

Тема 13. Особенности проведения психодиагностической беседы

1. Основные приемы эффективного установления контакта. Ключи и каналы доступа к информации о гражданине в ходе беседы.

Применительно к деятельности сотрудников ОВД, в частности участковых инспекторов милиции, сотрудников уголовно-исполнительной инспекции психологический контакт – это ситуативное состояние взаимоотношений сотрудника с гражданином, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров, препятствующих общению в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения служебных задач.

Что необходимо знать и в этой связи предпринять для того, чтобы минимизировать потерю информации собеседником и достичь намеченной в общении цели?

В рамках достижения этой цели рассмотрим особенности, связанные с *формированием доверия у собеседника*.

Основное правило, помогающее достичь намеченных целей в общении, это настроиться на собеседника и *«стать своим»*. Говоря другими словами, необходимо вызвать у партнера по общению *доверие* к себе и, как следствие, к сообщаемой информации.

На мой взгляд, очень хорошо отражает смысл предыдущих фраз следующая метафора.

«Жил-был один Монах. И в течение большей части своей жизни он пытался выяснить, чем отличается Ад от Рая. На эту тему он размышлял днями и ночами. И в одну ночь, когда он заснул во время своих мучительных раздумий, ему приснилось, что он попал в Ад.

Осмотрелся он кругом и видит: сидят люди перед котлами с едой. Но какие-то изможденные и голодные. Присмотрелся он внимательнее – у каждого в руках ложка с длинно-ю-ю-юющей ручкой, усыпанной колючками, чтобы взяться ближе было невозможно, не причинив себе боль и страдание. Черпануть из котла они могут, а в рот никак не попадут.

Вдруг к нему подбегает местный служитель и кричит: «Быстрее, а то ты опоздаешь на поезд, идущий в Рай».

Приехал Монах в Рай. И что же он видит?! Та же картина, что и в Аду. Котлы с едой, люди с ложками с длинно-ю-ю-юющими ручками. Но все веселые и сытые. Присмотрелся человек – а здесь люди этими же ложками кормят друг друга».

Всем нам хочется, что бы у нас в жизни было больше светлого, теплого, доброго. Но для того, что бы это появилось, нужно сделать первый шаг в отношении собеседника и поделиться радостью от встречи с ним, теплым к нему отношением и светлыми мыслями, отражающими искренность.

В главе 4 речь уже шла о доверии как соответствии совпадению ожиданий поведения человека с его действиями. Насколько совпадают, настолько и доверяем. На этот счет у каждого есть так называемая мера или степень доверия. В последнее время она измеряется в денежных единицах. Какую сумму, например, нам готов дать займы банк или наш товарищ? Следует предположить, что именно в такой степени нам доверяют.

Это так называемое Сознательное Доверие, которое связано с тем, насколько хорошо мы человека знаем. Но, существует еще Подсознательное Доверие, свидетельствующее, насколько человек **СВОЙ**.

Оно связано с тем, насколько он похож на нас, насколько его внутренний мир совпадает с нашим. И в общении это главное.

Исследования показывают, что вербальная, словесная информация в общении составляет 1/6, а язык поз, интонаций, дыхания и ритма – несловесная информация – 5/6.

Примерно 45-55% нашего восприятия направлено на наблюдение за Языком Тела (жестикация, движения глаз, мимика, позы). Около 28-38% – Голос (тон, интонации, ритм, тембр) и 7-17% - собственно слова. 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.

И это именно та часть общения, которую мы не осознаем, но которая является главной в любом общении. Нас с детства, да в принципе как в средней и высшей школе много обучали тому, **что говорить**, но очень мало **тому – как это делать**. Поэтому первая часть этого раздела будет отчасти посвящена тому, **КАК говорить**, вторая же фрагментарно коснется того, **ЧТО** и кому говорить.

Начиная разговор о невербальном общении, приведу одно очень забавное правило. *Если сознание говорит одно, а подсознание совершенно другое – обычно побеждает подсознание.* А сознание находит логичное объяснение уже совершенному поступку. Этим, как раз, и пользуются профессиональные мошенники. Им могут доверить посторожить вещи самые бдительные люди, а потом сильно удивляться тому, что пропал не только новый чрезвычайно приятный знакомый, но и чемоданы.

А вот еще один из примеров из криминальной области. В Брестской и Витебской областях некая дама посещала одиноких престарелых деревенских жителей и, представившись сотрудницей собеса и «радовала» стариков вестью об объединении Беларуси и России. В связи очередным обменом денег, ее направили для оказания помощи престарелым людям. Но она не имеет права заниматься обменом, а в обязанности ее входит пересчитать наличность, необходимую для обмена сумму записать в ведомость. А через несколько дней должны будут приехать другие сотрудники и согласно ведомости произвести обмен. Пересчитанную наличность женщина упаковывала в конверт и запечатывала с помощью степлера. По ходу разговора «инспектор собеса» ловко подменяла конверт на такой же, но набитый резаной бумагой.

Досадно, что приходится приводить такие горестные примеры, но, может тем, кто будет читать эти строки, поможет пресечь такого или иного рода развития событий.

