

Техника и приемы эффективного общения

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным, то есть речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода времени, когда бы он находился вне этого процесса жизнедеятельности, вне взаимодействия с другими объектами общества. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, информативным сопровождением. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир, в отличие от личного общения между близкими людьми, друзьями, родственниками.

Ни один человек из сферы бизнеса и предпринимательства в настоящее время не может избежать процесса общения с собственным персоналом своей фирмы и партнерами по бизнесу, с представителями властей, работниками правовых или судебных органов, с агентами или контрагентами, что требует определенных навыков из области психологии делового общения.

Умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения – одно из основных составляющих успеха делового человека и руководителя. Умение бесконфликтно и продуктивно провести этот процесс является одним из самых необходимых качеств для того, кто хочет достичь успеха в деловой сфере. То есть существует обязанность обладать знаниями из областей, как этика и этикет, что позволит руководителю с «лицом» выйти из любых переговоров и деловых контактов.

Также необходимо уметь управлять процессом, воздействуя на людей таким образом, чтобы не возникло напряженной или конфликтной ситуации. Для этого существует ряд моментов, соблюдение которых позволяет наиболее эффективно вступать в переговоры с людьми, уметь убеждать и достигать тем самым поставленных целей и задач, ради которых начинался процесс беседы. Выбрав цель беседы, нужно уметь убедить партнеров в правильности вашей точки зрения, без давления и не навязывая свою точку зрения.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контакта между людьми в служебной сфере.

Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение целей и конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентирование, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Умение вести себя с людьми во время беседы является одним из главнейших факторов, определяющих шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Успехи человека в его делах, даже в технической сфере или научной сфере, только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и на процентов восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми, с которыми он работает.

Деловое общение – это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Деловое общение в наши дни проникает во все сферы общественной жизни общества. В коммерческие, деловые сферы жизни вступают предприятия всех видов и форм собственности, а также частные лица в качестве частных предпринимателей.

Компетентность в области делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в каждой области: в области науки, искусства, производства, торговли. Служебные контакты строятся на партнерских началах, исходят из взаимных потребностей, из интересов общего дела. Несомненно, что такое общение повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором удачного бизнеса.

Для успешного общения используют так называемые «техники общения», которые обеспечивают положительный результат в процессе коммуникативной деятельности.

На практике под техникой общения понимается набор коммуникативных действий и приемов, приводящих к удовлетворению тех или иных социально ценных потребностей (в деятельности, познании, лидерстве и т.д.).

Отметим, что существуют универсальные приемы общения, эффективные применительно к различным сферам жизнедеятельности человека: в частности, тактичность, приветливость, чувство юмора и т.д. Они значимы для любого вида совместной деятельности и в группе любого уровня развития. Однако указанные нами характеристики общения являются необходимыми, но в целом недостаточным условием эффективности

конкретных приемов общения между вами и интересующим вас лицом. Следует отметить, что приемы, эффективные для нерегламентированного свободного общения, очень часто могут оказаться неприемлемыми для служебного или делового общения. Специфическая техника общения нужна для установления взаимоотношений и организации взаимодействий как со своими коллегами или партнерами различного служебного положения, так и с другими заинтересованными лицами. Приемы общения обычно развиваются стихийно, в процессе активного взаимодействия с партнерами. Большое влияние на этот процесс оказывают сложившиеся традиции, общий психологический климат социальных групп, в которые включена интересующая личность. Хорошие результаты здесь дают самосовершенствование и обучение.

В последние десятилетия возрос интерес к проблемам общения. Удивительный факт – в человеческом взаимодействии более половины всех проблем относится к недостатку взаимопонимания. Человек хочет сказать одно, говорит другое, собеседник в этом слышит третье и истолковывает, как четвертое. Психологи называют это трудностями коммуникации. Для преодоления этих трудностей специалистами были выделены те формы общения, которые максимально способствуют налаживанию взаимопонимания и сотрудничества.

Их и называют техниками эффективного общения. Применять эти техники можно и в семье, и на работе, и при прояснении различных конфликтных ситуаций.

Техники общения, их характеристика и назначение

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование механизмов (техник) делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как любой инструмент, общение можно использовать с разными целями.

Манипуляции в общении. Их нейтрализация

Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки (техники) позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению.

Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют: «раздражение собеседника» - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения; «ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.); перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы; отсылка к «высшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?») «Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего); «недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо; Существует три основных метода нейтрализации этих и других техник психологической манипуляции в деловом общении. «Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции. «Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

Контрманипуляция. Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

Приемы влияния на деловых партнеров (аттракция)

Известно, что эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное в нем. Это знание способно приносить весомую дань тому, кто будет разумно воздействовать на это «слабое» место человека. Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других индивидов, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии, т.е. формировать аттракцию (от лат. *attrahere* – привлечение, притяжение). Анализ поступков таких людей показывает, что в процессе общения они используют психологические приемы формирования аттракции, техники, которые, как правило, скрыты от собеседника.

Мы рассмотрим основные из них:

Прием «имя собственное». Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Д.Карнеги писал, что «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия». Каковы же составляющие психологического приема возникновения приятного ощущения, когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя?

Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.

Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это «обезличенное» обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личность, а лишь как носитель определенных служебных функций. Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя (а имя – символ личности), таким образом, вольно или невольно показывают внимание к его личности.

Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.

Если человек получает подтверждение, что он личность, то это вызывает у него чувство удовлетворения. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком. Прием «зеркало отношения». Кому вы чаще по-доброму и приятно улыбаетесь – своему другу или недоброжелателю? Конечно, другу. А кто вам чаще по-доброму приветливо улыбается? Естественно, друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам окружающих людей. Каков психологический механизм этого притяжения? Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам. Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: «Я – ваш друг». Друг – это единомышленник в значимых вопросах.

Ведущая потребность человека – безопасность, защищенность, друг удовлетворяет ее.

Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.

Человек всегда стремится к тому, кто вызывает у него положительные эмоции.

Если некто вызывает положительные эмоции, то он формирует аттракцию.

Прием «терпеливый слушатель». Для того, чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, ибо не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли. Кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые не относятся к делу. Если вы все-таки выслушаете подчиненного или партнера, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, связав это помимо своей воли с вами. Поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции.

Прием «личная жизнь». У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. В эмпирических наблюдениях было замечено, что, если с человеком повести разговор в русле его выраженного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Время от времени беседуйте со своими подчиненными по вопросам, значимым для них в личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям.