

Тема 7. Технология установления контакта и поведенческая гибкость в деятельности сотрудника милиции.

Существуют различные технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Наиболее приемлемыми представляются рекомендации, разработанные научно-методическим центром юридической и психолого-педагогической подготовки «Инновация», которые позволят одновременно устранять психологические барьеры, организовывать сближение с партнером по общению и диагностировать его личностные особенности. Методику рекомендуется применять в профессиональной деятельности, когда вы выстраиваете общение по типу долгосрочного сотрудничества, на основе демократического стиля взаимодействия.

Для практического применения методики необходимо усвоить следующие *основные принципы*.

1. Последовательное и полное прохождение всех стадий установления контакта. Это существенно, поскольку задержка на каком-либо этапе ведет к прекращению развития диалога. Попытка «перепрыгнуть» этап или ускорить его созревание приводит к торможению и даже возникновению конфликта.

2. Ориентировка и опора только на четкие и заранее изученные признаки и показатели возникновения этапа, достижения его зрелости и готовности к замене следующим.

3. Ответное желание и стремление партнера самостоятельно действовать в направлении сближения. Это важно, поскольку именно вызванная к жизни самостоятельная активность собеседника даст больший результат, чем ваша односторонняя активность как инициатора контакта.

Методика установления контакта предполагает последовательное прохождение пяти этапов, названия которых отражают сущность каждого.

1 этап: Снятие психологических барьеров.

2 этап: Нахождение совпадающих интересов.

3 этап: Определение принципов общения.

4 этап: Выявление качеств, опасных для общения.

5 этап: Адаптация к партнеру.

1 этап. Снятие психологических барьеров

Вам, наверное, приходилось попадать в такие ситуации, когда вы, встречаясь с человеком, испытываете волнение, напряжение, а порой и тревогу. Невозможность сделать прогноз развития сценария диалога приводит к подобным эмоциональным состояниям. В свою очередь, собеседник, видя ваше волнение, сам входит в такой же образ. В итоге, как в известном мультипликационном фильме про котенка по имени «Гав» следует фраза «Давай бояться вместе». Находясь в таком состоянии, каждый стремится уступить инициативу в разговоре, затягивая при этом паузу, которая создает еще больший дискомфорт. Или, наоборот, вы продолжительное время что-то говорите, эмоционально объясняете, а ваш собеседник абсолютно спокойно воспринимает рассказ и иногда реагирует, направляя взгляд в вашу сторону. Вас пронизывают досада, горечь, обида, вы готовы растерзать обидчика или сказать ему все, что думаете по этому поводу.

Вы столкнулись с одним из психологических феноменов, называемым барьером общения.

Факторы, которые служат причиной непонимания собеседников, и, как следствие, могут создавать напряжение и предпосылки к развитию конфликтного

поведения, называют барьерами общения.

Известному в свое время сатирику Джону Донну от властей пришло предупреждение: «Бичуйте пороки, но не вините их носителей!»

«Неудивительно! – воскликнул он. – Осуждать карты и щадить шулеров?»

При первой встрече двух людей (например, коллег по работе, начальника и подчиненного) оба ожидают друг от друга каких-то определенных действий. Именно это и влияет на их позиции в первоначальных отношениях. Человек, неосознанно воздвигая психологические барьеры (повышенная осторожность, контроль над высказываниями), заранее предостерегает, страхует себя. Обычно это порождается отсутствием или недостатком информации о том стиле взаимодействия, который будет предложен партнером. Незвестной представляется и установка, которую тот примет, а также позиция и роль, избранные им для общения. Именно поэтому напряжение, не способствующее общению, необходимо снять.

Задачи первого этапа – снятие психологических барьеров и снижение напряжения – объединяются в одну основную, заключающуюся в подготовке путей для последующего взаимодействия.

Основные факторы первого этапа делятся на положительные и отрицательные.

Положительные факторы – все те условия, которые вызывают согласие или ведут к накоплению согласий по различным вопросам. К ним относятся:

- а) частота согласий;
- б) их взаимность и совпадение;
- в) чередование согласий с той и другой стороны.

Отрицательным фактором являются чрезмерное волнение и напряжение, настороженность и тревожность, которые определяют возникновение барьеров.

Важным принципом работы инициатора контакта на первом этапе становится выбор нейтральной темы для беседы: события общественной жизни, погода, результаты спортивных состязаний. При этом разговор можно начинать с комплиментов в адрес организации, в которой происходит встреча или собеседника. Во втором случае это должно быть сделано очень тонко и тактично, чтобы не спровоцировать включения психологической защиты. Дело в том, что комплимент носит *небольшое* преувеличение, поэтому важно не переборщить.

Пример: «Мне импонирует ваша пунктуальность, буду стараться следовать вашему примеру».

После комплиментов, как правило, возникает пауза, которая в подобной ситуации не к месту. Заполнить ее можно, рассказав историю или байку. Их необходимо продумать до встречи. Иногда с нами случаются интересные моменты, с которыми также можно поделиться. Главное, чтобы эти истории были рассказаны к месту.

В начале встречи старайтесь строить свою речь таким образом, чтобы информация содержала трюизмы, делалась оценка проблем и вопросов, так, чтобы с ней трудно было не согласиться. Ориентируйтесь на то, что интересно собеседнику. Дайте возможность ему высказаться на этот счет. Когда партнер увидит, что вы соглашаетесь с ним, с его суждениями, мнением или утверждением, он воспримет это как свое достижение. Множество согласий создает у собеседника длительное и устойчивое состояние удовлетворенности действиями – как своими, так и вашими.

Таким образом, *главная задача* – исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер. В конечном итоге, в центре внимания всегда находится то, что не связано с принятием решения и поэтому не вызывает

затруднений. Инициатору контакта следует придерживаться кардинального принципа – согласие со всеми высказываниями партнера и получение согласия с его стороны.

И, конечно же, создание доверительных отношений через систему невербальной коммуникации «Я свой».

Исследования показывают, что существует достаточное количество подходов к проблеме барьеров общения. Так, например, Н.И. Шевандрин выделяет три формы барьеров:

1) барьеры понимания:

- фонетический барьер (невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов);

- стилистический барьер (несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению);

Зима. Снегопад. Пригород. Стоит сотрудник ГИБДД, бдительно несет службу. И вдруг останавливается красный «Феррари». Из автомобиля выходит японец и направляется к инспектору с вопросом: «Оса хотя ки наси ро куати Кока-кола?». На что инспектор отвечает: «Я вас не совсем понял. Вы меня спрашиваете: «Где в этом заснеженном городе можно купить баночку чего?»

или

Пожилая пара готовится ко сну.