Итак, как происходит установление контакта с собеседником?

Сообщая информацию вербально, мы ее сопровождаем невербальной, бессловесной коммуникацией. Причем, большая часть невербальной информации проходит мимо нашего сознания, хотя при этом она является почти в 5 раз более важной.

Еще на одном очень интересном моменте хотелось остановиться – взаимодействие сознания и подсознания. С. И. Ожегов трактует **сознание** как мысль, чувство, ясное понимание чего-либо. Способность человека мыслить, рассуждать и определять свое отношение к действительности. Подсознание им же трактуется как область неясных, не вполне осознанных мыслей, чувств, представлений.

Давайте представим, что мы находимся ночью с фонарем, например, в чистом поле. Образно наше подсознание можно сравнить с темнотой. Луч света от фонаря, выхватывающий из темноты какие-либо предметы – проявление нашего сознания, которое воспринимает окружающие предметы, звуки и ощущения, обращая внимание на наиболее важные, интересные, необычные, нестандартные моменты, помогает, включив память сравнить увиденное, услышанное, прочувствованное с хранящимися эталонами. Весь процесс завершается осознанием и пониманием происходящего. То, что не попало под луч света, также воспринимается, «складируется», но не осознается. Т.е. мы не знаем, где находится необходимая нам информация. А раз не знаем, следовательно, не можем ей в полном объеме воспользоваться. Из подсознания в сознание информация доходит разорвано и дозировано. Поэтому не всегда она правильно интерпретируется. В механизме этой интерпретации принимают участие *три универсальных процесса восприятия: обобщение, искажение и исключение, о которых речь шла в главе 3.*

При общении мы выражаем то, что *хотим сказать* (да и то, что не хотим тоже) в виде жестов, мимики, поз, движений, интонации, тембра голоса и темпа речи и только в последнюю очередь *собственно слов*. Но в связи с тем, что мы не осознаем этой большой невербальной части, мы обычно получаем только не совсем нам понятные сообщения из нашего бессознательного. И часто бывает совершенно не ясно, что вызвало напряжение у собеседника или почему он так чему-то обрадовался.

После некоторого необходимого отступления хочу вернуться понятию «я свой». У американцев есть пословица, аналог которой сложно найти в русском языке. Дословно она звучит так: «Отражение – высшая награда». Смысл ее в том, что нет большей радости, гордости и умиления для человека, чем подражание людей ему – его образу жизни, поведению, манерам. Но не следует слепо копировать. Это может выглядеть «кривым» зеркалом, шаржем или карикатурой. Следует сделать акцент на положительных или нейтральных качествах партнера и показать ему то, что он хотел бы увидеть в зеркале (вспомните, как вы подходите к зеркалу – плечи расправлены, живот убран, осанка стройная, гордая). Он не должен замечать вашу подстройку.

Каждый из нас сталкивался с подобными эпизодами то ли в реальной жизни, то ли в литературе. Так, еще в детстве через сказки мы знакомимся с результативностью данного приема. Например, в сказке «Волк и семеро козлят», когда волк хотел попасть в дом к козлятам, которым было сказано, никому не открывать, кроме их матери, он, имитируя голос их матери, убедил открыть дверь. Козлята ему поверили и открыли.

Описанная жизнь мальчика в волчьей стае, Р. Кинлинг в рассказе «Маугли» показывает, как Маугли, наблюдая за зверями пытался имитировать их движения, голоса, повадки. С течением времени звери перестали относиться к нему как постороннему и стали считать «своим».

В некоторых источниках можно встретить разные названия приема установления подсознательного доверия. Это и подстройка, и раппорт, и отзеркаливание, и присоединение. Однако суть от этого не меняется.

Структурно прием состоит из двух уровней. На начальном этапе общения используется *структура первого порядка*, которая представляется следующим образом:

1. Принимайте позы, сходные с позами собеседника. Явное копирование может быть расценено партнером как передразнивание, что приведет к потере контакта. Лучше всего ориентироваться на положения корпуса, его наклон. Или, например, видя, что коммуникатор сидит с перекрещенными на груди руками, вам достаточно соединить лишь пальцы рук. Этот момент называется *отзеркаливанием*.

Его вы можете увидеть, наблюдая за людьми, которые, например, ведут душевную беседу в кафе, или прогуливаются по парку, или общаются сидя на скамейке в сквере. В процессе общения, они непроизвольно через какое-то время принимают схожее положение тел, или, прогуливаясь, стараются идти в ногу. Это происходит через 1–2 минуты, когда общение начинает приобретать устоявшийся характер. При этом участники беседы действуют интуитивно, как бы настраиваясь на одну «волну».

Попробуйте в самом начале разговора с партнером принять зеркальное с ним положение корпуса тела. И вы невольно почувствуете, насколько собеседник сейчас вам близок, насколько он «свой»? Ради интереса, когда вы уже проанализировали свое состояние, измените позу, и вы почувствуете себя не совсем комфортно. Если тематика беседы интересна обоим, то каждый испытает это состояние и неосознанно предпримет попытку его устранить. Как правило, первым стремится ликвидировать этот дискомфорт говорящий. Ему становится сложнее формулировать свою мысль и сообщать ее собеседнику. Подсознательно он чувствует разрыв нити взаимопонимания и это заметно по более напряженному голосу, изменившемуся темпу речи и жестике. Следующее его действие – принятие такого положения тела, как у слушателя.

