

Патрик Кинг

Тренировка навыков общения

Как наладить контакт с кем угодно,
выбирать оптимальный стиль общения
и справляться с любимыми ситуациями



Патрик Кинг

**Тренировка навыков общения.
Как наладить контакт с кем
удобно, выбирать оптимальный
стиль общения и справляться
с любыми ситуациями**

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=69513172

*Тренировка навыков общения. Как наладить контакт с кем удобно,
выбирать оптимальный стиль общения и справляться с любыми
ситуациями: Библос; Москва; 2024
ISBN 978-5-6049561-6-8*

Аннотация

Общение – краеугольный камень любых отношений. Но мы зачастую не знаем, как выразить свои мысли и по-настоящему услышать собеседника. В этой книге автор уделяет внимание практически всем аспектам успешного общения. Представьте, что вы сможете спокойно и уверенно войти в любую комнату и подружиться с незнакомыми людьми, легко уклониться от конфликтов и произвести впечатление харизматичной личности. Ничего сложного в этом нет, нужна лишь целенаправленная

практика. Эта книга научит вас строить отношения с людьми и разбираться в их эмоциях.

Продвигайтесь по карьерной лестнице. Запомните: повышение получают люди с блестящими коммуникативными навыками, а не техническими умениями.

Узнайте, как избегать конфликтов и сложных ситуаций.

- Какой у вас стиль общения и не мешает ли он достичь ваших целей.

- Какой зрительный контакт укрепляет эмоциональную близость.

- Какие методы и принципы значительно улучшат ваши навыки общения.

- Как «услышать» эмоции собеседника и вызвать у него доверие.

- Как научиться говорить «нет» и решительно проводить границы.

- Какие методы убеждения использовали древние греки.

Читайте людей как открытую книгу – их эмоции, чувства и мысли!

В формате PDF А4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Глава 1	7
Какой у вас стиль общения?	9
Психологические барьеры общения	21
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Патрик Кинг
Тренировка навыков
общения. Как наладить
контакт с кем угодно,
выбирать оптимальный
стиль общения
и справляться с
любыми ситуациями

Communication Skills Training:

How to Talk to Anyone, Speak with Clarity, & Handle Any
Situation

By Patrick King

Social Interaction and Conversation

Coach at

www.PatrickKingConsulting.com

© 2022 by Patrick King

© Студия Артемия Лебедева, иллюстрация и верстка об-

ложки, 2023.

© ООО «Библос», 2024.

Глава 1

Начнем с азов

Общение – это наше все. Кем бы вы ни были и к чему бы вы ни стремились в жизни, необходимо улучшать свои коммуникативные навыки. Почему-то считается, что человек должен чуть ли не с рождения знать, как общаться, хотя многим из нас это тяжело или даже неприятно! На самом деле развитие навыков общения требует времени, усилий и знаний. Правильное общение строится на определенных принципах и законах. К счастью, стать харизматичным лидером, эмпатичным слушателем, опытным переговорщиком или посредником в спорах (медиатором) может каждый, а не только избранное меньшинство, главное – понимать законы общения.

Безусловно, в одной книге невозможно охватить все многообразие методов, позволяющих скорректировать и усовершенствовать общение. Однако мы рассмотрим самые популярные концепции и принципы, чтобы вы уже сейчас смогли приступить к позитивным преобразованиям. Одна из концепций, к которой мы будем часто возвращаться, – уяснение *основной* цели общения. Мы вступаем в беседу друг с другом, чтобы добиться взаимопонимания, удовлетворить свои потребности, выразить себя и решить те или иные пробле-

мы. Следовательно, оптимальный подход для тех, кто хочет научиться общаться, – тот, который наилучшим образом поможет выполнить эту задачу, то есть наладить взаимопонимание и эмоциональную связь с собеседником.

Какой у вас стиль общения?

Чтобы научиться общаться, **важно понимать свою отправную точку, то есть уровень ваших сегодняшних коммуникативных навыков.** Если вы купили эту книгу, то, скорее всего, вы и сами знаете, что некоторые аспекты вашего общения нуждаются в усовершенствовании.

