Содержание

* Введение
* Что такое общение?
* Тактика общения
* Техника общения
* Заключение

*Введение*

Общение – что это??? Многие люди даже не подозревают, какую огромную роль в их жизни играет процесс общения. Две подружки болтают по телефону, договариваясь в какой клуб пойти вечером. Бабушка рассказывающая внуку сказку на ночь. Двое людей в строгих деловых костюмах обменивающихся аргументами в прохладе кондиционированного офиса. Все эти примеры, это примеры общения. Тем не менее, несмотря на кажущуюся легкость, процесс этот совсем непростой. Чтобы правильно вести беседу, не обижая собеседника, не нарываясь на скандал, не уступая своей позиции и не теряя выгодной сделки, которая может принести крупную выгоду нужно уметь различать типы своих оппонентов, уметь просто и ясно излагать свои мысли, наконец надо просто уметь слушать собеседника.

Именно об этом написана эта работа, в ней перечислены некоторые простые приемы, которые облегчают процесс общения между людьми, делают его более предсказуемым, помогают различать психологические портреты собеседников, хотя сама тема настолько обширна, что ее невозможно полностью осветить даже десятком книг.

Греческое слово **«стратегия»** изначально имело значение - **«искусство полководца, искусство руководства войсками».** Современное значение этого слова - искусство планирования, руководство, основанное на правильных и далеко идущих прогнозах. (Современный словарь иностранных слов. М.: Русский язык, 1993. С. 582-583).

*Что такое общение?*

**Общение** *-* Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в обмене информацией и совместной деятельности.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. Содержание - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по сношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость.

Содержанием общения может стать информация о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У человека количество целей общений увеличивается. В них включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одного живого существа другому.

Кодирование информации - это способ передачи ее от одного живого существа другому. Например, информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, рукамии т.п. Информация может людьми передаваться и восприниматься на расстоянии, через органы чувств (наблюдения со стороены одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов).У человека, кроме всех этих данных о природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это - язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей)..

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов. По содержанию оно может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями), мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками). По целям общение делится на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями. Биологическое - это общение, необходимое для поддрежания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей. Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных целей общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей.

По средствам общение может быть непосредственным и опосредствованным, прямым и косвенным. Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т.д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.).

Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Человек отличается от животных наличием у него особой, жизненно важной потребности в общении, а также тем, что большую часть своего времени он проводит в общении с другими людьми. Среди видов общения можно выделить также деловое и личностное, инструментальное и целевое. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. В отличии от делового, личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к знчимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения. Целевое -это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может не возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.Между деятельностью и общением как видами человеческой активности существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого-либо

материального или идеального предмета, продукта (например, формулирована идеи, мысли высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. Деятельность является в основном интеллектуально развивающей человека формой активности, а общение - видом активности, главным образом формирующей и развивающей его как личность. Но деятельность может также участвовать в персональном преобразовании человека, равно как общение поэтому следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.Важнейшими видами общения у людей являются вербальное и невербальное. Невербальное общение не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное - это общение при помощи мимики, жестов, пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. Да и само развитие вербального общения первоначально непременно опирается на невербальные коммуникации.

*Тактика общения*

(**Тактика** - *совокупность приемов для достижения цели, применительно к риторике – это умение выбрать правильную линию поведения в зависимости от типа, психологического портрета опонента* )

**Общение** - это искусство, умение предельно четко и понятно изложить свою точку зрения по какому-либо вопросу всегда очень ценилось и почиталось. Но умение общаться подразумевает и умение выбирать тактику общения в зависимости от тина собеседника или целей поставленных для достижения в данном общении. В науке принято разделять людей на экстравертов и интровертов. С каждым типом необходим свой стиль общения.

**Экстраверты**— люди, которые испытывают большую потребность в общении. Они коммуникабельны. Умеют радоваться своим успехам и успехам окружающих. Сами говорят много, откровенно, без двойного смысла. У таких людей множество контактов в различных социальных сферах. Часто они становятся лидерами в коллективе, в компании.

**Интраверты**— люди, которым общаться иногда тяжело. Часто даже близкие не могут предположить, что они чувствуют. На контакт такие люди идут неохотно и обсуждают свое состояние только изредка, в **большинстве** случаев они переживают все в себе. Такое положение вещей не располагает к искренности, поэтому интроверты остаются без друзей, в одиночестве.

