**Целенаправленное конструирование общения**

Евгений Сергеевич Пастухов, кандидат физико-математических наук, начальник отдела анализа внешней среды Европейского трастового банка.

Общение является результативным при том условии, что оно подчинено достижению ряда целей, например, таких, как:

изучение психологии собеседника;

установление более тесных контактов;

обеспечение сотрудничества;

обсуждение конкретной проблемы;

получение нужной информации;

передача своей фактуры или дезинформации;

убеждение в чем-то;

принуждение к чему-либо.

В ходе полноценного взаимодействия можно выделить перетекающие друг в друга фазы, включающие:

предварительную подготовку;

начало разговора с обеспечением подходящего психоэмоционального настроя собеседника;

проведение своей темы и направление беседы в предусмотренном направлении;

завершение диалога с закреплением достигнутого результата.

На этапе предварительной подготовки занимаются:

прояснением того, чего нужно достичь в результате разговора, отмечая предпочтительный максимум и приемлемый минимум;

получением изначальной информации (о партнере и затрагиваемой проблеме);

обдумыванием тактики контакта (сообразно с психологией объекта и иными действующими здесь факторами);

отрабатыванием выигрышных компонентов общения (выбор подходящего момента, места, обстановки и обстоятельств встречи).

Начало разговора с поддержанием соответствующего психоэмоционального настроя у визави строится на пресечении негативных эмоций и отбрасывании всевозможных барьеров, затрудняющих необходимое взаимопонимание. Негативные реакции собеседника засекают по различным внешним проявлениям (резкости фраз, зажатости поз, узости зрачков...) и снимают различными психологическими приемами (выбором особо действующих слов, мимикой, телесным копированием...). Проведение избранной темы и подстройка беседы к колебаниям диалога опираются на исходную тактику с постоянным наблюдением за различными (жесты, выражения лица, взгляд...) реакциями партнера и коррекцией, исходя из них, своего последующего поведения.

Завершение беседы с закреплением достигнутого результата подразумевает, что данный акт общения скажется необходимым образом на мышлении и поступках собеседника, не заставив его поменять суждение о визави на негативное.

Общие рекомендации по организации встречи

Готовясь к перспективному контакту, следует учитывать, что:

в холодные и сухие дни человек лучше работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно снижает уровень интеллекта;

около 19 часов нервно-психическое состояние людей становится менее устойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости;

там, где нет толпы и музыка звучит не очень громко, легче придать беседе интимно-доверительный характер;

любая радость увеличивает альтруизм; обида или разочарование уменьшает его;

нас всегда притягивают знающие и опытные люди;

человек любит тех, кто любит симпатичных ему людей;

чем чаще мы видим партнера по общению, тем больше вероятность того, что он нам понравится, но чрезмерные контакты, однако, снижают его привлекательность;

люди часто ценятся лишь в той степени, в какой они могут помочь в реализации личных целей партнера;

чем больше кто-либо обладает властью, тем меньше этот индивид стремится к дружеским контактам;

многие люди чаще всего придерживаются принципа: «пусть друзьям во всем сопутствует успех, но в том, что важно для меня, не более, чем мне».

Вступая в разговор и устраняя внутреннее напряжение у партнера, помните, что:

— твердое, уверенное рукопожатие, сопровождаемое взглядом в глаза, нравится обычно почти всем;

— дипломатичное поведение предполагает осторожность, тактичность и элементарную учтивость;

— банальное начало ориентирует на банальность всей беседы;

— субъекта более всего оскорбляет, когда сообщают, что не помнят его имени, — ведь этим ему как бы намекают, что он не имеет совершенно никакого значения для партнера;

— доброжелательная установка (а попросту — готовность слушать человека) рождает состояние свободы и непринужденности: чем менее мы судим говорящего, тем более самокритичным он проявится, выказывая свои мысли и чувства гораздо откровеннее, чем в ситуациях с осознанным контролем;

— люди обычно любят говорить о собственной персоне и подчеркивать свою значительность;

— беседовать с субъектом желательно лишь на его привычном языке, не злоупотребляя незнакомыми словами (что раздражает) и не высказываясь чрезмерно упрощенно (вас могут заподозрить в низком уровне интеллекта);

— на первый план в ходе общения необходимо выдвигать суждения и устремления собеседника (вместо «я бы хотел...» — «вы хотите...»), поскольку он охотнее поддерживает разговор о собственных проблемах и желаниях;

— приятно беседовать с людьми, имеющими оживленное лицо и экспрессивные жесты, а также с теми, кто спонтанно принимает непринужденную позу (с субъектами, которые при разговоре откидываются назад или разваливаются в кресле, обычно чувствуют себя не очень уютно);

— чтобы наладить полное взаимопонимание и породить непринужденность при контакте, желательно незаметно копировать как позу, так и жесты собеседника; такое «отзеркаливание» сообщает визави, что вы поддерживаете его мнения и взгляды, и предрасполагает человека к вам;

— нелишне иной раз отображать эмоциональные переживания партнера, показывая, что отлично понимаете его психическое состояние; это очень приятно и улучшает доверительные отношения;

— когда человек эмоционально возбужден, он часто выражается излишне экспрессивно и как бы нападает на собеседника, хотя это совсем не так;

— устойчивый контакт глазами с говорящим выказывает заинтересованность и вдохновляет визави на продолжение монолога;

— простейшие нейтральные слова («конечно», «разумеется»...) с сочувственным наклоном головы подбадривают собеседника и вызывают у него желание продолжать общение;

— когда человек видит, что его слушают, он с симпатией настраивается на собеседника и в свою очередь старается прислушиваться к нему;

— любому человеку нравится, когда ему сообщают приятные вещи;

— немалое значение для приведения субъекта в доброжелательное состояние всегда имеет умно сказанный комплимент;

— лесть не воспринимается болезненно, когда она не выглядит как слишком явная ложь;

— нельзя рассчитывать на дружескую откровенность в ответ на фальшь, пусть даже замаскированную;

— не стоит задавать излишнее количество вопросов, поскольку это может помешать вам обрести необходимое доверие;

— безудержная очевидная хвастливость, как правило, неэффективна, и прибегать к ней есть какой-то смысл только тогда, когда доверие партнера уже обретено;

— красивый энергичный жест, подчеркивающий главенствующую мысль, обычно не помеха, но избегайте прибегать к рукам для привлечения внимания;

— для вызывания враждебности вполне хватает сухости и сдержанности в обмене информацией;

— для обретения дружественности нужна непринужденность и избыточность в сообщении разных сведений.

Ведя разговор, не забывайте, что людей обыкновенно раздражают:

— негативный эгоцентризм (речь о своих сугубо личных и интимных делах, будь то болезни или неприятности на работе);

— банальность (треп об известных всем вещах, повторение избитых шуток и афоризмов);

— пассивность (поддакивание собеседнику и нежелание высказывать обдуманное мнение);

— самоуглубленность (сосредоточенность лишь на своих успехах и проблемах);

— низкая эмоциональность (неизменяемое выражение лица, однообразный голос, стремление не смотреть партнеру в глаза);

— угрюмость (подчеркнутое нежелание поддерживать беседу, когда нужно «клещами тащить каждое слово»);

— серьезность (полное отсутствие улыбки и принятие всего всерьез);

— льстивость (заискивающий тон, искусственная веселость и показное дружелюбие);

— отсутствие тактичности и скоропалительные выводы (излишние перебивания собеседника и субъективные оценки по первому же впечатлению) заставляют визави принять оборонительную позицию, препятствующую нормальному общению;

— повышенная отвлекаемость (увиливание от рассматриваемой проблемы по любому поводу, использование в разговоре сленга...);