– Изя, ты закрыл калитку?

– Закрыл, Соня, закрыл.

– А дверь ты закрыл?

– И дверь закрыл.

– А на английский замок?

– И на английский замок, Соня.

– А на бельгийский?

– И на бельгийский закрыл.

– А на засов?

– И на засов закрыл, Соня.

– А на цепочку?

– И на цепочку тоже.

– Изя, а на швабру ты закрыл дверь?

– Ой! На швабру, кажется, забыл.

– Ну вот! Заходи и бери, что хочешь!

• *семантический барьер (различие в системах значений слов);*

Два наркомана в автобусе едут. Один другому говорит:

– Петь, пробей талончик!

Тот пошел по автобусу, приходит:

– Пробил, ни у кого нету.

• *логический барьер (сложна и непонятна или неправильная логика рассуждений, доказательств);*

Муж с женой смотрят кино...

На экране высвечивается... УЖАСЫ...

Жена: «Ой, мама».

Муж: «Тёща? Похожа...»

2) барьеры социально-культурного различия (социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, и употребляемых в процессе общения);

3) барьеры отношения (неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию).

Разговор двух дам:

- Я в ужасе от мысли о пятидесятилетнем возрасте!
- Дорогая, а что с тобой тогда случилось?

В свою очередь, Юрий Петрович Платонов, определил несколько иной подход к выявлению барьеров, назвав их **поведенческими**.

Даже при самых благоприятных условиях установлению позитивного контакта между людьми часто мешают индивидуально-типологические особенности сторон. Их наличие и создает барьеры на пути установления контакта. Наличие такого барьера:

- увеличивает психологическую дистанцию между партнерами;
- снижает степень взаимного доверия;
- деформирует характер взаимодействия и взаимоотношений.

В свою очередь поведенческие барьеры делятся на **эмоциональные, субъективные и барьеры процесса общения**.

Эмоциональные барьеры

Эмоции способны резко усилить или ослабить скованность, робость в поведении. Однако не любая, а лишь устойчивая отрицательная эмоция может воздвигнуть серьезный барьер на пути нормального поведения. К таким фундаментальным эмоциям относятся: горе (страдание), гнев, отвращение, презрение, страх и другие. Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении сильных эмоций.

Барьер страдания действует двояко, снижая, во-первых, уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; во-вторых, уровень коммуникативности тех, кто вступает в общение со страдающим.

Всякое страдание обычно вызвано: трагическими событиями, неудовлетворенностью своим социальным статусом; сильно заниженной самооценкой; физическими болями и т.п.

Барьер гнева преодолеть особенно трудно, ведь гнев рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

Барьер отвращения и брезгливости возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека. Если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимание, то гигиенические отклонения они не приемлют никогда.

Барьер презрения, как и барьер отвращения, ограничивает контакты с человеком, вызвавшим отрицательные эмоции.

Презрение обычно вызывают: аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость), предрассудки.

Жена говорит мужу с презрением:

- Лучше бы я вышла замуж за черта!
- Что ты, дорогая! Браки между кровными родственниками запрещены!

Барьер страха – один из самых труднопреодолимых в межличностном общении. Он побуждает свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

Страх можно рассматривать и как своеобразный защитный механизм внутреннего «Я» личности. В коммуникативном аспекте исследования проблемы страха целесообразно выделить его дезорганизирующую функцию. Она проявляется, прежде всего, на уровне разрушения коммуникативных отношений и умений собеседника. Страх – явление динамичное. Модусы страха можно классифицировать по степени выраженности, имея в виду экспрессивный характер страха. Это дает возможность построить динамический ряд страха.

Тревога. Первичная ступень страха. Основная функция страха в этом состоянии – оценочная. Модели общения дезинтегрируются в силу большой концентрации внимания не на его содержательной стороне, а на оценке возможной угрозы.

Испуг как состояние осознания опасности и неподготовленности к ее отражению.

Собственно страх как состояние полной дезорганизации психологической структуры личности.

Состояние ужаса обусловлено вмешательством дезорганизирующей функции. На этом этапе возможны деструкция отражательного механизма, деградация личности, разрушение организма.

Пребывание собеседника в страхе не дает возможности перейти на адекватный целям уровень поведения.

Человечество испытывает огромное количество страхов. Большинство из них имеет научные названия и таится в многочисленных уточняющих словах к загадочному – фобия.

Психологи определяют фобию как навязчивое состояние в виде непреодолимой боязни некоторых предметов, действий, поступков, ситуаций. Это может быть боязнь закрытых помещений, высоты, страх перед переходом улиц, страх острых предметов и заболеваний. Фобии не возникают на пустом месте, а, как правило, появляются при психопатии и многих вяло протекающих психических заболеваниях. Но и у здоровых людей могут проявляться отдельные элементы фобий, порой весьма причудливых.

Нет ничего странного в том, что люди боятся высоты (акрофобия), пауков (арахнофобия) или толпы (агорафобия, антропофобия), ведь все это действительно представляет угрозу. Вполне объяснимо, к примеру, и такое явление, как алопатофобия – страх заходить в туалеты (например, в привокзальные). Однако некоторые страхи могут стать для их обладателя сущим наказанием. Например, довольно тяжело идти по жизни с боязнью нанести кому-либо поражение (блаптофобия) или со страхом перед наслаждением (гедонофобия).

Неврозы стали актуальной проблемой жителей больших городов. Постоянные стрессы, шум, толпа, невозможность скрыться от людских взглядов моделируют ситуацию опасности. По некоторым данным, каждому второму жителю крупного города было бы желательно один раз в пять лет проходить профилактический курс в клинике. Но легкие случаи фобии, как правило, не вызывают беспокойства ни у самих «боящихся», ни у окружающих.

До появления психоанализа самым передовым методом излечения фобий считался гипноз. Врач заставлял находящегося в гипнотическом сне пациента заново пережить ситуацию, которая вызывала у него страх, и давал ему установку: «Не бойся!».

Кроме всенародно известных клаустрофобии и ее антипода агорафобии в природе существует воистину огромное количество страхов. В частности, американский словарь медицинской терминологии приводит около 400 видов.

Ведут коров на убой. Одной из них страшно стало. Она спрашивает у соседки, просто чтобы поговорить:

– Извините, а Вы здесь в первый раз?

– Нет, блин, второй!

Барьер стыда и вины возникает в результате осознания неуместности происходящего.

Барьер плохого настроения также входит в группу барьеров, вызванных эмоциями. Эмоционально-негативное состояние индуцируется на партнера, парализует его коммуникативные устремления. Плохое настроение часто служит источником конфликтов.