Если вы экстраверт, то не заставляйте окружающих вас людей выслушивать длинные монологи. Больше старайтесь слушать своих близких, давайте им возможность раскрыться и рассказать о своих переживаниях. Ваши беседы не должны быть поверхностными, избегайте болтовни.

Если вы интроверт, то старайтесь контактировать со многими людьми, даже если для вас крайне тяжело общаться. Желательно, чтобы это были люди разных возрастов. Специально готовьте себя к тому, что вам будет необходимо вести беседу.

*Техника общения*

Полемические приемы

* ***Юмор, ирония, сарказм*** *- усиливают эмоциональное воздействие на слушателей,  
  помогают разрядить напряженную обстановку. Ироническое замечание может смутить  
  оппонента.*
* ***Прием бумеранга*** *- ("бей врага его же оружием") заключается в том, что тезис или  
  аргумент обращается против того, кто их высказал.*

"Что он в самом деле, *—* подумал про себя Чичиков, — за дурака, что ли, принимает меня?"- и прибавил потом вслух:

*—* Мне странно, право: кажется, между нами происходит какое -- то театральное  
представление или комедия, иначе я не могу себе объяснить... Вы, кажется, человек  
довольно умный, владеете сведениями образованности. Ведь предмет просто фу-фу.  
Что лее он стоит? Кому нужен?

— Да вот вы же покупаете, стало быть, нужен.  
Здесь Чичиков закусил губу и не нашелся что отвечать.  
*( Н. В. Гоголь. "Мертвые души")*

***• Сведение к абсурду*** *- демонстрируется ложность тезиса, так как следствия,  
вытекающие из него, противоречат действительности.*

*Знаменитый русский адвокат Ф.Н.Плевако выступил в защиту старушки, укравшей*

*жестяной чайник стоимостью 50 копеек. Тезис прокурора был такой: частная*

*собственность священна; если позволить людям покушаться на нее, страна погибнет. Ф.*

*Н. Плевако выступил так:*

"Много бед и испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее

существование. Печенеги терзали ее, половцы, татары, поляки. Двунадесять языков

обрушилось на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла

и росла от испытаний. Но теперь, теперь... старушка украла старый чайник ценою в

50 копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет

безвозвратно."

*Приговор суда был оправдательным.*

***• Атака вопросами*** *- в споре важно задавать вопросы, отвечать всегда сложнее, чем  
спрашивать. Цель этого приема - перехватить инициативу, сделать положение  
оппонента затруднительным.*

*—* Но допустим, что вы правы. Допустим, что я предательски ловлю вас на слове,  
чтобы выдать полиции. Вся арестуют и потом судят. Но разве в суде и в тюрьме вам  
будет хуже, чем здесь? А если сошлют на поселение и даже на каторгу, то разве это  
хуже, чем сидеть в этом флигеле? Полагаю, не хуже... Чего же бояться?

Видимо, эти слова подействовали на Ивана Демьяновича. Он покорно сел. ( *А.П.Чехов. "Палата №6" )*

***• Довод к человеку*** *- вместо обоснования тезиса пытаются опереться на чувства и  
настроения слушателей, начинают оценивать не поступки человека, а его достоинства и  
недостатки.*

Когда товарищ прокурора сумел доказать, что подсудимый виновен и не заслуживает снисхождения, когда он уяснил, убедил и сказал: "Я кончил", - поднялся защитник. Все навострили уши. Воцарилась тишина. Адвокат заговорил, и ... пошли плясать нервы ...ской публики!..

— Мы - люди, господа присяжные председатели, будем же и судить по-человечески! —  
сказал, между прочим, защитник. - Прежде чем предстать перед вами, этот человек  
выстрадал шестимесячное предварительное заключение. В продолжение шести  
месяцев жена лишена была своего любимого супруга, глаза детей не высыхали от слез

*при мысли, что около них нет дорогого отца! О, если бы вы посмотрели на этих детей! Они голодны, потому что их некому покормить, они плачут, потому что они глубоко несчастны... Да поглядите же! Они протягивают к вам свои ручонки, прося*

*все возвратить им их отца!.*

*Защитник говорил и говорил... Факты он миновал, а напирал больше на психологию.  
(* А. П. Чехов. "Случай из судебной практики")

Риторические приемы воздействия на собеседника**.**

**1. Утверждение отрицательного предиката:**

Твоя способность не мыслить разумно, весьма обременительна!