Следует предостеречь, что прием зеркало, так же как и остальные приемы должны применяться неявно, ненавязчиво, не привлекая излишнего внимания, чтобы у партнера

по общению не возникло мысли о его передразнивании или слепом копировании. Лучше всего ориентироваться на наклон корпуса. При общении собеседник подает корпус вперед, что свидетельствует, как правило, о его интересе и стремлении общаться. Если в разговоре корпус подан назад, то, скорее всего, у него возник психологический барьер, препятствующий нормальному взаимопониманию.

2. Обратите внимание на жестикуляцию собеседника, особенно на ее ритм. Синхронизируя ритм, не старайтесь быть тенью. Если у вашего партнера зачесался нос, не следует тут же тереть свой. На эти жесты реагировать необязательно. Как правило, в момент повествования у человека достаточно часто повторяются определенные движения, которые должны лечь в основу диагностики ритма. Если собеседник, увлекшись рассказом, активно жестикулирует, то достаточно кивать головой с небольшой амплитудой в такт заданному ритму, или постукивать пальцем, но чтобы это выглядело естественно.

Движения можно разделить на 2 группы: ярко выраженные, или макро движения (походка, жесты, движения корпусом, головой, ног) и не ярко выраженные, микродвижения (мимика, моргания, мелкие движения пальцев рук).

К макро движениям подстроиться можно незаметно, так что партнер вряд ли заметит. Что же касается подстройки к мелким движениям, то собеседнику ее заметить намного проще. Например, копирование мимики моментально осознается партнером. Другое дело это может быть интерпретировано как сопереживание или передразнивание.

Лучше всего подстраиваться к жестам партнера посредством движений своих пальцев, отслеживая примерное направление движений его рук, делать какую-то разницу в амплитуде. Из мелких движений, как правило, выбирается для подстройки мигание, этого никто не осознает. Если моргать с частотой собеседника, а потом прекратить, то можно наблюдать, что у партнера моргание прекратится.

Вот как описывал С. Горин использование данной методики: «В свое время я много выступал как нарколог на различных женсоветах, обществах борьбы за трезвость... Это было и развлечением и тренировкой, когда я ставил перед собой такое, например, задание: «Пусть все сидят и кивают головами». Этого добиваешься и прямой подстройкой, «одобряя» своим киванием чье-то уже имеющееся, и не прямой подстройкой, организуя ритм своей речи так, чтобы стимулировать чье-то намерение кивнуть. Как-то раз я тренировался, читая лекцию о вреде алкоголя... Тренировка удалась как никогда, и после лекции я услышал лестный отзыв от одной слушательницы: «Я знаю все, что он говорит, я уже слышала это тысячу раз, но почему-то воспринимаю это как откровение!»

3. Старайтесь использовать в своей речи такие же темп, громкость, интонации, тембр. Однако, следует помнить, что это правило действует, когда настрой собеседника положительный или нейтральный. Если интонация партнера по общению и громкость выше среднего и это вас настораживает и угнетает, и ваше предложение говорить тише может быть воспринято как упрек, провокация, назидание или то, что вызывает негативные эмоции, которые не способствуют конструктивному диалогу, то применяется так называемое перекрестное отзеркаливание. В противовес вы говорите тихо, чтобы собеседник прислушивался к вашей речи. Соблюдайте те же принципы, что и в предыдущих случаях.

В структуре первого порядка есть дополнительные элементы приема присоединения (раппорта). Они относятся к *структуре второго порядка*, которая включает:

- 1) определение ведущей (зрительной, слуховой, чувственной) системы партнера;
- 2) выявление по глазам стратегии мыслительной деятельности;
- 3) использование характерных для него речевых оборотов;
- 4) копирование дыхания с теми же ритмом, глубиной и частотой.

Во время разговора человек постоянно совершает движения глазами, которые с четкой закономерностью отражают информационные взаимодействия, происходящие в

нейронных цепях. Ведущая система определяется по частоте и длительности нахождения взгляда собеседника в определенном секторе, а также по тем ключевым словам, которые слышны в его речи (см. главу 3).

Вот, например, в приведенном отрывке показано общение участкового с несовершеннолетним собеседником, у которого выражена и активно работает визуальная система.

«– Николай, чем ты больше всего любишь заниматься?

Взгляд Николая мгновенно взметнулся вверх. Вспомнив себя, занимающегося любимым делом, он перевел взгляд на офицера и радостно заговорил.

– Спортом, лыжами. На них можно покататься с горки, потренироваться. Поиграть, разогнаться, на скорости поехать и с горки можно порулить, как на машине.

– А еще, что тебе нравится?

Взгляд устремился снова вверх и там остался на считанные секунды, затем продолжил.

– В школьном спортивном зале. Там много всяких тренажеров, которые развивают мускулатуру. Особенно нравится лазить по канату. Здорово, что можешь на высоте посидеть, так интересно.