Болгарский психолог Ф. Генов, исследуя причины возникновения служебных конфликтов, установил в частности, что, во-первых, у людей, занятых административной работой, уровень эмоциональной уравновешенности значительно ниже среднестатистического, а с возрастом еще более снижается; во-вторых, плохое настроение руководителя существенно ухудшает настроение подчиненных.

– Я вижу, капитан, у вас плохое настроение? Что случилось?

– Я выиграл главный приз в лотерею.

– Так ведь это же хорошо !!!

– Кому как. Второй и третий призы денежные! А первый – круиз на нашем корабле!

Субъективные барьеры общения формируются на базе темперамента, характера и типа акцентуации личности. Рассмотрим кратко основные их типы.

Доминантный собеседник испытывает потребность обратиться к какому-либо человеку, и его не слишком заботят уместность, целесообразность данного обращения. Такой человек не считает для себя обязательным отвечать на вопросы, которые перед ним поставлены. Он хочет сам оказывать влияние на других, овладеть инициативой и подавить активность партнера по общению. Настроенность такого человека можно уловить на стадии оценки коммуникативной ситуации по осанке, мимике, жесту, взгляду и речевым актам. В общении он напорист, перебивает партнера, повышает голос, многократно повторяет одно и то же.

Как организовать общение с доминантным партнером? Во-первых, надо дать ему возможность проявить свою доминантность. Во-вторых, спокойно придерживаться независимой точки зрения, не опровергая и не высмеивая «силовые приемы» партнера.

Недоминантный собеседник постоянно чувствует себя просителем, скромничает, лишняя раз взять инициативу в разговоре, задать вопрос, высказать точку зрения. Он очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Уступчив, легко теряется, не перебивает партнера, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешительность в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приводит к выводу о своей неправоте (затем, осознав это, впадает в отчаяние). Общение с ним – это его стимулирование, предоставление ему инициативы и возможности выразить себя.

Мобильный собеседник обладает легкой манерой переключения внимания, быстротой рефлексивной оценки. Быстро и часто поверхностно рисует в своем сознании образ партнера по общению. Речь его тороплива: одна фраза легко сменяется другой. Он часто и произвольно своей мобильностью оказывает влияние на темп общения партнеров. Постоянно перебивает. Активно выражает свое отношение к тому, что говорите вы, вставляет в вашу речь реплики и замечания. Стиль его высказываний неряшливый. Смысл речи для него важнее содержания. Продолжительное, монотонное общение с глубоким анализом сущности явлений с ним невозможно. Он стремится внести разнообразие в общение. Проститься с ним так же легко, как и разговаривать: он невзыскателен в отношении форм и ритуалов прекращения общения.

Ригидный (инертный) партнер по общению включается в коммуникативную деятельность не сразу. Ему требуется основательно изучить партнера, понять его коммуникативные намерения. Слушает внимательно. Говорит медленно. Мысль излагает подробно: фразы строит тщательно, стремясь к тому, чтобы слово точнее передавало смысл. Не любит, чтобы его перебивали. Не терпит от других поспешности в изложении мыслей. Общение с таким человеком может изматывать тех, кто нетерпелив. С учетом сложившихся этикетных форм общения надо уметь войти и выйти из коммуникативного взаимодействия с ригидным субъектом общения. В общении с ним следует избегать торопливости и небрежности.

Если в общении с мобильным партнером лучше всего сначала подстроиться под его темп, что на первых порах может снижать содержательность контакта, то далее следует постепенно замедлять частоту и скорость собственных реплик. Затем уже можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что осталось малопонятным или невыясненным. Если вы не проявите такой инициативы, то общение не состоится и каждый из вас унесет с собой чувство досады, неудовлетворенности общением.

Если партнер по общению инертен, то надо запастись терпением и создать условия для того, чтобы он смог адаптироваться к вам почувствовал себя комфортно. А вы бы потренировались в роли благодатного слушателя.

Экстравертный партнер расположен к взаимодействию. Общение – это его стихия. Он почти всегда направлен на партнерство, независимо от того, легко или тяжело у него на душе. Искренне уверен в своей способности понять любого человека. Хочет быть полезным. Очень внимателен к окружающим и желает такого же внимания к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, часто бывает эксцентричным в высказываниях, подхватывая модные новинки. Ему нравится высказывать симпатии партнеру по общению. Умеет говорить открыто и искренне. С таким партнером легко входить в коммуникативную ситуацию, так как часто он сам помогает вам в этом.

Интровертный субъект общения – не склонный к внешнему диалогу. Больше всего он сосредоточен на внутреннем диалоге. Обидчив и застенчив. Не склонен к общению на личные темы. Имеет хорошо управляемую систему психологической защиты «личных зон». Общение с интровертом благоприятно «с глазу на глаз». В интенсивное общение его надо втягивать постепенно и деликатно.

Постоянный учет этих характеристик собеседников дает возможность сформировать у себя навыки понимания специфики личности и *признания* ее достоинств. Только в этом случае возникает условие для эффективного общения, решения коммуникативных задач.

Барьеры процесса общения

Барьер недостаточного понимания важности общения. Этот барьер возникает, во-первых, как следствие ложной установки руководителя высшего звена, считающего, что полную информацию подчиненному сообщать необязательно; во-вторых, вследствие недооценки им общения как социально-психологического механизма управления людьми.

Барьер неправильной установки сознания. Установка – это готовность к действию в соответствии с ситуацией общения. Так называемая «неправильная установка» возникает в итоге деформации ее: а) стереотипами мышления; б) предвзятыми представлениями; в) неадекватными отношениями; г) отсутствием внимания и интереса к кому-либо или чему-либо; д) пренебрежением к фактам.

Стереотип представляет собой устойчивое, упрощенное мнение об отдельных людях и ситуациях. Стереотипы создают барьеры в общении двояким образом: смысл информации может быть искажен стереотипом говорящего, а также стереотипным мышлением слушающего.

Предвзятые представления возникают в результате снижения уровня самокритичности и завышенной самооценки. В этом случае человек ищет контакт только с теми, кто разделяет его взгляды или идеи, и отвергает все, что им противоречит.

Неадекватные отношения формируются вследствие смещения функционально-ролевых и личностных позиций. Они препятствуют налаживанию контактов и созданию обстановки психологического равенства партнеров по общению.

Отсутствие интереса. Нередко бывает, что человек в процессе общения перестает придавать значение воспринимаемой им информации. Так пропадает интерес к общению. Отсутствие же внимания определяется отсутствием интереса, а также – и это весьма важно – неумением управлять своим вниманием.

Пренебрежение фактами – это следствие привычки делать поспешные выводы и заключения, не располагая достаточным числом фактов или неправильно их понимая.