Однако общение предполагает не какой-либо один навык, а целый комплекс, или микс, навыков. Кроме того, существуют различные *стили* общения. Даже если вы пока не считаете себя мастером общения, у вас есть свой особенный, индивидуальный стиль общения, осознанный или неосознанный. В этой книге мы обсудим, как осознанно выбирать оптимальные и самые эффективные стили общения, вместо того чтобы бездумно полагаться на привычные паттерны, которые, вполне вероятно, не приносят вам пользы.

Хорошее общение выводит отношения на совершенно новый уровень: возникает эмоциональная близость и поэтому – взаимопонимание, намного реже случаются конфликтные ситуации, окружающие слышат и понимают вас и, следовательно, могут удовлетворить ваши потребности. Но если вы не умеете общаться, всё – построение отношений (личных и рабочих), разрешение конфликтных ситуаций – значительно усложняется или превращается в невыполнимую задачу.

Прежде чем мы рассмотрим наиболее эффективные ме-

тоды общения, подумайте: как вы общаетесь сейчас? Взгляните на характеристики различных стилей общения, предложенные ниже, – узнаете ли вы в них свой?

Пассивное общение

Для человека, выбирающего пассивное общение, главное – то, что остается невысказанным. **Он скрывает свои потребности и желания, избегает конфликтов и не выражает свои мысли и чувства прямо, недвусмысленно.**

Представьте, что два друга собираются в бар. Первый спрашивает второго, куда он хочет пойти, а второй отвечает: «Мне все равно. Выбирай сам».

Первый выбирает бар, второму он не нравится... однако он ничего не говорит. Он молча злится и раздражается. Когда первый друг спрашивает, в чем дело, второй отвечает: «Все в порядке», хотя это *явно* не так!

К концу вечера обстановка накаляется настолько, что пассивный человек, весь на эмоциях, грубо срывается на своего друга. Конечно, он тут же извиняется, потому что чувствует себя виноватым. По дороге домой он размышляет, почему он постоянно попадает в такие напряженные ситуации, когда всеми силами старается избежать конфронтации. Знакомо? Вы тоже не заявляете о своих предпочтениях? Значит, у вас пассивный стиль общения. Перечислим другие характеристики этого стиля общения:

- вы извиняетесь за то, что выразили свои мысли или поделились своими желаниями и потребностями;
- вам тяжело принимать решения, проявлять инициативу или брать на себя ответственность;
- иногда вы чувствуете себя жертвой;
- вам проще «выйти из игры» и предоставить другим принимать решения;
- иногда вы и сами не знаете, что вы думаете и чувствуете;
- вы склонны обвинять других людей в том, что с вами происходит что-то плохое;
- как правило, вы не контролируете ситуацию, да и свою жизнь в целом.

На невербальном уровне люди, предпочитающие пассивное общение, принимают при беседе скромную, покорную позу или же нервно ерзают на месте, избегают зрительного контакта. К сожалению, таким поведением они не достигают нужного им результата. Они вызывают у собеседника лишь раздражение, чувство вины, недовольство, или же собеседник видит в таком пассивном поведении возможность извлечь личную выгоду. Кроме того, ваше пассивное поведение отбивает у людей желание помогать вам, поскольку их усилия натываются на инертное, пораженческое отношение, лишенное какой-либо энергии и самостоятельности.

Агрессивное общение

Если пассивный человек почти не высказывает свои потребности и желания, агрессивный человек перегибает палку в другую сторону. **Он знает, чего хочет, и будет требовать, запугивать и угрожать, пока не получит желаемое.**

В данном случае общение превращается в войну, и агрессивный собеседник намерен победить любой ценой и сокрушить оппонента. Вспомните своего коллегу на работе, который только и умеет, что кричать, терроризировать и оскорблять, хотя агрессивный стиль общения не всегда проявляется столь явным образом. Вспомните родственника или друга, которого все боятся просто потому, что он жестокий и непредсказуемый.

