**Составные элементы общения во время беседы**

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

Любая беседа слагается из многочисленных элементов, зависящих от внешних обстоятельств и сцепленных продуманной стратегией. Готовясь к беседе, примите во внимание, что:

необходимо превосходно ориентироваться в той проблеме, которую вы собираетесь серьезно обсуждать; воздерживайтесь от необоснованных суждений;

располагаясь за столом друг против друга, вы создаете атмосферу конкуренции, снижая этим шансы на успех переговоров;

ненужное присутствие незаинтересованных лиц и всякие непредусмотренные отвлечения (звонок по телефону, внезапный шум, случайный посетитель) мешают доверительному общению, ломая устанавливаемый вами настрой беседы;

сидящий человек обычно откровеннее стоящего, но если поручается задание, рассчитанное на решительность и быстроту, — пусть визави всегда стоит;

желая, чтобы собеседник запомнил некоторый факт, подайте ему эту информацию в самом начале разговора, если же вы хотите, чтобы он нечто сделал, — оставьте просьбу на конец беседы.

Общаясь с человеком, осознавайте, что:

люди нередко начинают мыслить лишь в тот момент, когда они заговорят;

чем меньше у партнера уверенности в себе, тем больше он расхаживает вокруг да около, пока решится и приступит к главному;

с взволнованным и возбужденным человеком нет смысла говорить по-деловому;

опасно поддаваться влиянию эмоций собеседника, иначе можно утерять весь смысл сообщения;

испытывая прессинг спешки или сильного желания отправиться в туалет, субъект оказывается не в состоянии разумно мыслить;

прикидываясь, будто мы попали в расставленную нам ловушку, мы проявляем изысканную хитрость, поскольку перехитрить человека легче всего тогда, когда он хочет обмануть нас.

Рассчитывая получить какую-либо информацию, не забывайте, что:

в ответе на фактическое утверждение партнер сообщает больше сведений, чем отвечая на обычный вопрос;

для женщин характерно восприятие мелких событий как крупных;

перемежая своей фразой «не может быть» высказывания партнера, вы провоцируете его на откровенность: люди чаще сообщают интересующие нас сведения, когда мы им противоречим, нежели когда мы соглашаемся с ними;

если создать убедительное впечатление, что ведаете гораздо больше собеседника, последний может сам расскажет все, что знает;

выслушивая эмоциональные слова и выражения, вникайте в их реальный смысл, а не в оформление;

у всех так называемых закрытых вопросов (то есть требующих простых — «да» или «нет») есть свойство нарушать ход мыслей говорящего, потому предпочитайте им открытые вопросы;

открытые вопросы хороши при положительном либо нейтральном отношении собеседника, когда вам требуются дополнительные сведения или необходимо прояснить реальные мотивы и позиции собеседника. Поскольку инициатива здесь передается партнеру, следите, чтобы он не перенял контроль над ходом всей беседы.

Для сохранения нужной вам доброжелательности визави полезно знать, что:

собеседника можно привести в хорошее расположение духа, пойдя ему на некие уступки, которые, по существу, заметно меньше, чем кажутся на первый взгляд;

при всяком подходящем случае активно признавайте правоту партнера, что может быть полезно даже тогда, когда он в чем-то неправ;

чем критичнее к себе вы отнесетесь при ошибке, тем более это обезоруживает противника;

учтивость обхождения не приуменьшит ясности ни просьбы, ни приказа, но может воспрепятствовать возникновению у партнера подспудного сопротивления;

весьма нехорошо на атмосферу делового разговора воздействует презрительное отметание аргументов собеседника без всякого желания понять их настоящий смысл;

когда высказывается всецело неприемлемая для вас позиция, не стоит отвергать ее огульно. Лучше сказать, что вам она пока что непонятна.