Барьер речи. Возникает вследствие допущенных речевых ошибок, ибо речь – основное средство общения. Этот барьер искажает (а иногда и полностью заглушает) слова говорящего.

Возникает такой барьер в результате: эмоционального возбуждения; неправильного выбора слов; ошибок в построении сообщения; неверной оценки способности партнера понять передаваемую ему информацию; слабой аргументации; не владения социально-психологическими механизмами общения.

Итак, барьеры общения – это препятствия на пути к психологическому контакту и успешному влиянию партнеров друг на друга.

Городской гость в селе:

– Хорошо у вас тут: и луг, и лес, и молоко...

– Это точно: и коса есть, и топор с пилой, и навоз тоже.

Мы рассмотрели группу барьеров, знания о которых помогут их нивелировать.

Конец первого этапа характеризуется набором признаков:

а) паузы после ваших вопросов становятся короче;

б) начинают преобладать собственные сообщения собеседника, возникают его произвольные объяснения и дополнения к уже сказанному;

в) уменьшается количество односложных ответов и реактивных вопросов (вопрос на вопрос).

Результаты первого этапа. Напряженность начальных отношений сменяется расслабленностью. Сверхконтроль сменяется вначале наблюдением за развитием отношений, а затем включенностью в общение по линии согласия. Тревожность и напряженность уменьшаются.

2 этап. Нахождение совпадающих интересов

В основе данного этапа лежит поиск совпадений: совпадающие темы, мнения, оценки, переживания.

Особенно значим интерес типа «хобби», потому что он кажется свободным и независимым от личностных особенностей. На самом деле он не только привлекает внимание обменом мнениями и оценками, но одновременно и отвлекает оттого, что может рассматриваться как обязанность и связываться с официальной стороной общения. Здесь важно и совпадение в оценках. У людей, разделяющих один и тот же интерес, чаще всего совпадают также суждения о других предметах и их оценки. В дальнейшем именно это способствует сокращению дистанции.

Таким образом, *целесообразность второго этапа* состоит в том, чтобы построить первичную основу для объединения, а затем на базе общих совпадающих и

привлекательных для каждого моментов «двигаться» с партнером некоторое время параллельно. Одновременно здесь вырабатываются первичные навыки совместной работы, а также возможность получить положительные эмоции от реализации устремлений собеседника.

Задачи второго этапа можно свести к следующему: построение рассуждений, согласие с партнером по вопросам, вызывающим общий интерес, вызов у него переживания, ознакомление с особенностями его поведения. Предмет общего интереса выполняет функцию эталона, организатора и стержня беседы.

«Не тут-то было – старик желал беседовать. Теперь он спрашивал, что за книгу читает юноша. Сантьяго уже думал поступить неучтиво и просто пересест на другую скамейку, но отец всегда учил его быть вежливым со старшими. Он молча протянул книгу соседу и сделал так по двум причинам. Во-первых, он сам не знал, как правильно произносится ее название. А во-вторых, если старик неграмотный, он сам отсядет от него, чтобы не чувствовать себя униженным.

– Гм... – сказал старик, оглядев ее со всех сторон, словно в первый раз видел книгу. – Хорошая книга, о важных вещах, только уж больно скучная.

Сантьяго удивился: старик, оказывается, не только умел читать, но даже и эту книгу прочел. Что ж, если она и вправду скучная, он еще успеет обменять ее на другую.

– Она о том, о чем написаны почти все книги, – продолжал старик. – О том, что человек не в силах сам выбрать свою судьбу. Она старается, чтобы все поверили в величайшую на свете ложь.

– А что это за величайшая на свете ложь? – удивился Сантьяго.

– Звучит она так: в какой-то миг нашего бытия мы теряем контроль над своей жизнью, и ею начинает управлять судьба. Ничего более лживого нет.

– Со мной все было не так, – сказал Сантьяго. – Меня хотели сделать священником, а я ушел в пастухи.

– Так оно лучше, – согласился старик. – Ты ведь любишь странствовать.

«Он будто прочел мои мысли», – подумал юноша».

Механизмы второго этапа. Интерес к какому-либо предмету или теме важен тем, что он целиком поглощает сознание собеседника. Положительная эмоциональная окраска темы способствует тому, что ваш партнер будет стремиться продолжать разговор и углублять его. В то же время его сознание «приковано» к теме интереса, тормозит и устраняет из поля зрения все, что не соответствует и не способствует ее развитию. При этом вы не должны демонстрировать наличие какого-либо перевеса, преобладания над партнером (например, в информации). Из этого вытекает необходимость занять пассивную позицию при получении информации от собеседника.

Чтобы состояние, вызванное интересом, оказывало наибольшее влияние на процесс взаимодействия, тактически целесообразно данный интерес поддерживать только до определенных пределов, не исчерпывать его до конца, поскольку это означало бы одновременно исчезновение и эмоций, и стремления продолжать начавшееся общение.

Тактические приемы второго этапа:

Прием «Наращение». В самом начале разговора на ту или иную тему вы можете быть внешне безразличны к высказываемым положениям и мнению. В дальнейшем показывайте наращение интереса в процессе общения.

Прием «Детализация». Заключается в высказывании повышенного интереса к подробностям в изложении собеседника, а также в просьбах интерпретировать сказанное.

Прием «Проблемы». Для его применения необходимо владеть какой-либо сенсационной информацией последнего времени и высказать по ее поводу некоторые собственные суждения. Все это должно быть оригинальным, но не противоположным мнению, высказанному собеседником. Как правило, человек стремится к тому, чтобы объяснить неясности и возникшие вопросы с точки зрения своих позиций.

Прием «Переключение» состоит в том, что в рассуждения по теме, избранной в качестве общей, все чаще включаются отдельные элементы другой проблемы, на которую вы «переключаете» собеседника. Это дает возможность распространять эмоции, возникающие по основной теме, на любую иную, нужную вам или проверить реакцию собеседника.

Признаки и показатели второго этапа:

- а) нахождение одной темы, равно приемлемой для обеих сторон (основной признак);
- б) периодический возврат к одной теме;
- в) появление общего фонда слов и выражений;
- г) в зоне развившегося интереса и при ведении разговора по интересующей обеих теме сокращаются отдельные фразы и выражения (практически достаточно произнести только начало некоторых фраз, и собеседник может их продолжить);
- д) поток сообщений по этой теме приобретает характер внезапно возникших воспоминаний.