Агрессивный человек может наорать: «Не будь идиотом!» или громко высмеять ваши слова, но агрессия также может проявляться в языке тела и действиях, таких как:

- резкие, внезапные, «большие» жесты;
- захват пространства;
- нависание над собеседником;
- сердитый, пристальный, хмурый взгляд;
- вторжение в личное пространство собеседника.

Опять же, результат прямо противоположный: возможно, сначала мы действительно пойдем на поводу у столь агрес-

сивного человека, но ненадолго, поскольку быстро сообразим, что к чему, и будем защищаться, станем несговорчивыми и обидчивыми. Никому не нравится, когда его унижают и оскорбляют, поэтому агрессивных людей никто не уважает, они вызывают лишь раздражение и сопротивление – последнее, что им на самом деле нужно.

Пассивно-агрессивное общение

У всех есть хотя бы один такой знакомый! Этот стиль общения не менее агрессивный, чем предыдущий, но завуалированный, проявляющийся косвенно. Все не так, как кажется. **Если человек с этим стилем общения злится на вас, но не способен высказать свои претензии открыто, явно, он старается удовлетворить свои потребности и выразить себя пассивным способом.** Он жить не может без сарказма, постоянно жалуется на свою горькую судьбу и всем надоедает (ничего не предпринимая, чтобы выйти из тупика) или хандрит, пока кто-нибудь не придет ему на помощь.

Кроме того, он обожает сплетничать, извиняться направо и налево (совершенно неискренне) и делать комплименты, которые на самом деле представляют собой замаскированные оскорбления. Иногда он изображает покорность и уступчивость («Я создам видимость взаимопомощи и содействия, но на самом деле пальцем не шевельну») или создает пробле-

мы на пустом месте и подводит всех, кто на него надеялся, вместо того чтобы прямо сказать, что он ничего не намерен делать. Это неискреннее, почти лицемерное общение, от которого у людей остается ощущение эмоциональной усталости, растерянности и досады, оттого что ими манипулируют.

Представьте, что наши два друга отправились в бар и пассивный товарищ говорит: «Сам выбирай, куда пойти. Мне все равно». Допустим, у второго друга пассивно-агрессивный стиль общения, и, хотя он злится из-за того, что его постоянно вынуждают принимать решения, ему не хочется признаваться в этом и обсуждать эту тему напрямую.

Поэтому он говорит: «Ну, ясное дело. Извини, как-то из головы вылетело, что это моя обязанность – решать все вопросы, да?» И все это произносится с такой невинной сладкой улыбочкой, что если его друг нервно прореагирует на скрытую агрессию, он изобразит, что оскорблен до глубины души и не понимает, в чем дело: «Успокойся... Я же шучу!» Если надавить на него, он извинится, но даже его извинения походят на оскорбления: «Ну, хватит, я ведь извинился. Прости меня, что я не могу быть идеальным двадцать четыре часа в сутки...»

Манипулятивное общение

Пассивно-агрессивный стиль во многом похож на манипулятивный стиль. Такой человек хитростью и обманом до-

стигает желаемого. **Манипуляция – попытка контролировать людей и влиять на их действия, слова и мысли.** Если пассивно-агрессивный человек предпочитает замаскированные оскорбления, чтобы выразить свои потребности, не формулируя их явным образом, манипулятор отличается склонностью видеть в окружающих людях инструмент, то есть средство для достижения цели.

Манипулятор льет крокодиловы слезы, чтобы вызвать жалость (вместо того чтобы, например, открыто рассказать о своих переживаниях и добиться искренней эмпатии, без принуждения!). Его просьбы похожи на требования, и он использует эмоциональные рычаги, такие как чувство вины и долга, чтобы поставить человека в нужное ему положение.

Манипулятор видит, как его коллега обедает, и говорит, не обращая ни к кому конкретно, громко и высокомерно: «М-м, какая *вкуснятина*. Повезло тебе! Жаль, что я не могу есть такие вкусности на обед каждый день. Эх...» Если вы когда-нибудь сталкивались с человеком, напрашивающимся на комплимент, то вы знаете, что это еще один способ контролировать окружающих.