Взгляд вновь устремился вверх и влево, затем на собеседника и Николай продолжил.

– Сверху все видно, что происходит в зале, людишки становятся меньше и мне кажется, что я стал большим, ну просто великаном. Вот здорово быть выше всех, чтобы достать самые красивые и аппетитные яблоки, висящие на самой макушке».

Поведение ярко выраженного кинестета описано в следующем отрывке:

«Я расскажу, как мы с дедушкой в лес ходили, взгляд устремился вниз, и девочка продолжила. – Двигаясь по лесной тропинке, я старалась идти, не задевая колючек и кустов. Но высохшие от солнца ветки царапали ноги, мне было неприятно. Зайдя в лесную чащу, я вдруг почувствовала озноб и страшно этому удивилась. Потом сразу как-то потемнело, и пошел дождь. Началась гроза. Было страшно».

Рассказ аудиала звучит следующим образом.

«– Расскажи, пожалуйста, как ты любишь проводить свое свободное время. Движение глаз по горизонтали, затем взгляд ушел вправо и задержался, затем собеседник начал свой рассказ.

– Я иногда с друзьями люблю ходить гулять в лес. Могу бродить часами, слушая звуки природы: шелест листьев, пение птиц. Там, где я гуляю, почти не бывает людей, поэтому я слушаю тишину и получаю от этого удовольствие».

2. Вторым пунктом в структуре второго порядка идет выявление по глазам стратегии мыслительной деятельности.

Цепь последовательных движений глаз, обращенных к зрительным образам, слуховым и чувственным моментам в любом сочетании и последовательности, за которыми следует рассказ или поведение человека, называется *внутренней стратегией*. Чем больше систем задействовано, чем богаче его внутренний мир и разнообразнее внутренние стратегии, тем большие возможности выбора для последующего поведения имеет человек. Но бывают случаи, когда само взаимодействие систем порождает конфликт.

Разговор участкового инспектора милиции с семейным правонарушителем. Пример: «Я не знаю, почему я ревную. Это просто чувство (дотрагивается до средней линии тела, глаза вниз и налево, затем вниз направо: т.е. вначале обращение к чувствам, а затем позицию внутреннего контроля). Я говорю себе, что нет причины, но стоит мне подумать (глаза вверх налево – зрительно конструирует картину, смотрит на нее со стороны) обо всех вещах, которые жена могла бы делать, как я начинаю ревновать» (глаза вниз перед собой – кинестетические ощущения, чувство).

Проследим за тем, как взаимодействуют системы, т.е. за динамикой внутреннего процесса.

Человек рассказывает о кинестетических переживаниях, вызванных сконструированными им образами, и вновь испытывает тягостное чувство по поводу созданных им картин, хотя внутренний голос и убеждает его в том, что для этого нет оснований. Здесь очевиден конфликт между чувствами, вызванными внутренними образами (визуальная система) и внутренним диалогом, подвергающим сомнению причины ревности. Чтобы согласиться с визуальной и кинестетической системами (или противопоставить что-то созданным образам), аудиальная система, должна получить какую то дополнительную внешнюю информацию. Для того, чтобы нормализовать ситуацию и выступить в роли «я свой» необходимо настроиться на собеседника, сопережить аналогичные ощущения. Находясь в подобном состоянии, легче помочь гражданину ее прояснить и подвести к конструктивным рассуждениям и далее к окончательному ответу.

В качестве небольшого отступления приведу одно из фундаментальных положений, которое состоит в том, что все внутренние процессы, все пласты личности ориентированы изначально на благо и пользу человеку. Но нужно уметь выяснить, в какой ситуации, и какую пользу они могут дать, с тем, чтобы своевременно направить их действия в нужное русло. (Как это делать рассказ будет дальше)

Ярким примером несвоевременности и даже абсурдности защитных реакций может служить страх. Без сомнения, первоначально он сформировывался как защитный механизм, действующий в момент определенной опасности. Например, покидая пещеру с дубиной в руках, человек не знал, с кем он столкнется, со зверем или врагом и каков будет этот итог. Поэтому он готовился к худшему. Страх опасности и неизвестности передавался на генетическом уровне. В опытах с животными выяснилось, что вначале у существа развиваются защитные эмоции. Что же касается положительных, то они формируются не ранее чем через две недели после рождения. Другие исследования показывают, что отрицательные эмоции последними исчезают и первыми восстанавливаются, из чего делается закономерный вывод об историческом приоритете отрицательных эмоций и средств их выражения. Очевидно, что именно этим обстоятельством и объясняется относительно большая легкость усвоения нами отрицательных эмоций по сравнению с положительными.

Поэтому, наверное, в современных условиях в результате каких-либо сбоев при возникновении недостатка выбора, человек на вполне безопасные ситуации отвечает одной и той же, абсолютно неадекватной отрицательной реакцией.

