



ПРИЕМЫ ОБЩЕНИЯ С ЛЮБЫМ
ЧЕЛОВЕКОМ, В ЛЮБОЙ
СИТУАЦИИ

ОБЩЕНИЕ

Качество нашей жизни зависит от качества общения

Умение общаться, производить хорошее впечатление, нравиться людям – сегодня это необходимо всем и каждому, где бы вы ни работали и чем бы ни занимались. Уже доказано, что без навыков успешного общения невозможно ни сделать карьеру, ни хотя бы мало-мальски преуспеть ни на одном поприще. Мы живем среди людей, а значит, хотим того или нет, зависим от них. От того, как складываются наши взаимоотношения и какое впечатление мы производим на других, зависит ни больше ни меньше – наше собственное счастье, наше удовлетворение от жизни, наше благополучие, в том числе и материальное. Тот, кто располагает к себе людей, всегда и везде оказывается в выигрыше!

ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ

Общение – это именно искусство, и в нем действуют свои законы. Чтобы правильно общаться, эти законы надо знать и использовать. Не зная этих законов, множество людей сплошь и рядом нарушают их. Вот самый простой пример: желая заинтересовать собеседника, мы начинаем рассказывать ему о себе, о своих достоинствах, достижениях, планах и проектах. Мы ждем, что у собеседника загорятся глаза, и он начнет ловить каждое наше слово – а как иначе, мы ведь говорим о том, что нам больше всего интересно!

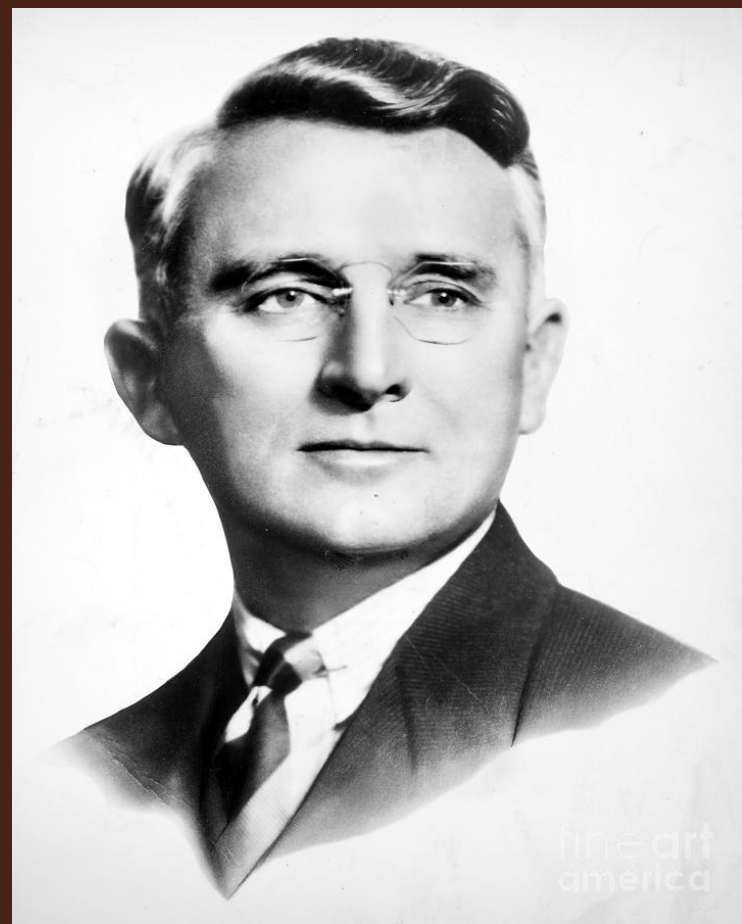
Но собеседник почему-то поглядывает на часы, спешит свернуть разговор и вовсе не стремится встретиться с нами еще раз. Мы в итоге обвиняем либо себя (недостаточно интересно говорили), либо собеседника (он невнимательный, не понимающий нас человек). И – навсегда теряем человека, который мог бы стать для нас другом или, по крайней мере, сторонником, единомышленником, добрым знакомым.