Иногда манипулятивное общение срabатывает, но чаще всего его справедливо считают наигранным, высокомерным и фальшивым. Когда используют неприкрытую хитрость и обман, никакого общения не выходит, и человек не только не получает желаемого, но и отрезает себе путь к искренней эмоциональной близости и пониманию – подрубив сук, на

котором он сидит, так сказать.

Прочитав описание четырех стилей общения, вы наверняка нашли у себя признаки всех четырех. Также вы, вероятно, заметили, что они пересекаются друг с другом, а методы внутри каждого стиля значительно варьируются по интенсивности. Мало кто использует только один стиль общения, однако стоит честно проанализировать паттерны, которые вы наблюдаете у себя. У *неправильного* общения существует бесчисленное количество оттенков и нюансов, но, несмотря на это, ни один из подобных методов не дает желаемого результата.

Иными словами, эти четыре стиля общения можно назвать «плохими» не только потому, что они используют обман, пассивность и принуждение, а потому, что они не достигают основной цели общения. Зачем люди общаются? Есть всего несколько основных причин:

- чтобы удовлетворить свои потребности;
- поделиться опытом и рассказать о себе;
- решить проблему;
- добиться эмоциональной близости с другим человеком.

Используя перечисленные «плохие» стили общения, люди тоже пытаются достичь этих целей. Однако, как правило, их попытки приводят к прямо противоположному результату. Забавно, конечно, находить у других людей признаки раздражающих стилей общения, но гораздо важнее честно спросить себя, какие недостатки мешают лично *нам* овла-

деть идеальными паттернами общения.

Вы склонны к агрессии, пассивности, манипуляциям или пассивно-агрессивному стилю? Или, возможно, ко всем четырем?

Полезно иметь представление о неадекватных стратегиях общения, однако рассмотрим также оптимальные методы достижения цели, то есть как на самом деле нужно удовлетворять свои потребности, выражать свои мысли и решать проблемы.

Ассертивное общение

Это здоровый, сбалансированный и осознанный стиль общения. **Это умение выражать свои потребности, желания, мысли и чувства прямо и решительно, проявляя при этом уважение к собеседнику, не стремясь контролировать его мысли, чувства, поступки и не пренебрегая его потребностями.** Этот стиль общения опирается на здоровую самооценку, а также уважение к окружающим и способность к сопереживанию.

На невербальном уровне такие люди умеют контролировать себя, свои эмоции, вести себя спокойно и адекватно, они открыты и проявляют уважение – по отношению к себе и к окружающим. Поэтому все доверяют им и любят их или, по крайней мере, знают, что они собой представляют. Они никого не принуждают заботиться о них или делать то, что

не хочется делать, лишь бы угодить им. В общении с таким человеком все четко, понятно, чувствуется его зрелость, уважительность и спокойствие независимо от темы разговора.

Он может сказать: «Знаешь что, если честно, мне не хочется идти сегодня в бар. Давай закажем доставку и посидим дома. Что скажешь? Можно пиво купить...»

Он высказывает свои потребности и желания четко, прямо и вежливо («Ой, вкуснятина какая! Можно мне попробовать маленький кусочек?»), и ему не нужно никого контролировать или заискивать перед кем-то (например, ему не нужно напрашиваться на комплименты, поскольку он доволен своими решениями и не нуждается во внешнем одобрении). Наконец, ассертивный человек обладает гибким мышлением и при необходимости может провести здоровые границы, а также он не боится открытости, он может позволить себе быть доверчивым и обнаружить свою уязвимость.

Важно понимать, что некоторые стили общения просто-напросто неэффективны и не принесут вам желаемых результатов. **Как общаться – ваше решение.** А принять оптимальное решение вы сможете, если четко осознаете, что вы делаете и почему это не работает, и выберете тот стиль, который поможет вам добиться цели.