Результаты второго этапа. Установление взаимопонимания вызывает желание продолжать общение и сближение, создает ряд первичных «опорных пунктов» для того, чтобы в дальнейшем расширить область возможного взаимодействия. Продолжительное и непрерывное общение по поводу одного и того же интереса способствует первоначальному взаимодействию (по типу сотрудничества), которое может продолжаться. Образуются предпосылки и возможности для того, чтобы этот стиль распространялся и на другие темы разговора. Создается ожидание повторения положительных эмоций.

3 этап. Определение принципов общения

Основная функция этапа заключается в осуществлении первого обмена информацией об индивидуальных принципах общения и отборе ценных и ведущих качеств партнера. Все, что собеседник предложит вам как принципы общения (честность, прямота), должно быть вами принято. Это сформирует у него готовность к ответному принятию не только высказанных вами принципов (и декларированных вами собственных качеств), но и других утверждений, которые вы выскажете в последующем. Тем самым постепенно утверждается позиция приемлемости.

Ваши взаимоотношения будут определяться рядом положительных и отрицательных факторов.

Положительные факторы:

- а) предложение наиболее общих принципов, приемлемых для всех («я покладистый», «я всегда готов к обсуждению», «я думаю, все равно все уладится», «я прямой», «я считаю, что лучше не говорить резко: люди могут обидеться!»);
- б) проявление качеств, которые совпадают с ожидаемым от человека, мера их воздействия на другого увеличивается, если передающий сообщает то, что приятно принимающему;
- в) быстрая и положительная реакция на предложенное, как правило, вызывает повышенный интерес к сообщению.

«Перед Каупервудом встал вопрос – лгать или говорить правду; но нет, лгать было слишком рискованно. Если ему не удастся заручиться сочувствием и поддержкой Батлера, он может обанкротиться, и тогда правда все равно выплывет наружу.

– Я ничего не стану от вас скрывать, мистер Батлер, – сказал он, уповая на доброжелательное отношение старика и глядя на него тем смелым и уверенным взглядом, который так нравился Батлеру.

Тот порою гордился Каупервудом не меньше, чем своими сыновьями. Кроме того, он чувствовал, что молодой банкир так заметно выдвинулся именно благодаря ему, Батлеру.

– Надо вам сказать, что я уже довольно давно скупаю акции конных железных дорог, правда, не только для себя. Может быть, мне не следовало бы открывать вам то, что я сейчас открою, но, поступив иначе, я причиню ущерб и вам и многим другим лицам, которых я хотел бы от этого уберечь».

Отрицательные факторы:

- а) изображение тех качеств, исполнение которых не может быть гарантировано;
- б) демонстрация авторитарных качеств;
- в) попытки анализа предлагаемых качеств;
- г) высказывание сомнений в отношении принципов, изложенных партнером (сомнение в их наличии, степени выраженности, искренности).

– Вы откуда будете? – спросил он старика.

– Отовсюду.

– Так не бывает, – возразил юноша. – Никто не может быть отовсюду. Я вот, например, пастух, брожу по всему свету, но родом-то я из одного места, из городка, рядом с которым стоит старинный замок. Там я родился.

– Ну, в таком случае я родился в Салиме.

Сантьяго не знал, где это – Салим, но спрашивать не стал, чтобы не позориться, обнаруживая свое невежество. Он уставился на площадь, по которой с озабоченным видом сновали прохожие.

– Ну, и как там, в Салиме?

– Как всегда, так и сейчас.

Ухватиться было не за что. Ясно было только, что город этот не в Андалусии, иначе он бы его знал.

Механизмы третьего этапа. Представление каждым участником набора качеств, которые считаются необходимыми для общения. Подчиняясь определенной принятой линии поведения, следует намеренно гасить порывы к нежелательным действиям, которые могут повредить вашему тактическому замыслу. В этом состоит регулирование поведения на данном этапе. Подчеркивая некоторые свои недостатки и подшучивая над ними, вы как бы предлагаете партнеру принять иронический стиль общения, показывая, что склонны к юмору или к спокойному и легкому решению вопросов. В другом случае вместо того, чтобы сказать «я сдержанный», можно специально замедлять ответы, продумывать свои суждения, медленно излагать материал. Это послужит партнеру сигналом о том, что вы предлагаете рассудительный, вдумчивый и серьезный стиль общения.

На данном этапе рекомендуются следующие принципы.

Принцип «Готовности» выражается как установка на принятие и учет любого сообщения собеседника. Это положительно оценивается партнером.

Принцип «Ответного сообщения о себе» заключается в том, что само по себе общение, принявшее форму диалога, создает своеобразный ритм обмена мнениями. В связи

с этим всякое ответное сообщение расценивается партнером как принятие его слов и способствует нормальному развитию беседы.

Принцип «Постепенного раскрытия своих качеств» заключается в том, что все черты, о которых вы оповещаете партнера, сообщаются вами в определенной последовательности. Отдельные качества должны не просто пониматься вашим собеседником, но и как бы «усваиваться» им, то есть в дальнейшем соотноситься с системой его собственных качеств. Именно поэтому не следует «подавать» их все сразу. Иначе о вас может быть составлено неправильное мнение – «человек беспечный», «человек напористый», «человек неутомимый».

Принцип «Избегания» преждевременных выводов и формулировок, даже если материала для обобщения достаточно. Это поможет также избежать подведения сведений о партнере под какое-либо определение, категорию (например, «человек себе на уме», «человек, избегающий сообщать о себе»). Учитывая, что каждый человек в определенный период хочет предстать перед другим в выгодном свете, необходимо предоставить ему эту возможность. По существу, ваша тактика здесь заключается в том, чтобы обеспечить переход от нейтральных интересов к тем, которые имеют личностный смысл. Необходимо также стремиться к тому, чтобы у собеседника появилась убежденность в том, что все сообщаемое им, учитывается. Например, можно сказать: «Вы понимаете точку зрения другого человека», «Вы быстро ориентируетесь», «Я рад, что увидел в вас то, что для меня представляется особенно ценным».

Рационально также заранее подводить собеседника к необходимости высказываться о том, что его тревожит, и в первую очередь о тех свойствах, которые у него могут внезапно проявиться. Именно поэтому следует говорить о достаточной степени выраженности у человека таких качеств, как решительность, прямота и откровенность. Это – своеобразная «специальная подготовка» к последующему их проявлению, стремлению высказаться о своих отрицательных качествах или скрываемых сторонах личности.

Тактические приемы третьего этапа:

Прием «Формулирование принятого» означает проговаривание вслух того, что собеседник специально желает подчеркнуть. Это и удовлетворяет партнера, и сокращает количество попыток повторять то, что он уже однажды высказал.

Прием «Подведение итогов» – суммирование высказанного ранее и выделение моментов совпадения во мнениях.