— притворство (разыгрывание заинтересованности или сопереживания; отсутствие какого-либо интереса и скука отлично вычисляются по выражению лица, как бы его владелец ни изощрялся, а это иной раз воспринимается как оскорбление);

— высокомерие (надменность и пренебрежение к собеседнику, «процеживание» слов сквозь зубы...);

— грубость (отчетливое и достаточно неучтивое противоречие...);

— болтливость (владение разговором как личной вотчиной);

— непрошеные советы (дача советов, когда об этом совершенно не просят, особенно если советующий не очень-то разбирается в затрагиваемом вопросе);

— решительность утверждений (безаппеляционные замечания с небрежным отметанием чужого мнения; такое отношение вызывает подсознательный протест и может привести к ссоре);

— закрытые вопросы (то есть вопросы, требующие однозначного — «да» или «нет»; они ведут к созданию напряженности в беседе, поскольку ограничивают у партнера пространство для маневра и он может почувствовать себя как на допросе).

Реализуя целевую установку, нелишне знать, что:

— первым чаще всего вынужден говорить более слабый;

— для поддержания интереса к себе можно интриговать партнера своей осведомленностью;

— тон собственного голоса полезно измерять по тону собеседника: когда последний повышает тон, говорите тише, что вынудит и визави понизить силу голоса; при этом он будет сожалеть о собственной горячности, оставив, таким образом, победу в этом эпизоде за вами;

— в конфликтных ситуациях накал эмоций зачастую удается снять, дав человеку просто высказаться;

— чтобы с успехом что-либо внушить, надо уметь заставить себя слушать;

— обман целесообразен, лишь если он наверняка не может быть разоблачен;

— мелкая ложь способна породить большое недоверие;

— вернейший способ быть обманутым — это считать себя хитрее всех других;

— нечетко сформулированный вопрос нередко настораживает собеседника;

— опасно игнорировать предубеждения визави;

— полезно давать партнеру шанс продемонстрировать свои познания в любой области;

— люди болезненно относятся к напоминаниям о тех ошибках, которые они уже не совершают;

— критические замечания принимаются, если объект осознает, что критикующий сочувствует ему или критика выражается в тактичной форме;

— одно и то же критикующее замечание, произнесенное спокойным, ровным тоном, способно вызвать: возбуждение у холерика, прилив энергии у сангвиника, потерю настроения у меланхолика и совершенно не воздействовать на хладнокровного флегматика;

— не следует воспринимать молчание как внимание; нередко это может быть лишь погруженность человека в свои мысли.

Заканчивая диалог, учитывайте, что:

— нечеткий и невыразительный конец беседы способен развеять благоприятное впечатление от всех ваших высказываний;

— последние фрагменты разговора запоминаются прочнее всего;

— необходимо уметь вовремя остановиться, иначе эффективность проведенного контакта значительно понизится.

Психологические аспекты

Чтобы добиться от объекта ожидаемого реагирования, необходимо понимать особенности человеческого восприятия:

— смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным, из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять;

— речь можно понимать лишь при ее скорости, не превышающей 2,5 слова в секунду;

— фраза, произносимая без паузы дольше 5—6 секунд, перестает осознаваться;

— мужчина в среднем слушает других внимательно 10—15 секунд, а после начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора;

— любое эмоциональное возбуждение (но только не сопереживание) обычно затрудняет понимание других;

— типичный собеседник как слышит, так и понимает намного меньше, чем он хочет показать;

— люди, имеющие склонность к самоанализу, неважно понимают тех, кто не задумывается над своим внутренним миром;

— беседуя с известным человеком в знакомых ситуациях, партнеры обычно слышат то, что предполагают услышать, а потому сообщение, не очень характерное для него, обычно пропускают мимо ушей или воспринимают неверно;