Во всеми любимом фильме «Бриллиантовая рука» Горбунков С.С. продемонстрировал подобное поведение, когда в подземном переходе встретился с мужиком, попросившем закурить. На что Семен Семенович от неожиданности и страха лишился дара речи. Мычанием и жестами он попытался что-то объяснить. На вопрос громилы: «Ты, что глухонемой?» был дан четкий ответ: «Да».

А теперь вернемся к собеседнику, ревнующему жену. Обе системы, и аудиальная, и визуальная, ориентированы на положительный эффект, но действуют взаимоисключающе. Одна предупреждает об опасностях образами, другая успокаивает, утверждая несостоятельность подозрений.

Здесь возможны два последовательных приема:

а. Снизить влияние визуальной системы и перестать конструировать образы с возможными действиями жены;

б. Предложить изыскать дополнительные доводы, которые убедят собеседника в беспочвенности подозрений.

Выявлять и подстраиваться надо достаточно аккуратно и тонко, вести себя естественно, чтобы не доводить дело до абсурда, как это показано в приведенном анекдоте.

Жил-был человек. Когда он был еще ребенком, бабушка говорила ему:

– Внучек, вот вырастешь ты большой, станет тебе на душе плохо, меня уж не будет – ты иди в храм... Тебе там легче станет.

Так и случилось. Вырос. Стало жить невыносимо. Пришел в храм. И тут к нему один прихожанин подходит: «Не так руки держишь!» Вторая подбегает: «Не там стоишь!» Третья ворчит: «Не так одет!» Сзади одергивают: «Неправильно крестишься!» В конце концов, подошла одна женщина и говорит ему:

– Вы, знаете, вообще бы, вышли из храма, купили себе книжку о том, как себя здесь вести надо, потом бы и заходили!

Вышел человек из храма, сел на лавку и горько заплакал. И подходит к нему Христос:

– Что ты плачешь?

Поворачивает человек свое заплаканное лицо и говорит:

– Господи! Меня в храм не пускают!

Обнял его Господь и тихо говорит:

– Ты не плач, они и меня давно туда не пускают...

3. Третий пункт в структуре второго порядка – использование характерных для собеседника речевых оборотов. Каждый из нас обладает определенным запасом слов. Хотели бы этого или нет, но, обсуждая определенную тему, мы часто используем одни и те же слова, речевые обороты. Настроившись на собеседника, можно применять прием парафраз, который снижает критическое восприятие получаемой информации. Например, начиная фразу со слов «Если я правильно понял, то Вы хотели сказать...», и кратко подведя итог сказанному собеседником, используйте слова или фразы партнера по общению.

Кроме того, особенно важно обратить внимание в какой системе общается человек, визуальной, аудиальной, кинестетической или дигитальной. Настроившись на его систему, начинайте применять слова собеседника (без фанатизма), используя при этом характерные фразы. Тогда у собеседника сложится впечатление, что что-то близкое и знакомое слуху исходит от вас.

Это ускорит и усилит вашу позицию в создании образа «Я свой».

4. Копирование дыхания с теми же ритмом, глубиной и частотой. Здесь возможны варианты: подстройка к дыханию может быть как прямая, так и косвенная (непрямая). Прямая подстройка – вы начинаете дышать так же, как дышит ваш партнер, в том же темпе. Непрямая подстройка – вы согласуете с ритмом дыхания партнера какую-то другую часть своего поведения; например, вы можете качать рукой в такт дыханию партнера, или говорить в такт его дыханию, то есть на его выдохе. Прямая подстройка более эффективна при создании эффекта «Я свой».

У каждого человека ритм дыхания индивидуален. Порой бывает крайне сложно дышать как собеседник, потому что думаешь не о подстройке, а о дискомфорте, возникающем в данный момент. Для таких крайних случаев можно использовать две возможности для подстройки.

Во-первых, можно применить непрямую подстройку, то есть говорить с той же частотой, с какой дышит партнер, говорить на его выдохе. Это очень важный момент – человек всегда говорит на выдохе, и если вы говорите на его выдохе, ему это легко воспринимать как иллюзию своей внутренней речи, это легче принять и понять. Во-вторых, при очень большой разнице в ритме и глубине дыхания у вас и у партнера, вы можете отслеживать его дыхание «через раз» (например, при частом дыхании вы копируете вдох, пропускаете выдох и второй вдох, копируете второй выдох).

Может быть, это легче понять через метафору: когда вы идете по часто расположенным шпалам, вы не наступайте на каждую – вы наступайте через одну, но ритм в их расположении вы все равно учитываете и подстраиваетесь к нему. Здесь для вас этот

навык избыточен, вы все примерно одного возраста и телосложения, поэтому просто запомните его для применения там, где это понадобится.

Предварительные итоги. Для создания раппорта (подсознательного доверия) вы отражаете собой поведение вашего собеседника. Это называется еще подстройкой или присоединением, другие названия вам тоже известны. Когда вы присоединились к какой-то части наблюдаемого поведения партнера, вы меняете эту часть поведения у себя (при прямой подстройке), и партнер следует за вами – с этого момента вы им управляете, ведете его. Привыкайте общаться не только и не столько с сознанием партнера, сколько с его подсознанием. На этом этапе надо соблюсти несколько условий для большей эффективности в воздействии на людей. Первое условие: ваша цель должна быть конкретной, иначе вы не сможете добиться конкретного результата. Второе: от вас потребуется нечто похожее на скромность – вы должны знать, чего вы хотите, но ваш партнер знать это вовсе не обязан.