А ведь чтобы сразу, с первой минуты разговора расположить его к себе – надо было лишь начать разговор не с себя, а с того, что интересно ему, собеседнику. У него мгновенно сложилось бы о нас самое лучшее мнение, он был бы уверен, что более интересного собеседника и более приятного человека просто нет на свете.

Это закон, подтвержденный практикой: проявляя искренний интерес к людям, любой человек за месяц приобретет больше друзей, чем приобрел бы за два года, пытаясь заинтересовать людей собой.

Такое простое правило! Но почему же мы не следуем ему? Просто потому, что нас никто этому не учил.

И ПЕРВЫМ, КТО НАЧАЛ УЧИТЬ ОБЩЕНИЮ, СТАЛ ДЕЙЛ КАРНЕГИ



Дейл Карнеги родился в 1888 году в американском штате Миссури, в семье бедного фермера. С самого раннего возраста Дейл был буквально одержим страстью к учебе. Очень рано он начал упражняться в ораторском искусстве.

Однако после окончания колледжа мечты Дейла о преподавании потерпели крах: владельцы фермерских хозяйств, составлявшие большую часть населения в тех краях, не желали ничему учиться у вчерашнего студента, несмотря на все его попытки завлечь их на организованные им заочные курсы.

И однажды он вновь предпринял попытку организовать школу ораторского искусства – на сей раз в Нью-Йорке. Но в те времена подобные школы и курсы были в новинку. Считалось, что подобные курсы никого не заинтересуют. Но Карнеги настаивал на своем: он согласился работать даже без жалования, а лишь за проценты с прибыли от курсов, если таковая будет.

И вот курсы открылись – и начали пользоваться невиданным успехом! Слухи о Дейле Карнеги докатились до других городов, где тоже начали открываться подобные курсы. И чем дольше Дейл Карнеги занимался преподавательской деятельностью – тем больше он понимал, что люди нуждаются в искусстве ладить с другими, в навыках успешного общения. В соответствии с этим он и перестроил свою учебную программу. Сегодня мы кратко познакомимся с его уроками!

1. ОТКАЖИТЕСЬ ОТ КРИТИКИ

Критиковать – верный способ нажить врагов

Скажите честно: вам нравится, когда вас критикуют? Когда кто-то указывает на ваши недостатки и убеждает вас, что вы неправы?

Если только вы не лукавите перед собой, то не ответите «да» на этот вопрос.

Человек, критикующий вас, отталкивает вас от себя – это закон.

Критиковать других – это верный способ остаться в одиночестве. Все мы знаем таких борцов за правду и поборников справедливости, которые буквально извергают злость по любому поводу. Когда люди от них отворачиваются – они начинают считать себя невинными жертвами, пострадавшими за правду. На самом деле они жертвы своего собственного неумения себя вести.

Если нам кажется, что, критикуя других, мы помогаем им осознать всю неправильность их поведения и избежать ошибок, – мы находимся во власти иллюзии. Критика, даже если вы критикуете с благими намерениями, не пойдет во благо никому. Даже если человек виновен – он не признает это, а начнет с вами спорить. Вы заставите его занять оборонительную позицию и в итоге наживете себе врага – вот и все, чего вы добьетесь.

Критиковать другого – значит, не уважать его право быть самим собой, вести себя так, как он считает нужным. Это значит не уважать его право совершать свои собственные ошибки – а это право есть у каждого из нас! И никто не вправе нам запретить делать то, что мы хотим, даже если наше поведение неправильно и ошибочно.

Никогда ничего не говорите и не делайте сгоряча

Многие люди даже не осознают, как часто они допускают негативные высказывания, осуждение и критику в адрес других людей. Мы критикуем подчас автоматически, не замечая этого, и не понимаем, почему другие на нас обижаются. Что поделать, мы росли и воспитывались в обществе, где критика и осуждение других считается нормой, хотя на самом деле это, конечно, никакая не норма. Вы и сами можете вспомнить случаи, когда критика, даже справедливая, не только не улучшала отношения, но портила их.

КАК ОДОЛЕТЬ КРИТИКУ?

Что же делать, чтобы научиться общаться с другими людьми без критики в их адрес?