Каждый шаг к совершенствованию начинается с определенного уровня самосознания. Нет ничего постыдного в том, чтобы выяснить недостатки своего стиля общения. Качество ваших отношений с людьми зависит от качества вашего об-

щения. И знаете что? Качество вашего общения на сто процентов зависит от *вас* и от вашего осознанного выбора.

Пока что проанализируйте, что у вас не получается. Вспомните конфликты или случаи непонимания и попробуйте найти просчеты, связанные, мягко говоря, с не слишком полезными стилями общения у себя и у вашего собеседника... или у обоих. Прежде чем мы продолжим, обсудим принципы, вдохновляющие на здоровое, асертивное общение. Прочитайте следующие утверждения. Они вам чужды? Вам тяжело с ними согласиться? Возможно, они указывают как раз на те аспекты асертивного общения, которые вам следует в себе развивать:

«Все люди имеют право выразить свои мысли и чувства, при условии, что они делают это вежливо и уважительно».

«Я уверен в себе, и я люблю себя».

«У меня есть выбор».

«Я несу ответственность за удовлетворение своих потребностей».

«Я не стесняюсь говорить честно и прямо».

«В общении я спокойный, позитивный и уравновешенный».

«У меня нет ни желания, ни необходимости контролировать людей, меня больше интересует умение владеть собой».

«Я стремлюсь к компромиссу и гармонии».

«Я высоко ценю свои права. А также не намерен нарушать чужие права».

«Никто ничего мне не должен».

Для повышения самосознания ответьте на следующие вопросы:

Какой мой основной стиль общения?

Какой аспект ассертивного общения дается мне тяжелее всего?

Что бы мне больше всего хотелось улучшить в своем стиле общения?

Психологические барьеры общения

Мы начали главу с анализа привычных стилей общения и показали, как ассертивное осознанное общение (на вербальном и невербальном уровнях) помогает добиться доверия и взаимопонимания, поскольку это первая задача любого общения.

Наверное, странно писать это в книге, посвященной общению, но факт остается фактом: хорошее общение – естественная, нормальная человеческая способность, доступная каждому. Но если это так, почему столько людей не умеет общаться? Дело в том, что **общаться легко и просто, но сначала нужно устранить внушительные преграды, стоящие на нашем пути. А это** очень и очень непросто.

Люди способны общаться только на том уровне, на котором им позволяют внутренние психологические барьеры. Например, если общаются два человека и у одного блестящие коммуникативные навыки, но другой убежден в том, что любое общение – битва, в которой надо одержать победу, то разговор между ними превратится в поле сражения.

По сути, ваше эмоциональное состояние, убеждения, привычки, личностные особенности и общее отношение к жизни влияют на ваше умение добиваться доверия и взаимопонимания и качественно общаться с окружающими. Одни психологические состояния улучшают способность переда-

вать и получать сообщения, а другие препятствуют ей.

В связи с этим обсудим, какие барьеры на пути к эффективному общению существуют и как преодолеть их, поменяв мировоззрение.

Предположения

Предполагать – значит делать выводы без достаточных оснований. Это почти всегда ведет к недопониманию. Общение, в конце концов, нужно для того, чтобы узнать и понять другого человека. Если мы считаем, что уже все знаем, то зачем общаться, так?

Представьте, что начальник не дает новому сотруднику подробных указаний, так как предполагает, что сотрудник уже знает, как выполнить задание. Но сотрудник не знал этого и не справился. В данной ситуации предположения сыграли роль барьера и помешали настоящему общению, однако они могут ставить палки в колеса даже во время общения. Если в разгар спора вы или ваш собеседник говорите: «Но я думал, что вы имели в виду совсем другое!», то, скорее всего, вы грешите необоснованными предположениями.

Во время общения так и хочется предположить, что все ментальные модели, принципы, системы смыслов, ценностей и определений, которых мы придерживаемся, присущи и другим людям. Мы забываем, что у них собственные цели, свое толкование событий и собственное понимание их, кото-

рое может быть идентичным нашему, прямо противоположным ему или каким угодно.

Как узнать, в каком мире живет наш собеседник? Только через общение с ним! А значит, никаких предположений.