— неправильная речь оказывает отрицательное влияние на восприятие сообщаемого. Несоответствие употребляемого выражения стандартному значению, а то и стилистическим канонам иной раз вызывает негативные эмоции, сводящие на нет всю пользу от беседы (излишне высокопарные выражения — смешат, банальные — нередко раздражают, ошибочная лексика — настраивает на иронию);

— у большинства людей есть некие критические слова, воздействующие на психику так, что, услышав их, объект внезапно теряет нить ведущегося разговора;

— мгновенный переход от дружелюбия к немотивированной враждебности способен вызвать растерянность, оцепенение, страх и даже эмоциональный шок;

— когда нужно воздействовать на чувства человека, то ему говорят преимущественно в левое ухо, когда на логику — в правое;

— людей, охваченных внезапным гневом, заметно легче рассмешить, чем в обычном настроении — в этом состоит один из ценных способов нейтрализации конфликтов;

— активность восприятия в огромной степени зависит от способности полученной информации разбередить в памяти человека таящиеся там воспоминания;

— то, что всецело ново для партнера и никаким образом не стыкуется с его познаниями, не вызывает у него и особого интереса, а чем больше индивид знаком с предметом, тем более его интересуют частности и нюансы;

— когда субъект вообще не знаком с каким-либо вопросом, последующее восприятие предмета обычно сильно обусловливается первичным сообщением о нем;

— известию, полученному первым, гораздо больше доверяют, чем всем полученным в дальнейшем;

— люди обычно преувеличивают информационную ценность событий, подтверждающих их гипотезу, и недооценивают информацию, противоречащую ей;

— человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают — 60%, в памяти же у них остается от 10 до 25%;

— чтобы партнер смог воспринять передаваемую информацию, необходимо постоянно повторять ему главенствующие там мысли и положения;

— чем лучше мы осознаем предмет беседы, тем легче ее запоминаем;

— «средний человек» удерживает в памяти не более четверти того, что было сказано ему лишь пару дней назад;

— лучше всего память работает между 8—12 часами утра и после 9 часов вечера, хуже всего — сразу после обеда;

— лучше всего запоминается последняя часть информации, несколько хуже — первая, тогда как средняя — чаще всего забывается;

— память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% из того, что он видит, и 10% из того, что он слышит;

— прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные;

— слишком значительный объем текущей информации сбивает с толку и препятствует ее переработке;

— интеллект лучше всего работает в положении человека сидя, хуже — стоя, совсем плохо — лежа;

— пожилые люди лучше всего соображают утром, молодые — вечером;

— стоящий человек имеет некое психологическое преимущество над сидящим;

— взаимодействуя в условиях большого шума, необходимо смотреть на говорящего, использовать лишь хорошо знакомые слова, слегка растягивать слоги, глаголы типа «запрещаю» ставить в начале фразы, типа «разрешаю» — в ее конце;

— мысль изменяется в зависимости от слов, которыми она передается;

— иначе расставляемые слова приобретают другой смысл, иначе расставляемые мысли произведут другое впечатление;

— при импульсивном эмоциональном реагировании обычно понимается не более чем треть от воспринимаемой информации, поскольку возникающий при этом стресс готовит для активного ответа тело (выбрасыванием в кровь адреналина, активизацией дыхания и пульса, задействованием резервов сахара и жира...), блокируя «ненужную» работу мозга;

— женщина рассматривает разговор как способ установления контакта, высказывания чувств или симпатий-антипатий, а главное, как способ поиска решения различных проблем;

— мужчины больше любят говорить о собственных успехах, чем слушать о чужих, а женщины — наоборот;

— мужчина озабочен личным статусом во мнении окружающих и смотрит на общение как на возможность обмена информацией, а не переживаниями; он жаждет утвердить здесь свою собственную независимость;

— женщины ориентируются на внутреннее содержание (мысли, намерения, чувства и отношения) беседы, усматривая всевозможные намеки во всяких безобидных репликах; они верят словам обычно больше, чем поступкам.