Подстройка к позе и дыханию – главные и сравнительно простые способы создания раппорта. Есть некоторые другие, более сложные виды подстройки, которые имеет смысл знать и применять.

Таким образом, структура подстройки второго порядка включает:

- 1) определение ведущей зрительной (репрезентативной) системы партнера;
- 2) выявление по глазам стратегии мыслительной деятельности;
- 3) использование характерных для него речевых оборотов;
- 4) копирование дыхания с теми же ритмом, глубиной и частотой.

Общая последовательность подстройки к собеседнику следующая:

1. Позы.
2. Жесты.
3. Речевые особенности (темп, громкость, интонация, тембр).
4. Ведущая репрезентативная система, определяемая по «ключам доступа» (движения глаз).
5. Выявление по глазам стратегии мыслительной деятельности;
6. Речевые построения (слова, фразы).
7. Дыхание.

Подстройка позволяет вам повысить эффективность контакта. Благодаря этому, вы занимаете более сильную и выгодную позицию, которая дает вам возможность контролировать ситуацию.

Присоединение произошло, если:

- 1) вы меняете позу, и ваш партнер невольно занимает такую же;
- 2) ваш партнер начинает имитировать ваши жесты и речь.

Если вы убедились в том, что оба этих параметра сработали, то можете сделать вывод: вы интересны, к вам испытывают внутреннюю симпатию, вам доверяют, вы становитесь своим.

Процесс формирования доверия условно делится на три части:

1. Калибровка – повышение остроты восприятия. Прием помогает определить, что для человека значат конкретные слова и фразы, на что и как он реагирует. При калибровке обычно соотносят вербальную и невербальную часть сообщения. К сознанию больше относится то, ЧТО человек говорит, а к бессознательному то, КАК он это делает. А если они говорят о разном (например, сознание говорит «Да», а подсознание «Нет»), то выигрывает бессознательное. Но чтобы осознать, какое сообщение дает бессознательное, нужна тренировка, которая поможет обращать внимание на вещи, на которые раньше внимания не обращалось.

2. Подстройка. На основе результатов калибровки, применяется этот прием, который помогает стать для человека «своим», повысить его бессознательное доверие.

Для этого следует учитывать ряд моментов, которые сводятся к копированию его невербальных реакций. Но это может касаться и того, что говорит человек.

3. Ведение. После подстройки, вы можете начать вести человека – если вы что-то меняете в позе, голосе, движениях, то, скорее всего, ваш партнер последует за вами. И вы его сможете направить туда, куда считаете полезным.

Интересно описан данный прием в рассказе Ивана Куприна «Олеся»: «... – Что бы вам такое показать? – задумалась она. – Ну, хоть разве вот это: идите впереди меня по дороге... Только смотрите, не оборачивайтесь назад.

– А это не будет страшно? – спросил я, стараясь беспечной улыбкой прикрыть боязливое ожидание неприятного сюрприза.

– Нет, нет... Пустяки... Идите. Я пошел вперед, очень заинтересованный опытом, чувствуя за своей спиной напряженный взгляд Олеси. Но, пройдя около двадцати шагов, я вдруг споткнулся на совсем ровном месте и упал ничком.

– Идите, идите! – закричала Олеся. – Не оборачивайтесь! Это ничего, до свадьбы заживет... Держитесь крепче за землю, когда будете падать. Я пошел дальше. Еще десять шагов, и я вторично растянулся во весь рост. Олеся громко захохотала и захлопала в ладоши.

– Ну что? Довольны? – крикнула она, сверкая своими белыми зубами. – Верите теперь? Ничего, ничего!.. Полетели не вверх, а вниз.

– Как ты это сделала? – с удивлением спросил я, отряхиваясь от приставших к моей одежде веточек и сухих травинков.

– Это не секрет? – Вовсе не секрет. Я вам с удовольствием расскажу. Только боюсь, что, пожалуй, вы не поймете... Не сумею я объяснить... Я действительно не совсем понял ее. Но если не ошибаюсь, этот своеобразный фокус состоит в том, что она, идя за мною шаг за шагом, нога в ногу, и неотступно глядя на меня, в то же время старается подражать каждому, самому малейшему моему движению, так сказать, отождествляет себя со мною. Пройдя, таким образом, несколько шагов, она начинает мысленно воображать на некотором расстоянии впереди меня веревку, протянутую поперек дороги на аршин от земли. В ту минуту, когда я должен прикоснуться ногой к этой воображаемой веревке, Олеся вдруг делает падающее движение, и тогда, по ее словам, самый крепкий человек должен непременно упасть... Только много времени спустя я вспомнил сбивчивое объяснение Олеси, когда читал отчет доктора Шарко об опытах, произведенных им над двумя пациентами Сальпетриера, профессиональными колдуньями, страдавшими истерией. И я был очень удивлен, узнав, что французские колдуньи из простонародья прибегали в подобных случаях совершенно к той же сноровке, какую пускала в ход хорошенькая полесская ведьма...¹«

2. Применение техник эффективного слушания гражданина.