Надо научиться контролировать себя. Это не так трудно. Просто задайтесь целью следить за своими мыслями и побуждениями – и фиксировать сознанием тот момент, когда вы собираетесь сказать какую-то критическую или обидную фразу.

Если у вас есть привычка критиковать или произносить вслух негативные суждения о людях – поначалу вам будет трудно останавливаться, критика будет «выскакивать» словно сама собой, без вашей на то воли. Но со временем вы научитесь делать паузу, прежде чем высказаться. А сделав паузу, вы поймете, что вам уже не так сильно хочется высказаться. Вы сможете сдержаться и тем самым избавить и себя, и других от неприятных последствий критики.

УПРАЖНЕНИЕ

Чтобы преодолеть автоматическую привычку к критике, нужно в первую очередь научиться замечать и осознавать, когда и как вы критикуете других. И только после этого вы сможете научиться отказываться от критики. В связи с этим данное упражнение подразделяется на несколько этапов, которые проведут вас от осознания своей склонности к критике до полного отказа от нее.

Первый этап. Задайтесь целью в течение одного дня отслеживать все критические или осуждающие фразы, сказанные вами в адрес других людей. Старайтесь замечать все, и даже мелочи. Записав допущенные вами критические фразы, запишите, какова в каждом случае была реакция на них вашего собеседника. Кто-то начал оправдываться и защищаться, кто-то затаил обиду, кто-то разозлился на вас... Вы увидите, что ваша критика вызвала негативную реакцию.

Вы не добились того, чего хотели, – своей критикой вы ухудшили ситуацию, а не улучшили ее.

Вы стали источником негатива и спровоцировали негативную реакцию другого человека, таким образом, по сути, умножив зло.

Важно, чтобы вы это осознали.

Второй этап. Вечером, анализируя все допущенные вами критические замечания, подумайте, можно ли было избежать их. Поначалу вам трудно будет свыкнуться с мыслью, что можно было не высказываться, а просто промолчать. Но вы ведь уже знаете, что ваше высказывание привело лишь к негативным последствиям. Подумайте, как можно было бы этого избежать.

Третий этап. Поочередно мысленно переживите заново все ситуации, в которых вы выступали с критикой, – но теперь представляя себе другой вариант вашего поведения, когда вы отказываетесь от критики. Замечайте, каковы при этом ваши чувства, переживания.

Четвертый этап. На следующий день снова начинайте отслеживать все моменты, когда вам хочется допустить какое-то критическое высказывание, – но теперь уже не для того, чтобы осознать это, а чтобы не допустить этого высказывания. Как только чувствуете, что критика готова сорваться с ваших губ, мысленно скажите себе: «Стоп!»

А ЧТО, ЕСЛИ Я ХОЧУ ВЫСКАЗАТЬ КРИТИКУ?

Если же ваш запал так велик, что вам все равно хочется допустить какую-то критическую фразу, – сделайте еще несколько циклов таких вдохов и выдохов, а потом мысленно скажите себе: «Я потерплю еще минуту. Всего на минуту я воздержусь от высказываний». Продолжайте дышать, медленно считая до шестидесяти. Если после этого вам все еще будет хотеться высказаться – выскажитесь. В любом случае ваши слова прозвучат гораздо спокойнее, и критика не будет такой убийственной, как могла бы быть, если бы вы говорили сгоряча.

Особый случай – это те ситуации, когда чье-то поведение вас задело очень сильно, и вам хочется немедленно ответить, расквитаться, выступить с разоблачением, продемонстрировать, что другой человек неправ. Опять скажите себе «Стоп!», представив это слово перед глазами, написанным большими красными буквами, а затем добавьте про себя: «Я отвечу ему, но не сейчас. Я выжду ровно час, а потом отвечу».

то бы ни происходило в вашей жизни: кто-то несправедливо поступил с вами, обидел вас, сделал что-то плохое, – возьмите за правило не отвечать сразу. Если вы сразу же начнете жаловаться, высказывать претензии, осуждать, критиковать – то сами потом можете пожалеть о своих словах. Вы имеете право высказать свое мнение, свое недовольство, если кто-то поступил с вами плохо, – но всегда делайте это взвешенно и спокойно. А для этого вам нужно остыть. Поэтому никогда никому и ничего не говорите сгоряча, если не хотите сами же пострадать потом от этого.

ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Бывают ситуации, когда без критики не обойтись, в этом случае вы должны следовать следующим правилам, чтобы сохранить хорошее общение с человеком:

1. Прежде чем критиковать, подумайте, имеете ли на это право? Ответьте себе честно. Теперь, когда полностью уверены, что да, приступайте к критике
2. Прежде чем сказать недостатки, скажите достоинства. Прежде минусов – плюсы
3. Никогда не критикуйте человека как личность – говорите только об его поступках; работе и так далее.
4. Не допускайте грубых, эмоциональных высказываний. Говорите спокойным, добрым голосом. Не повышайте его ни при каких ситуациях.
5. Указывая на ошибку человека, советуйте, как ее можно исправить.
6. Применяйте различные способы смягчения.
7. Не прибегайте к таким фразам, по типу: «Ты опять как всегда, так я и знал!»
8. Выслушайте точку зрения собеседника
9. Без необходимости не высказывайте критику при людях, лучше один на один

2. ДАЙТЕ ЧЕЛОВЕКУ ПОЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ ЗНАЧИМЫМ

Грубая лесть, никого не обманет – так вы не заслужите доверия других, а лишь оттолкнете их. Совсем другое дело – когда вы искренне признаете достоинства и заслуги других людей. Тот, кем вы искренне восхищаетесь, запомнит ваши слова на всю жизнь.

Но для того, чтобы восхищаться другими, надо узнать один секрет: **восхищения достойны все, в том числе и вы.**

Начните с себя!

Чтобы понять значимость других – поймите свою значимость, ведь у всех есть свои достоинства!

УПРАЖНЕНИЕ

Поставьте на листе фразу: «Я – хороший человек». Теперь повторяйте много-много раз, каждое утро. Теперь напишите еще 9 пунктов в хорошем отношении к себе (пример, я – добрый, я – настоящее чудо).

Теперь вспомните и запишите все свои успехи

Далее подойдите к зеркалу и продолжите фразы:

Я замечательный человек, ведь; у меня есть прекрасные качества: ; я прекрасно умею делать: ; закончить фразой: «я достоин любви и уважения, я такой, какой я есть, – и это прекрасно.

В НАШИХ СИЛАХ СМЕНИТЬ НЕПРИЯЗНЬ НА ДРУЖЕЛЮБИЕ

Бывает и так, что человек сделал нам зло, можно с ним конфликтовать, можно сбежать, но лучше будет, если вы смиритесь и продолжите общение. Конечно, не сразу, это будет странно. Но, можно сначала перейти на нейтральное общение, а потом и на дружбу.

Важно: говорите людям об их достоинствах не тогда, когда хотите что-то от них получить. Делайте это бескорыстно и безо всякого повода. Главное – не ждите ничего взамен, и тогда, ваша искренность будет оценена по достоинству.

3. ПРОЯВЛЯЙТЕ ИНТЕРЕС К ЛЮДЯМ

Перестаньте думать о первом впечатлении – и вы увидите, что люди достойны вашего внимания.

К сожалению, многие люди не способны этого делать. В их речи чаще всего встречается местоимение «я». Но разве интересно говорить с человеком, который говорит только о себе? Конечно нет! Тот, кто интересуется собой, а на других не обращает внимания, остается в вечном одиночестве. **Интересуйтесь людьми искренне – и люди будут интересоваться вами.**

Последите за собой. Обращаете ли вы внимание на других? Во что они одеты? Если нет, то нужно это исправлять!

УПРАЖНЕНИЕ

Когда вы сидите в людном месте, понаблюдайте за людьми. Выберите одного незнакомца и рассмотрите его, не привлекая внимания. Как вы думаете, какая его профессия? Сколько ему лет? Где он живет? Как выглядит его жилье? Он бодр или уныл? Он оптимист? О чем он мечтает? Какие его планы? Как проводит досуг? Подумайте, какие у него проблемы? Как бы вы их решили? А теперь подойдите к нему и заговорите. Говорите только о нем. Конечно, это будет только ваше решение.