Твое желание быть непоследовательным в своих рассуждениях, думаю удовлетворено в полной мере!

Думать так, значит не думать вовсе!

Твое умение не предвидеть столь же убедительно, как и постоянно!

**2. Отрицание отрицательного предиката:**

Потрудись выражать свои мысли менее невразумительно! Невозможно не удивиться твоей не вдумчивости!

Такие стилистические конструкции более доступны сознанию оппонента, а значит более убедительны. Причины этого в том, что почти все отрицательные понятия были созданы путем звуковой замены отрицания положительных:

Болезнь - не здоровеье Пьянство - не трезвость Глупость - не умность

Сама категория отрицательного вторична по отношению к положительному. Отрицание - это не "не бытие", а отсутствие существующего. Познание окружающей реальности не может быть отрицательным, так как любое восприятие имеет причину, а следовательно положительное основание.

В разговоре мы почти не задумываемся над правильным соответствием понятий сущностей и определений с привычными названиями идей. Большинство людей имеет весьма смутные представления о смысловом содержании произносимых ими слов. Их умы скользят по поверхности общепризнанных словосочетаний в следствии лени или не способности постигнуть истинное содержание. В разговоре с подобными собеседниками не следует употреблять отвлеченных идей, требующих проницательности и воображения. Понятие "неудачи" для них убедительнее чем его звуковые замены: ошибка, поражение, крах, фиаско и т.д. Утверждение отсутствия первичных оснований наших идей предпочтительнее, чем следующих из них

отрицаний. Так как люди и без того имеют мало согласия относительно тех или иных идей, то это расхождение увеличивается с использованием "звуковых замен". При объяснении чего - либо люди склонны прибегать к метафорам в виду их всеобщей очевидности.Восприятие информации происходит в следующей последовательности: в начале - осознание смысла замены, т.е. подбор привычных индивиду идей связанных с этим словом, потом выявление связи с положительным оа.ованием, которое отрицается. Сократив эту цепь рассуждений путем использования в речи непосредственно отрицания положительной идеи, мы исключим неизбежные ошибки мышления собеседника, вызванные возможно не правильным соответсвием идей или просто неспособностью к созерцанию логических связей.

Использовать эти приемы можно и в шутливой форме: Он всегда бережно хранил печать несообразительности на своем лице! Она всегда была убежденной сторонницей нспеломудрия! Обладательница ярко выраженной непривлекательности

(**Техника общения** - приемы, которые можно использовать в общении для произведения нужного эффекта, завладения вниманием оппонента, достижения определенных целей)

Общение бывает как словесное, так и бессловесное, невербальное. Психологи подсчитали, что словесная информация в общении составляет 20%, а несловесная - около 80. Сознательное доверие в первую очередь связано с **содержанием,** а подсознательное - с **невербальным общением.**

**Вербальная и невербальная информации**

Анализ показывает, что вербальная часть обычно занимает от 5% до 20% сообщения, остальное относится к невербальной коммуникации. При этом, 40% информации песет **язык тела** (позы, движения, мимика) и около 30% - голос (тон, интонации, ритм, тембр). Естественно, в разных контекстах эти соотношения могут немного отличаться, но общая тенденция останется. Например, во время телефонного разговора, язык тела будет практически отсутствовать, а большая часть информации будет передаваться при помощи голоса. При этом слова определяют долю **информации,** остальное - **уровень воздействия.** Есть еще одно правило. Если сознание говорит одно, а подсознание совершенно другое -обычно **побеждает подсознание.** Этим, как раз, и пользуются профессиональные мошенники. **Например,** им могут доверить посторожить вещи самые бдительные люди, а потом удивляться тому, что пропал не только новый чрезвычайно приятный знакомый, но и чемоданы. А сознание находит логичное объяснение уже совершенному поступку.

**Начало разговора**

Встретив знакомого, мы обычно в первую очередь интересуемся: "Как дела?" Чаще всего нам отвечают: "Порядок, нормально". И вопрос, и ответ произносятся **автоматически.** Большинство не испытывает никаких ощущений, когда коротко отвечают: "Порядок". Они просто произносят ставшее привычным слово. Однако нестандартный ответ на вопрос о делах позволяет нам начать любой разговор с **положительной** ноты. Т.е. Если произнести

в ответ что-нибудь вроде «потрясающе» или «удивительно».то и эффект будет совершенно другим.