Прием «Сходные мнения» («Уподобление») – высказывания о том, что, по вашему мнению, служит доказательством идентичного понимания отдельных моментов в поведении и отношениях. Например, вы можете сказать: «Согласны ли вы с тем, что, по возможности, нужно быть откровенным?»

Прием «Оправданные ожидания» – высказывание некоторых суждений о том, что вы ожидали именно такого поведения, решения вопроса и такого способа взаимодействия («Я и сам так о вас думал», «Я полагал, что вы решите этот вопрос точно так же, как и я»).

Признаки и показатели третьего этапа:

а) первые упоминания о принципах, которыми человек руководствуется в отношениях с людьми и в общении;

б) подчеркивание собственных качеств и свойств;

в) появление повторяющихся штампов поведения (например, частое обращение к одним и тем же словам: «откровенно говоря», «прямо скажу», «об этом нужно основательно подумать») означает предложение принять его откровенность или стремление быть прямым, или желание быть осторожным;

г) оповещение о типичных привычках и предпочтениях; в этих случаях имеют место своеобразные введения: «я привык...», «обычно я...», «я люблю...», «мне нравится...».

Результаты третьего этапа. Создается некоторое общее представление о наборах качеств, которые предлагаются партнерами для общения. В то же время на данном этапе негативные качества утаиваются.

Достижением этапа должно стать первое «ощущение взаимопонимания». Ваш собеседник считает, что в достаточной степени понимает если не ваши качества, то хотя бы ваши желания, и одновременно «ощущает», что сам является понятым. Вы и ваш партнер начинаете приобретать установку на принятие личностных особенностей собеседника. Именно это способствует активизации общения.

4 этап. Выявление качеств, опасных для общения

Основная задача – определить данные качества и их силу относительно всех остальных, степень вероятности проявления при различных обстоятельствах. Таким образом, должна быть обеспечена предсказуемость появления конкретного качества в конкретных обстоятельствах.

Положительные факторы:

а) нацеленность на то, чтобы не фиксировать ваше внимание на появившихся или установленных качествах партнера;

б) отсутствие тенденции к осуждению с вашей стороны отрицательных качеств и эмоций собеседника при их обнаружении;

в) понимание значения вашего частичного самораскрытия для сохранения прочных отношений;

г) готовность к тому, что некоторые ваши отрицательные качества также будут раскрыты.

Отрицательные факторы:

а) ваше поведение может быть расценено как «выведывание качеств»;

б) маневрирование (уклончивые ответы на прямые вопросы о качествах);

в) ваши прямые вопросы относительно отрицательных качеств собеседника.

Механизмы четвертого этапа разделяются на те, которые обеспечивают обнаружение качеств, и те, которые дают возможность проверить их силу. Например, сопоставляется то, что было ранее объявлено вашим партнером как «сдержанность», с тем, что реально наблюдается в его поведении. Если объявленное совпадает с вашим наблюдением, значит, сокрытие отсутствует. В другом случае «срывы» и вспышки гнева дают вам основание считать, что заявленная ранее сдержанность нереальна, возможно, она маскирует какое-либо более опасное качество (например, агрессивность). Таким образом, на основе сравнения одного и того же качества по разным проявлениям фиксируются согласованность или рассогласованность.

Как правило, материалом для сопоставления является, с одной стороны, смысл заявленного ранее, а с другой – особенности речевого поведения, интонации, мимики и жестикологии партнера. Другими объектами сопоставления служат комплексы качеств, типичные для многих людей. Например, когда говорится о «прямоте», «общительности», то ожидается и реальное проявление откровенности. Однако в поведении человека иногда наблюдается несоответствие. Скажем, человек полагает, что должен рассказать вам, насколько сильно он зависим от мнения других, не уверен в себе, опасается неудач, излишне робок в некоторых ситуациях. И в то же время ему трудно отказаться оттого, что он в самом начале демонстрировал свою независимость, твердость, легкое отношение к неудачам. Он осознает также, что желаемое выдавал за действительное, но практически не

в силах иногда отказаться от ранее заявленного. Следовательно, мотивационной силой начинает обладать то, что имело место вначале.

Основой механизма, позволяющего выявлять скрываемые свойства, является фиксация внезапно возникшего отклонения от сформировавшегося стиля поведения. Это следствие ослабления контроля за своим поведением. Первыми выходят из-под контроля те качества, которые были у человека наиболее «мощными».

Принцип «Инициативы». Не ожидая сообщений от своего собеседника, вы должны продемонстрировать готовность начать рассказывать о себе, своих слабостях и некоторых отрицательных сторонах личности.

Принцип «Откровенности». После установления определенных отношений продемонстрировать готовность быть откровенным. Основная задача – вызвать у собеседника ощущение полной безопасности при раскрытии им своих отрицательных качеств: он должен быть убежден в том, что полученная вами информация не будет использована ему во вред.

Принцип «Эквивалентности». Сообщать о себе столько и в той же мере, сколько сообщает о себе собеседник. В отличие от других этапов здесь допускаются ваши сомнения и могут быть высказаны возражения. Споры являются нормальным явлением, создающим необходимый фон отношений. Одной из основных особенностей тактики вашего поведения должно стать постепенное приближение к проблеме скрываемых или отрицательных качеств собеседника. Следует начинать с признания о своих слабостях. Так, можно сообщить о некоторых ваших привычках, которые могут отрицательно влиять на процесс общения. Например: «Я имею привычку все время говорить и не давать возможности высказаться собеседнику... Может быть, я злоупотребляю этим и в нашем разговоре?» (тем самым вы одновременно подчеркиваете и принцип очередности в высказывании – диалог и предложение высказаться более открыто). В этих случаях вы ожидаете, сообщения об особенностях поведения собеседника, которые он раскрывает в ответ.

Далее можно переходить на суждения о собственных не одобряемых свойствах, мешающих коммуникации. Например: «Я говорю часто непонятно. Это мой недостаток и своеобразный эгоизм. Как правило, выговариваешься сам, сознавая, однако, что страдает собеседник» или «В беседе часто приходится контролировать свою несдержанность. Вы, если можете, напоминайте мне, когда я делаю первые попытки, свидетельствующие о проявлении моего нетерпения. Иногда я сам могу не заметить, когда начну перебивать вас, либо переключаться на другие темы». Тем самым, помимо откровенности, подчеркивается также и смысл раскрытия отрицательных качеств для взаимного контроля.

