подхода», создающего состояние большего доверия, психологического комфорта, теплоты по сравнению с «Я-подходом» (например, использование фраз типа «Вас не затруднит выполнить это задание?» вместо фразы «Я хочу, чтобы вы выполнили это задание»);

• «использование в общении «Мы-высказываний», порождающих ситуацию сотрудничества, взаимного согласия (например, вместо фразы «Вы действительно заинтересованы в обсуждении этого вопроса?» использовать фразу «Мы с вами, безусловно, заинтересованы в обсуждении этого вопроса»);

• «использование приема «Я-утверждение», с помощью которого передается отношение субъекта к какой-либо ситуации, описание желательного варианта ее развития без обвинений и явных требований (например, вместо фразы «Вы постоянно меня перебиваете» можно использовать вариант «Когда иногда вы меня перебиваете, я сбиваюсь с мысли, и мне бывает очень трудно сосредоточиться на главном и довести мысль до конца»).

Для обеспечения успешного общения следует избегать слов и действий, приводящих к конфликту (конфликтогенов). Основными проявлениями конфликтогенного поведения обычно являются:

• открытое недоверие;

• перебивание собеседника;

• принижение значимости его роли;

• подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;

• напоминание о проигрышной для собеседника ситуации;

• устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;

• заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;

• постоянное навязывание своей точки зрения;

• неискренность в суждениях;

• резкое изменение темпа беседы, ее неожиданное свертывание;

• неумение выслушать и понять точку зрения собеседника;

• проявление превосходства в виде приказания, угрозы, обвинения, насмешки, издевок, безапелляционных высказываний (например, «Я уверен», «Я считаю», «Вне сомнения» и т. п.);

• проявление агрессивности.