Теперь попытайтесь в разговоре человеком не говорить о себе, только о нем. Проявляйте интерес к его делам, состоянию, и тогда, ваши отношения улучшатся! Старайтесь увидеть его уникальность.

СТАНЬТЕ ХОРОШИМ СЛУШАТЕЛЕМ

Проявлять интерес – значит еще и уметь слушать. Главная ошибка – в привычке делать вид, что мы слушаем собеседника.

Кивая головой на слова человека, при этом уходить далеко в свои мысли значит показывать не уважение. Но еще хуже – если мы перебиваем собеседника.

Если вы говорите только о себе и стараетесь произвести впечатление – вы оттолкнете от себя людей.

Многие думают: чтобы стать хорошим собеседником, надо сначала научиться говорить. Нет: сначала надо научиться слушать.

4. УЛЫБАЙТЕСЬ!

Каждый миг находите повод для радости. Но когда вам не хочется, лучше не улыбаться, чем улыбаться лицемерно.

Но прежде чем улыбаться, нужно найти повод для радости. Для улыбки нужно быть счастливым. Счастье – как магнит, оно создает вокруг себя такое особое притягательное поле. **Весь секрет его обретения в том, что для счастья не нужно вообще никаких условий. Вы можете стать счастливым прямо сейчас! Это зависит только от вас, а не вовсе от других!**



7 ПРАВИЛ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ БЫТЬ СЧАСТЛИВЫМ

- 1) **Наполняйте вашу голову мыслями о мире, смелости, здоровье, надежде, наша жизнь – это наши мысли.** Мы таковы, каковы наши мысли. Изменив свои мысли о себе и о мире, можно изменить к лучшему самому изменить свой мир.
- 2) **Не тратьте время и силы на врагов.** С плохими людьми просто не следует общаться. Забудьте о них, очистите свою жизнь и сознание.
- 3) **Не ожидайте ни от кого благодарности и не расстраивайтесь из-за неблагодарности.**
- 4) **Считайте благодати, а не свои несчастья.** Начните считать те блага, которые окружают вас буквально со всех сторон – и ваша жизнь в мгновение ока жизнь превратится в сказку.
- 5) **Не подражайте другим – будьте самим собой.** Цените себя какой вы есть. Нет большего счастья, чем быть самим собой.
- 6) **Если вам дали лимон – сделайте лимонад!** В любом минусе старайтесь найти плюсы – и непременно преуспеете.
- 7) **Вместо того, чтобы переживать из-за своих проблем, дарите радость людям.**

5. НАУЧИТЕСЬ СТАВИТЬ СЕБЯ НА МЕСТО ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА

Невозможно вести нормальный разговор с человеком, если вы убеждены, что он неправ, и стремитесь всем это показать.

Быть с человеком можно только одним способом: сначала поставить себя на его место, понять, почему он считает себя правым, принять его право на свою собственную, хоть и отличную от вашей, точку зрения и уже потом спокойно обсудить то, что стоит между вами, найдя как различия, так и точки соприкосновения.

Возможно, после всего вы поймете, что человек ведет себя как-то некрасиво лишь потому, что хочет привлечь к себе внимание, ведь ему не хватает простого человеческого участия, сочувствия и любви.

6. ПРИЗНАВАЙТЕ СВОИ ОШИБКИ

Когда вас критикуют и ругают, то что вы делаете? Начинаете оправдываться, защищаться, доказывать, что вы не причем? И что в итоге получается?

А в итоге получается конфликт и спор. А это – верный способ измотать себя и свои нервы, поэтому лучше избегать этих ситуаций.

Но что же делать? **Согласитесь с критикой!** Сделайте это спокойно и без эмоций. Просто согласитесь с тем что вы не правы. И вашему обвинителю просто нечего будет сказать. Возможно, его пыл просто остудиться, но он будет продолжать вас критиковать, но уже не так уверенно.

Когда человек вас критикует, то скорее всего, просто хочет вас унижить или высказать свой гнев. Но когда вы спокойно и адекватно на это реагируете, он стоит и не понимает, что делать.