Упоминание некоторых собственных не одобряемых свойств дает вашему партнеру возможность почувствовать заинтересованность в преодолении всех помех при общении. Однако не менее важно установить специфический стиль поведения, который осознается как необычный, но на самом деле не является опасным для совместной деятельности. Следует, например, указать собеседнику: в некоторых случаях перебивание его рассуждений не означает проявления неодобрения или несогласия, а свидетельствует только о том, что уже многое понятно и не требует пояснений. Например: «Не удивляйтесь моей привычке постоянно придирается к отдельным словам или выражениям. Это не означает, что я что-то имею против вас. Мне необходимо самому избавиться от сомнений и неясности».

Возможна и другая тактика поведения, которая будет провоцировать высказывания собеседника. Можно специально крайне заострить все, что уже было высказано партнером относительно его качеств, то есть отобрать исключительно положительные характеристики и похвально отозваться о них. К примеру, вы можете заявить: «Судя по тому, что вы

сообщили мне, и что я узнал сам, у вас почти идеальный характер – портрет человека, обладающего только положительными качествами. Я не усмотрел ни одного отрицательного». После этого можно ожидать опровержения типа: «Нет, это не совсем так. Вы не правы, вы чересчур хвалите меня. На самом деле у меня, как и у всех людей, много отрицательных черт». Затем, как правило, в доказательство приводится перечень своих отрицательных качеств.

На данном этапе общения вы можете:

- а) допускать споры, но не осуждение;
- б) придавать большее значение самому факту сообщения о скрытом, нежели характеристике его содержания (подкреплять любое раскрытие качеств);
- в) постоянно подчеркивать свое собственное доверительное отношение к собеседнику, проявлять уверенность в том, что все сказанное останется известным только вам двоим;
- г) в случае возникновения спора немедленно прекращать его. При построении всех тактических конструкций вы можете столкнуться с испытанием вас на надежность, которое заключается в том, что он начинает задавать вопросы, в которых звучит всегда один и тот же мотив: каково ваше мнение о некоторых отрицательных свойствах других людей и их характеристиках? Часто это сопровождается просьбой доказать и обосновать такие характеристики.

Для собеседника важно, как именно вы выскажетесь о другом человеке. Вы испытываетесь им перед установлением с вами доверительных отношений и допустите ошибку, если будете рассказывать о скрытых качествах других людей (выдавать их). Здесь достаточно любой отговорки. Например: «Я не могу обсуждать глубоко личные подробности жизни других людей», «Я полагаю, что это никому не интересно», «Это не тема для разговора».

Если ваш партнер по общению не стремится к высказываниям, можно применить психологические приемы.

Прием «Высказывание сомнений» заключается в том, что некоторые сообщения собеседника вы подвергаете сомнению сразу же после их высказывания. Поводом для таких сомнений должно быть какое-либо неожиданное несоответствие в только что высказанном. Например, собеседник говорит о том, что он порой проявляет несдержанность и срывается. В свою очередь, вы отмечаете, что «За время нашего знакомства и взаимодействия вы демонстрировали корректность и тактичность. Это очень ценится мной и я благодарен, что вы, оказываясь, порой в сложных ситуациях, сохраняли в отношении меня сдержанность и уравновешенность. Это дорогого стоит». Таким образом, вы отмечаете сильные стороны человека, делаете ему комплимент и настраиваете на то, чтобы в дальнейшем собеседник контролировал себя, не теряя собственного достоинства.

Прием «Сопоставление противоречий». Когда нужно возбудить у человека активную направленность на самостоятельное высказывание, следует сопоставить все противоречия, которые могут быть «предъявлены» ему как собственные. Этот прием схож с предыдущим, однако, сопоставляя высказанные собеседником предостережения, вы говорите о несоответствии сказанного и реального поведения и приглашаете его обсудить эти противоречия. Следует добиться от партнера развернутого объяснения и раскрытия своей позиции.

Например, собеседник говорит, что иногда он любит пофантазировать и это, порой, переходит все границы и может интерпретироваться как обман. Общение в таком случае, надо вывести на уровень обсуждения. Вначале сказать о том, вы не замечали такого в собеседнике и посредством вопросов пригласить к дискуссии по данному вопросу. Можно

применить прием, который образно можно назвать «Мы по одну сторону баррикады», т.е. рассказать о случае, произошедшем с вами, когда необходима было включить фантазию.

В зависимости от того, в каком свете вы хотите представить себя в рамках обсуждаемого вопроса, можно продолжить диалог по двум направлениям. Направление первое, показ собеседнику, что с фантазией у вас проблемы, а, из этого следует, что обмана от вас ожидать не придется. Ваш ответ может выглядеть так же анекдотично, как этот рассказ, когда человека назначили ответственным за сдачу нового дома, и он ведет комиссию по объекту. Все бы ничего, но решили проверить звукоизоляцию. Два члена комиссии зашли в соседние квартиры, и один кричит другому: «Коля! Ты меня слышишь?», а второй отвечает: «Ты, что, я же тебя вижу». Как выкрутиться из этой ситуации?

Направление второе, что вы такой же, и порой, у вас фантазия тоже может развивать космическую скорость. Поэтому вместе будете следить за полетом мысли и, если необходимо, притормаживать друг друга.

Прием «Диагностические вопросы». Ваши вопросы, касающиеся свойств и качеств других людей, побуждают партнера высказать свое мнение по поводу их характеристик, а тем самым – его отношение к отрицательным качествам. Выясняется его представление о правильности поведения окружающих. Вот примерные высказывания для постановки вопросов и обсуждения:

Королевский шут заметил однажды: «Удачно сострить можно только по адресу тех, кто попал в опалу».

Человечество так старо! Всегда приходится идти по чьим – то стопам. (А. Додэ)

Общество разделяется на два больших класса: на тех, кто работает, чтобы жить, и тех, которые живут, чтобы заставлять работать других. (К. Райберти)

Одиночество – порой лучшее общество. (Дж. Мильтон)

В свете встречаешь людей четырех разрядов: влюбленных, честолюбивых, наблюдателей и дураков... Самые счастливые – дураки. (Т. Пэн)

Кто хорошо служит своей родине, тот не нуждается в предках. Ф. Вольтер

Власть одного человека над другим губит, прежде всего, властвующего. (Л. Н. Толстой)

Сорваться – эффектнее, чем устоять,

Разбить – романтичнее, чем уберечь.