Выстраивая композицию контакта, учитывают, что:

в выборе тактики и техники беседы надо учитывать своеобразие мышления собеседника и его психофизические особенности;

в любом общении надобно предусмотреть как «взлеты» (с концентрацией внимания визави), так — и «спады» (для организации и закрепления его мыслей и ассоциаций) разговора;

беседу следует периодически перемежать обоснованными паузами, чтобы давать возможность передохнуть и закрепить достигнутое;

умело расставляемые паузы иной раз могут оказать заметно большее влияние, чем общий поток слов;

темп подачи материала и размещение остановок определяются с учетом психологии партнера, при этом наиболее эффективен «квантовый» (то есть дозируемыми порциями) посыл фактуры;

не очень приятные моменты и факты желательно чередовать с благоприятными, а начало и конец беседы должны быть несомненно позитивными;

по мере приближения к завершению насыщенность контакта чаще всего рекомендуется повысить;

желательно не допускать впечатления, что собеседник сдался или заметно отступил от собственных позиций.

Желая убедить партнера в чем-то:

старайтесь выявить у собеседника все пункты внутреннего колебания или же те, где разыгрывается борьба мотивов. Именно на них сконцентрируйте свое воздействие;

воздействуйте лишь теми аргументами, какие человек способен воспринять;

не ограничивайтесь голым приведением фактов и доводов, а четко раскрывайте весь их смысл;

сначала попытайтесь дать ответ на аргументы визави, а после уж высказывайте собственные доводы;

всегда имейте про запас один хороший аргумент на тот случай, если собеседник в момент принятия решения вдруг станет колебаться;

полезно придавать отдельным утверждениям форму нейтрального вопроса (иной раз риторического, а то и на обдумывание), тогда ваш визави не ощутит стороннего давления и связанного с ним глубинного контекста и сможет воспринять подобную подачу как собственное мнение.

Чтобы рассеять решимость человека и помешать ему принять нежелательное для вас решение, используют нетактичные приемы, такие, как:

опоздание на встречу;

насмешки, оскорбления, обвинения;

демонстративное пренебрежение;

сообщение чего-то неприятного;

разыгрывание «непонимания»;

давление «нехваткой времени»;

ошеломление напором;

установление нереальных сроков;

затягивание переговоров.

Когда по позе человека вам станет совершенно ясно, что он намеревается окончить разговор, берите инициативу в свои руки и первым предложите завершить контакт, поскольку это позволяет сохранить психологическое преимущество и ваш контроль над ситуацией.

Точность восприятия партнера по общению

Люди, как правило, высказывают одно, а думают совсем другое, поэтому очень важно понимать их истинное состояние. При передаче информации лишь 7% от нее сообщается посредством слов (вербально), 30% выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией) и более 60% идет по прочим невербальным (взгляд, жесты, мимика) каналам.

Для правильного понимания говорящего желательно оценивать произносимое им в неразрывной связи слов, речи, мимики и других «сопроводителей» общения, доводя свое восприятие до некоторой завершенности.

Испытываемые внутри эмоции люди обычно выражают:

конвенциально (стандартно принятым в данной среде общения способом);

спонтанно (непроизвольно).

Когда партнер стремится не выдать то, как он относится к сообщаемому, все может ограничиться простым конвенциальным невербальным намеком, бывающим иной раз истинным, но чаще дезориентирующим.

Люди нередко взвешивают свои слова и контролируют мимику, однако человек способен следить одновременно не более чем за двумя-тремя из всех рождаемых внутри реакций. Благодаря такой «утечке информации» при наличии у вас соответствующих знаний и опыта имеется возможность выявлять те чувства и стремления, которые человек предпочел бы утаить. Непроизвольно возникающие у людей реакции сугубо индивидуальны и хорошо читаются лишь при очень хорошем знании партнера. Непонимание сего момента способно привести к фатальному самообману в познании другого человека.

Оценивая персональную экспрессию, в учет принимают не только врожденные различия, но и влияние традиций, воспитания, среды и общей жизненной культуры.

Осознавать желательно как фоновое состояние (настроение) индивида, так и его реакцию на некий появляющийся стимул: зондаж, поступок, ситуацию.

Успешность в сокрытии своих чувств зависит от натуры человека (холерику это труднее, чем флегматику), сопутствующих обстоятельств (затрагиваемости, неожиданности) и опыта воспринимающего.

Эмоциями человека повелевает правое из полушарий мозга, а логикой и речью — левое. Вдобавок каждое из этих полушарий координирует свою всегда разноименную сторону тела. Поэтому все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает, — на левой. При стимулировании личных чувств для большей убедительности все экспрессивные средства обычно применяют в избытке. Не забывайте этот факт, оценивая искренность других людей и пробуя передавать свои переживания.