УПРАЖНЕНИЕ

Итак, все же нужно уметь реагировать на критику, и сейчас мы потренируемся.

Вспомните как вы реагировали ранее на критику? Чаще всего, это: агрессия, затаивание обиды или самоуничтожение. Теперь проанализируйте ваши чувства, поймите, что чувствовал ваш собеседник, и представьте как вы будете реагировать, с помощью прошлой информации. Какого ваше выражение лица? А у вашего собеседника? После того, как вы все детально продумали, попробуйте применить это в реальной жизни.

КАК НАУЧИТЬСЯ НЕ РАССТРАИВАТЬСЯ ИЗ-ЗА КРИТИКИ?

Вы можете научиться не расстраиваться из-за критики. Вы можете научиться не чувствовать себя ущемленным и не терять уверенности в себе из-за того, что вас кто-то критикует. Но для этого нужно придерживаться следующих правил:

- 1) Воспринимайте несправедливую критику как скрытый комплимент
- 2) Знайте, что критиковать вас будут всегда, что бы вы не делали. А потому поступайте так, как считаете нужным, делайте хорошо свое дело и просто не реагируйте на то, что говорят люди.
- 3) Будьте самокритичны, строго спрашивайте с себя ошибки и промахи, не дожидаясь, пока вас за них раскритикуют другие, – и нападки критиков будут вам не страшны

УПРАЖНЕНИЕ

Для начала нужно выявить себя с объективной точки зрения. Смело посмотреть на свои недостатки и на сильные стороны.

- 1) Запишите свои сильные стороны. Для этого запишите не менее пяти вопросов: «что мне нравится во мне?», «что я умею делать хорошо?», «за что окружающие делают мне комплименты?», «с какими трудностями никто не мог справиться, а я справился? Какие качества для этого потребовались?», «какие мои привычки можно назвать положительными?»
- 2) Теперь напишите свои слабые стороны. Для этого запишите ответ на вопросы: «что мне не нравится во мне?», «что я делаю не так хорошо, как бы мне хотелось?», «за что меня критикуют?», «какие у меня неудачи больше запомнились? Каких качеств не хватило до успеха?», «какие мои привычки можно назвать отрицательными?»
- 3) Теперь запишите ваши качества, выходя из ответов. Теперь перечитайте недостатки. Подумайте: они настоящие или мнимые? Дело в том, что под мнением общества нам кажется, что у нас есть недостатки, а на самом деле их нет.
- 4) Теперь подумайте, как можно их убрать. Не обязательно сразу все, а постепенно.

7. ОТКАЖИТЕСЬ ОТ ПРИКАЗНОГО ТОНА

Когда вы что-то приказываете другому человек или требуете от него, то возникает внутреннее сопротивление. Он, конечно, может и сделает то, что вы просите, но ему будет очень обидно и неохотно. Даже если вы требуете, чтобы он что-то сделал для своей же пользы, ведь вы его заставляете, а не просите.

Лучший способ – спросить человека, не хочет ли ты; как ты относишься к тому, что?

Ведь задавая вопросы вы показываете свое уважение к человеку, учитываете его вкусы, заботитесь о том, чтобы у него все было хорошо.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ СОТРУДНИЧАТЬ

- 1) До начала примите интересы человека. Готов ли он выполнять то, что вы попросите? Реально ли для него это?
- 2) Поставьте задачу не в форме приказа, а в форме вопроса
- 3) В процессе работы дайте возможность каждому самостоятельно отвечать за качество своей работы и самому оценить это качество.
- 4) Позаботьтесь о поощрении всех участников

УПРАЖНЕНИЕ

- 1) В течении дня следите за своей речью. Запишите все слова, которые призывают вас к повышению тона или приказу
- 2) Начните следить не только за речью, но и за мыслями.
- 3) Продолжая следить, постепенно изменяйте с формы приказа на форму вопроса поставленную задачу.
- 4) Заменяйте теперь еще и мысли.
- 5) Вспомните, как у вас получалось поставить задачу человека до этого упражнения? Каков был результат?

А НА ЭТОМ ВСЕ!
ПРИЯТНОГО ОБЩЕНИЯ ;)