Задавайте вопросы. Представьте, что вы репортер, или документалист, или инопланетянин с далекой планеты... Отбросьте любые предположения и не гадайте. Попросите собеседника рассказать вам о своих мыслях и чувствах. Иногда, обсуждая некоторые темы, приходится уточнять даже такие моменты, поскольку все мы используем слова и понятия совершенно по-разному, придавая им разный смысл. Представьте, что парень делает предложение девушке. Она соглашается. Но на что именно она согласилась? Насколько совпадают их представления о семейной жизни?

Агрессия и гнев

Мы уже знаем, что агрессивный стиль общения (или пассивно-агрессивный) вызывает одни расстройства и не достигает цели. По очевидным причинам гнев, обида, неприязнь и даже ярость могут стать серьезными препятствиями для эффективного общения. В двух словах: для общения необходим контакт. Мы выстраиваем эмоциональную связь с человеком, а для этого нужно отбросить настороженность и чрезмерную бдительность и с любопытством и открытостью слушать то, что он рассказывает. Если собеседник злится, от

него исходит угроза, а кому захочется общаться с тем, кто представляет собой угрозу?

Большинство нормальных людей закрываются в ответ на агрессию и непонимание, чтобы защититься. А значит, если вы начали общение с гнева, вы сразу же создали условия, при которых общение *невозможно*. **Подумайте: невозможно общаться, если мы чувствуем угрозу, реальную или предполагаемую. От угрозы можно только защищаться.** Если вы злитесь, ждите только защитной реакции от собеседника – и это никуда вас не приведет.

Осознайте личную ответственность за свои эмоции. Проблема не в том, что вы злитесь, а в том, что вы ведете себя враждебно и агрессивно. Притворяться спокойным тоже не следует. Постарайтесь осознать свои эмоции и понять, что только вы несете за них ответственность. Вместо того чтобы винить других людей или срываться на них, не забывайте, что ваши эмоции принадлежат только вам. С помощью я-утверждений можно сформулировать свои чувства. Скажите: «Я чувствую, что я на грани нервного срыва», вместо того чтобы кричать на человека: «Ты меня бесишь!»

Предвзятое отношение

Позвольте еще раз задать вам вопрос: в чем смысл общения? Для чего оно, в конце концов, нужно?

Ваш ответ на этот вопрос показывает ваше отношение к

общению. Для одних разговор – это битва, или судебное заседание, или способ доказать свою правоту и значимость. Для других важно удовлетворить свои потребности, или выразить свои мысли и чувства, или просто выйти за рамки своего внутреннего восприятия и соприкоснуться с другими людьми.

Естественно, ваше отношение к общению зависит от ваших убеждений. Эти убеждения также предполагают конкретные, привычные для вас роли, которые вы всегда играете в общении. Вы привыкли изображать психотерапевта, комедианта или инструктора по строевой подготовке? Вас постоянно тянет на нравоучения и объяснения или вы всегда уступаете другим и позволяете им принимать решения?

Эти подходы нельзя назвать правильными или неправильными. Но если вы (а) не осознаете их или (б) часто общаетесь с теми, у кого совершенно иной склад ума, то не избежать конфликта и недопонимания.

Особенно сильно общению мешает негативное отношение к себе, или низкая самооценка. Это служит неким фильтром, через который вся информация, поступающая из внешнего мира, интерпретируется вами так, как будто она унижает и оскорбляет вас. Большинство не задумываются о том, что низкая самооценка искажает общение, но ведь если низкая самооценка лишает способности воспринять информацию, рисующую нас в хорошем свете, то никакой пользы общению она не приносит!

Сопереживайте себе и другим. По-настоящему хорошее общение в высшей степени демократично. Здесь нет победителей и проигравших, нет иерархии. Сделайте глубокий вдох и совершите смелый поступок: поставьте себя на равных с собеседником. Отложите в сторону все свои предположения о том, кто какую роль должен играть, и с сопереживанием воспринимайте человека таким, какой он есть, – равным вам.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.