Отречься – приятнее, чем настоять,

И самая легкая вещь – умереть. (Н.Н. Матвеева)

Ковыляющий по прямой дороге опередит бегущего, который сбился с пути. (Ф. Бэкон)

Истина – это заблуждение, которое длилось столетия. Заблуждение – это истина, просуществовавшая лишь минуту. (Л. Берне)

Прием «Вызов спора» заключается в том, что вы начинаете спорить по какому-либо поводу, происходит острый обмен мнениями, где собеседник раскрывается. Высказывания для вызова спора:

В конце концов, что такое смерть? Смерть, дорогие товарищи, это самое интересное приключение, которое мы испытаем в жизни. (А. Стругацкий)

Что сделалось смешным, не может быть опасным. (Вольтер)

Веселые люди делают больше глупостей, чем грустные, но грустные делают большие глупости. (Е. Клейст)

Оптимист заявляет, что мы живем в лучшем из возможных миров; пессимист опасается, что это правда. (Б. Кейбл)

Не доверяйте разочарованным. Это почти всегда бессильные. (Г. Флобер)

Самый лучший способ подбодрить себя – это подбодрить кого-нибудь. (М. Твен)

В природе многих людей – рассуждать умно, но поступать нелепо. (А. Франс)

Люди живут поступками, а не идеями. (Франс)

Не наблюдать за работниками – значит оставить им открытым свой кошелек. (Б. Франклин)

День – это маленькая жизнь, и надо прожить ее так, будто ты должен умереть сейчас, а тебе неожиданно подарили еще сутки. (А.М. Горький)

Очень тяжело менять, ничего не меняя, но мы будем! (Жванецкий)

Прием «Расслабление». Иногда человек готов рассказать о себе, но в то же время чувствует себя неловко, неуверенно, не знает с чего начать разговор. В этих случаях целесообразно снять напряжение, отвлекая внимание на посторонние темы.

Признаки и показатели четвертого этапа:

а) первое выражение партнером сомнений в устойчивости и достоверности в ваших глазах определенных им ранее своих качеств;

б) явные расспросы, просьбы сообщить, какой может быть сделан партнером выбор в той или иной ситуации: «Не может быть, чтобы вы ничего не сказали ему в тот раз», «Наверное, вы тогда спокойно вышли из ситуации»;

в) стремление собеседника изменить ваше мнение о его личностных особенностях, о неправильном первом заключении: «Вы сильно ошиблись в своих выводах относительно меня», «Вы преувеличиваете мои достоинства»;

г) своеобразное само обнажение и самообвинение, проявляющиеся в высказываниях вашего партнера о его поведении: «Я обычно бываю чересчур резким в таких ситуациях», «Я не могу действовать уверенно в этих обстоятельствах»;

д) его рассказы о себе как о другом человеке;

е) до того, как вы выскажете свое суждение о партнере, он стремится сам высказаться о себе: «Вы хотите сказать, что я недостаточно осведомлен», «Вы сейчас думаете, что все, о чем вы мне говорите, не пойдет впрок»;

ж) его особое отклоняющееся поведение или поступок для выведывания вашей реакции: «А если я обманул вас?»;

з) попытка навязать вам спор или дискуссию.

Результаты данного этапа. В ходе выявления отрицательных качеств вы должны учитывать способы их сокрытия и выявить мотивы маскировки. Осознание того, что ранее скрываемое стало известно вам, становится важным обстоятельством и для вашего партнера, который теперь постоянно соотносится с данным фактом и соотносит с ним свое поведение.

Существенный результат четвертого этапа – выяснение тех привычек, которые являются помехами в общении (рассеянность, небрежное выслушивание собеседника, перебивание). В дальнейшем вы должны будете либо избегать ситуаций, в которых они могут проявиться, либо делать поправку на них.

5 этап. Адаптация к партнеру и установление контакта

Особенно важным здесь является поддержание процесса взаимодействия на оптимальном уровне. Это возможно при использовании механизмов, регулирующих приспособление, коррекцию или нейтрализацию опасных реакций в ответ на

специфические раздражения. Например, можно использовать следующие фразы: «Вы можете не соглашаться с этим, но я должен предупредить вас о том, что вопрос этот представляется непростым», «Не удивляйтесь и не возмущайтесь тем, что сейчас услышите». Подстраиваясь под качества партнера, вы тем самым управляете его поведением и закрепляете те качества, которые обеспечивают эффективное взаимодействие. При этом необходимо опираться на принцип «общей судьбы». Он заключается в констатации того, что сама по себе длительность обмена мыслями, информацией, эмоциями на протяжении предшествующих этапов создает общий продукт деятельности, обладателем которого являются оба собеседника. Ваша тактика на данном этапе общения должна сводиться к ведению равноправного диалога. Помощь вам окажут следующие приемы:

Прием «Первичные действия» – при угрозе проявления какого-либо нежелательного качества или свойства, целесообразно смягчать ситуацию. Если может появиться обида, вспышки гнева следует предупреждать: «Попытайтесь спокойно отнестись к тому, что я сейчас скажу вам».

Прием «Указание на качество, требующее регуляции» рассчитан на то, чтобы с помощью ожиданий определенных действий включить соответствующую мотивацию поведения: «Зная вашу нетерпеливость, все же прошу потерпеть, поскольку это необходимо для решения данного вопроса».

Прием «Подчеркивание и утверждение образовавшейся совместимости». Например: «В связи с тем, что мы можем совместно успешно решать вопросы, необходимо спокойно обсудить создавшуюся ситуацию. Сейчас мы придем к нужному и правильному решению».

Прием «Обращение за советом» применяется для вывода собеседника из пассивной позиции и повышения его значимости.

Признаки и показатели пятого этапа.

а) Начинает преобладать стремление подчеркнуть «общность целей», «совместные решения», оповещать вас о предполагаемых действиях, ставить вопросы на обсуждение.

б) Появляется «эффект бумеранга», то есть собеседник сообщает ваши собственные, ранее высказанные вами мысли, мнение, суждения и оценки. Это знак того, что они были в достаточной мере усвоены им, приняты и выдаются уже как результат его размышлений.

в) Отчетливая смена суждений и оценок. То есть если раньше собеседник был против какого-либо положения, то теперь он изменил свою позицию. Иногда это выступает в смягченной форме: «Говорите, что и как нужно сделать для того, чтобы все было хорошо».

г) Звучат предложения решать какой-либо спорный вопрос так, как вы считаете это нужным.

д) Чаше встречаются высказывания типа «как мы условились», «как мы договорились», «как мы решили».

Результаты пятого этапа. Возникает понимание не только качеств партнера, но также мотивов и причин его действий. Формируются состояния, облегчающие контакт: комфортность, защищенность, которые происходят от внутренней уверенности в вашей помощи при решении проблем.

Таким образом, для эффективного установления контакта с собеседником необходимо последовательно пройти пять ниже перечисленных этапов, названия которых отражают сущность каждого.

1 этап: Снятие психологических барьеров.

2 этап: Нахождение совпадающих интересов.

3 этап: Определение принципов общения.

4 этап : Выявление качеств, опасных для общения.

5 этап : Адаптация к партнеру и установление контакта.