**Установление контакта**

Большинство людей рады возможности поговорить, но можно натолкнуться на того, кто предпочитает оставаться в одиночестве и не слишком заинтересован в общении. Если, **например,** человек стоит, глядя себе под ноги, избегая чьего бы то ни было взгляда, он недвусмысленно показывает: "Мне не до разговоров!" Точно так же о нежелании вступать в контакт сигнализирует поза человека, который стоит или сидит, скрестив ноги или руки, смотрит скучающим взором. Если же человек улыбается, поглядывает на вас, а его руки и ноги расслаблены, значит, он невербальным способом проявляет к вам свой интерес. Представители противоположного пола могут проявлять интерес иначе - **например,** поправляя волосы, одергивая одежду, поглаживая какую-либо часть тела или ручку кресла, позволяя вам поймать направленный на вас взгляд и удерживая этот взгляд, прежде чем отвести глаза. Заговорить с посторонним человеком очень просто. Как только вы выбрали человека для общения, следующим шагом должна стать улыбка, визуальный контакт и затем непосредственно сам разговор. Хотя множество людей затрудняются при выборе подходящего начала для разговора, исследования показывают, что для установления нового контакта или знакомства ваши **первые слова не играют практически никакой роли.** Ваши слова не должны быть **слишком умными или полными глубокого смысла.** Вполне достаточно простого замечания. Что является на самом деле важным, так это **использование всех возможностей установить контакт** и поддержать беседу. Если ваш собеседник заинтересуется, он наверняка даст вам некоторую вспомогательную информацию, которая поможет вам найти общие интересы и продолжить беседу. Найти тему для разговора очень просто. Лучше всего выбирать из следующего:

* ситуация;
* собеседник;
* вы сами.

Начинать беседу лучше всего, **задав вопрос, высказав мнение или констатируя факт.**

Главная цель разговора - **заинтересовать** собеседника, поэтому лучше начать с вопроса. **Высказывание мнения** стимулирует разговор лучше, чем просто констатация факта. Когда вы сообщаете, что автобус сегодня запаздывает или какая замечательная погода, вы не вовлекаете другого человека в разговор. В вашем утверждении должно содержаться нечто такое, с чем собеседник **обязательно согласится,** поскольку факт очевиден. Высказывая свое мнение, человек сразу же вступает в разговор. Сформулированное вами утверждение должно содержать какую-то **информацию,** а последовавший за ним вопрос послужит стимулом вступить в разговор.

**Разговор о ситуации**

Начать беседу о ситуации, в которой вы с собеседником находитесь, - лучший и наиболее простой способ вступить в разговор. Такая тема не провоцирует **беспокойство,** как, например, разговор о собеседнике, и значительно **сильнее вовлекает** в разговор, чем рассказ о себе. Чтобы начать беседу о ситуации, осмотритесь и найдите что-то **интересное** или удивительное, что наверняка заинтересует вашего потенциального собеседника и о чем он с удовольствием поговорит. После того, как вы задали вопрос или высказали свое мнение, внимательно выслушайте ответ. Помните, что **лучше сказать что-нибудь, чем промолчать.**

Разговор о собеседнике

Большинству людей нравится говорить о себе, поэтому они, как правило, с удовольствием отвечают на вопросы, **касающиеся их самих.** Прежде чем вступить в подобную беседу, **необходимо понаблюдать** за тем, что ваш собеседник делает, как он одет, о чем говорит, что читает. Необходимо найти тему, которая будет ему **интересна.**

* На улице: "Похоже, вы заблудились. Я могу вам помочь?"
* После семинара: "Вы сделали очень интересное замечание. Скажите, а почему вы  
  считаете, что солнечную энергию еще долго не удастся использовать?"
* Во время пробежки: "Какие у вас кроссовки? Почему вы выбрали именно эти?"

Хорошее начало разговора - какая-то **приятная собеседнику фраза,** немного восхищения или просто комплимент.