В общении важную роль играет создание определенного образа человека, своеобразного имиджа. Тот, кто хочет успешно общаться, должен как можно больше узнать о своем партнере:

1. В каком он настроении?

2. Какие у него проблемы?

3. Как в данной ситуации сказать ему то, что повысило бы его самооценку и чувство собственного достоинства?

4. Как помочь ему выполнить ваше задание?

Помогут в этом *техники и приемы слушания*.

Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

¹ Куприн, А.И. Олеся. / А. И. Куприн. Собрание сочинений в 6 т. Том 2. М.: Гослитиздат, 1957.

В ходе общения происходит передача информации от одного собеседника к другому, которая может быть выражена в схеме: *передача информации* (говорящий кодирует информацию в словах) - *понимание информации* (слушающий извлекает информацию).

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, когда у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, понимающим его.

А.В. Аграшенков предлагает следующие рекомендации, опираясь на которые можно точнее, правильнее понять собеседника.

Старайтесь сдерживать попытку прервать собеседника. Прежде чем ответить, дайте ему возможность высказаться. Своим поведением подчеркните, что вам интересно его слушать. Если вам недостаточно полученной информации, попросите повторить или пояснить то, что не совсем понятно. Постоянно оценивайте свое понимание сообщения.

Дайте собеседнику время высказаться. Многие люди думают вслух и «на ощупь» идут к своей позиции, поэтому первоначальное высказывание часто является лишь грубым приближением к основной их мысли. Чтобы человек открыл и выразил свою мысль до конца, вы должны предоставить ему время и возможность свободно высказаться.

Ни в коем случае не показывайте собеседнику, что его трудно слушать. Напротив, проявите по отношению к нему полное внимание и расположение. Случайного кивка, восклицания или замечания будет достаточно, чтобы подчеркнуть заинтересованность.

Повторите высказывание говорящего. Если собеседник уже высказался, воспроизведите главные моменты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, так ли вы его поняли. Это застрахует вас от любых неясностей и недоразумений.

Избегайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздержитесь от скороспелых оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

Не заостряйте внимания на речевых особенностях собеседника. «Какой медлительный!», «Какой монотонный субъект!», «Какой надоедливый» - такие мысли иной собеседник может вызвать, поэтому в разговоре с ним мы слишком нетерпеливы. Если вы считаете себя хорошим собеседником, сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник, а не на том, как он это делает.

Спокойнее реагируйте на высказывания. Если один из собеседников чрезмерно возбужден, то это влияет на восприятие другого. В таком случае включаются эмоциональные барьеры. Слушатель с трудом подбирает контраргументы, чтобы защититься, и находит себе моральную поддержку в полном отрицании всего, что говорит партнер. Хороший слушатель старается сдерживать волнение, не разбрасывается по мелочам, а ищет и находит главную мысль, смысл высказывания, основное содержание сообщения.

Будьте внимательны. Плохого слушателя все отвлекает: звуки с улицы, телефонный звонок, хождение людей, которых видно через открытую дверь. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует свое внимание только на словах партнера.

Ищите истинный смысл слов собеседника. Помните, что не всю информацию удастся вложить в слова. Слово дополняется изменением тональности и окраски голоса, мимикой, жестами, движениями и наклонами тела.

Следуйте за главной мыслью. Хороший слушатель анализирует, какие факты являются побочными, второстепенными, а какие – главными, основополагающими. Он взвешивает их информационную ценность, сравнивает друг с другом, чтобы понять, какая мысль кроется за ними.

Не монополизируйте разговор. Собеседник, который стремится занять доминирующее положение в любой ситуации или который, как ему кажется, знает все о предмете разговора, - чаще всего плохой слушатель.

Адаптируйте темп мышления к речи. Скорость мышления в 3-4 раза опережает скорость речи. Когда мы слушаем собеседника, мы не пассивны: наш мозг усиленно работает. Пока говорит партнер, старайтесь подготовить контраргументы: суммируйте все сказанное, спросите себя, те ли факты вы выбираете для анализа, объективна ли ваша точка зрения, действительно ли партнер говорит вам самое главное².

Л.Д. Столяренко³ рассматривает следующие приемы слушания и реакции слушателя:

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
2. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание головой).
3. «Эхо-реакция» (повторение последнего слова собеседника).
4. «Зеркало» (повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов).
5. «Парафраз» (передача высказываний партнера другими словами. «Если я вас правильно понял, то...»).
6. Побуждение («Ну и...», «И что дальше?»).
7. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
8. Собственно вопросы: (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?).
9. Оценки, советы.
10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).
11. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, «скорбная мина»).
12. Неадекватные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).
13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события.
14. «Хамоватая реакция» (высказывания типа: «глупости», «ерунда все это»).
15. Расспрашивание (вопрос следует за вопросом, не уточняя цели).
16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова).

Картину данного раздела дополняют виды слушания: активное, пассивное, и эмпатическое.