**Разговор о себе**

Если вы заговорили о себе, особенно с замкнутыми людьми, то разговор имеет мало шансов на продолжение. Людям гораздо более нравится **говорить о** себе, чем о вас. Никогда **не рассказывайте о себе** до тех пор, пока вас **не спросили.** Если собеседник не спрашивает вас о вашей семье, профессии, интересах или собственности, значит, ему это не интересно. Если же вы все-таки решите начать разговор с себя, то сначала дайте некоторую информацию собеседнику: "Я студент такого то факультета, изучаю это и это. А чем вы занимаетесь?" Начало беседы играет важную роль, поэтому нельзя жалеть времени на то, чтобы хорошенько вес продумать и тщательно подобрать слова, которые будут произнесены

**Техника поддержания разговора**

Разговор легко поддерживать, если научиться извлекать **свободную** информацию. При этом открывается масса возможностей направить беседу в нужное русло. Внимательно слушая, можно легко извлечь свободную информацию, которую люди выдают совершенно бессознательно, после того как вы направите беседу в нужное русло. Поэтому в беседе есть смысл сосредоточиться на ее извлечении, потому что она может оказаться очень полезной. Кроме того, это хороший способ изменить тему разговора, не беспокоясь о том, сможете ли вы вернуться к прежней теме. Лишь очень немногие темы способны эффективно удерживать внимание собеседников более **нескольких минут.** Извлекать информацию можно **высказывай утверждения или задавая дополнительные** вопросы. Для этой цели как нельзя лучше подойдут открытые вопросы. Чтобы получить свободную информацию, которую вы упустили раньше, вы можете вернуться к интересной теме. "Вы упомянули, что прошлым летом были в Турции. Почему вы отправились именно туда?" Свободная информация может содержать сведения об одежде, поведении, месте жительства, чертах характера **собеседника.** Все это может послужить **отправной** точкой для **продолжения разговора.** С людьми, дающими подобные односложные ответы на открытые вопросы, легче всего общаться при помощи **"мостиков",** которые заставляют их продолжать говорить. Подобным "мостиком" могут стать слова "Простите?", "Например?", "А вы?" и т. п. После произнесения такого "мостика" **следует замолчать.**

Рассмотрим ту же беседу, в которой ведущий использует подобную технику, чтобы заставить собеседника сказать больше.

**Техника кивка**

Кивок - это движение, в большинстве стран используемое для **подтверждения.** Его происхождение лежит в преклонении головы. Тем самым вы как бы говорите собеседнику: "Я склоняюсь перед тобой, я подчиняюсь тебе, я сделаю так, как ты захочешь". Короткий кивок - это, по сути, сокращенная форма склонения перед собеседником.

Существуют два основных способа применения техники кивка. Если я испытываю **позитивные чувства** или готов **подтвердить** слова собеседника, моя голова бессознательно начинает кивать вместе со словами. И наоборот, если я нейтрален, но намеренно начинаю кивать, то **непроизвольно** начинаю испытывать **позитивные** чувства. Другими словами, **позитивные ощущения заставляют вас кивать -** и наоборот: **когда вы киваете, ваши ощущения меняются на позитивные.** Вторая область применения техники кивка - это **поддержание** беседы. Вот как это делается. После того, как вы задали открытый вопрос или использовали "мостик", а собеседник начал вам отвечать, кивайте, слушая ответ

**Умение слушать.**

Умение слушать - несомненно важное качество, потому что любой собеседник больше заинтересован в себе чем вас. И предпочитает слышать то, что говорит сам,а от оппонента ждет лишь благожелательного восприятия. Поэтому для завоевания полного доверия необходимо создать у собеседника ощущение, что вы исключительно внимательно слушаете его. Любой человек хочет, чтобы его выслушали, потому что это создает у него ощущение собственной значимости.

*Заключение*

В этой работе я постарался приоткрыть лишь малую часть обширной темы общения, на которую уже написан не один десяток книг и будет написано еще как минимум столько же. Тем не менее, для того, чтобы правильно выстраивать свою стратегию общения или тем более овладеть ораторским искусством нужно не только читать все книги по заданной теме, необходима постоянная практика практика и еще раз практика . Без которой всякая теория лишается своего смысла .

*Список литературы*

1. «Переговоры – выиграй каждый раунд» - Игорь Вагин.
2. «Искусство делового общения» - Тимченко Н.М.
3. «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» - Дейл Карнеги