Активное слушание – вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. К нему относятся постоянные уточнения той информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что...?», парафраз: «Таким образом, вы хотите сказать...» или «Другими словами, вы имели в виду...». Применение этих простых приемов общения позволяет достичь сразу двух целей:

1. Обеспечивается адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность в том, что передаваемая информация правильно понята.

2. Вы косвенным образом информируете собеседника о том, что перед ним равный ему партнер. Занятие вами равной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово. Использование навыков активного слушания очень поможет в случае, если вам навязывают позицию «жертвы», когда применение новых приемов не только сбивает с привычной позиции авторитарного собеседника, но и поднимает вас до уровня равного разговора, дает возможность

² Аграшенков, А. В. Психология на каждый день: Советы, рекомендации, тесты / А. В. Аграшенков. - Москва: Вече: АСТ, 1997. – 473С.

³ Столяренко, Л. Д. Основы психологии. Практикум. /Л. Д. Столяренко. Ростов-на-Дону: Феникс. – 2000. – 398С.

сосредоточиться на существенных моментах разговора, а не на собственных переживаниях и опасениях.

Активное слушание незаменимо в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться, настроиться, настроить собеседника на деловую волну, если у вас возникает желание дерзко ответить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Типичной ошибкой при применении активного слушания является часто формальное следование правилам. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что...», но, не услышав ответа, продолжает развивать аргументы в пользу своей собственной точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника. Потом сам удивляется, что техника активного слушания не работает: «Я же сказал: «Если я вас правильно понял, то...», а мы все равно не поняли друг друга, и собеседник стал злиться на меня. За что?»

Дело в том, что активное слушание подразумевает постоянное осознание своей точки зрения и только при наличии фильтра «Я хочу вас понять» или отсутствии всяких фильтров вообще оно будет работать. Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не срабатывают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одно – успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только потом с ним можно общаться «на равных». В таких случаях эффективно работает прием пассивного слушания.

Пассивное слушание – вид слушания, в котором проявляются умение дать понять собеседнику, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»: «да-да, угу-угу, ну конечно». Эмоциональное состояние подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает успокаиваться, затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, затем падает. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник дополнительно, то выговорившись, человек успокоится, и после этого вы можете общаться с ним нормально. Не молчите, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека тем более. Не задавайте уточняющих вопросов, потому что вопрос: «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут он мне говорит..., а я ему отвечаю...!», только вызовет взрыв негодования у вашего партнера. Не говорите собеседнику: «Успокойся, не волнуйся, все уладится». Они его возмутят, ему покажется, что его проблему недооценивают и его не понимают. Иногда, в ряде случаев, будет важным, повторить ключевые слова собеседника, эмоции, синхронизировать темп речи и ритм дыхания, т.е. показать, что вы разделяете его чувства. Но, если вам это чуждо, лучше не пытаться повторять действия, его слова, - он, заметив вашу неискренность, оценит ваши действия как издевательство над его чувствами.

Если эмоции партнера направлены на вас, главная задача – не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в его эмоциональное состояние, это точно приведет к бурному конфликту, выяснению отношений.

Пассивное слушание требует определенной душевной работы, работы по осознанию и самого себя. Приемы пассивного слушания будут действенными только тогда, если вы предварительно осознаете, что чувствуете вы сами в данный момент, способны ли вы без искажающих фильтров услышать ту эмоцию, которая сейчас доминирует у вашего партнера, не относя ее к себе, не заражаясь ею, не реагируя на нее. Если да, то ваше слушание будет успешным, если же нет, то вы лишь поддадитесь тому эмоциональному напору, который исходит от вашего собеседника, и фактически явитесь объектом его манипулирования вами.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания, которое дает человеку облегчение и открывает ему новые пути для понимания самого себя.

Правила эмпатического слушания:

1. Настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободиться от собственных переживаний и постараться отойти от установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае можно понять, что чувствует ваш собеседник.

2. В своей реакции на слова партнера в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, продемонстрировать собеседнику, что правильно понято и принято.

3. Держать паузу, которая поможет собеседнику осознать ваш ответ, подумать, чтобы разобраться в своем переживании.

4. Помнить, что эмпатическое слушание – вид слушания, отражающий чувство сопереживания без комментариев.

5. Если собеседник возбужден и говорит «не закрывая рта», а беседа носит достаточно доверительный характер, достаточно просто поддерживать собеседника междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или повторять его последние слова.

6. Применим в случае, когда человек сам хочет поделиться переживаниями.

В процессе общения ряд экспертов предлагают применять трехтактную схему слушания: *поддержка – уяснение – комментирование*. На этапе поддержки основная цель – дать возможность человеку выразить свою позицию. Уместная реакция слушателя на этом этапе: молчание, поддакивание, «эхо», эмоциональное сопровождение. На этапе «уяснения» цель – убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы. На этапе «комментирования» слушатель рассказывает о позиции, отличающейся от услышанной, предупреждая, заботясь, что есть иное мнение и с ним надо считаться. По этому поводу начинается дискуссия, советы, оценки, комментарии как к этому быть готовым.