

Содержание

Введение.....	9
Истории героев. Постановка задач.....	11

Часть I

Проводим психологические настройки

Глава 1 Как преодолеть коммуникативные барьеры. Техника «Ревизия».....	21
Глава 2 Как победить страх. Техника «Ридикулус»	29
Глава 3 Как обрести свободу. Техника «Без обид».....	35
Глава 4 Как избавиться от негатива. Техника «Чистое окно»	42
Глава 5 Как раскрыть свой потенциал. Техника «Ресурс»	47
Глава 6 Как обрести гармонию. Техника «Буги-вуги».....	52
Глава 7 Как включить осознанность. Техника «Речевой тотем».....	58
Глава 8 Как освоить новые навыки. Техника «Шляпа мастера»	63
Глава 9 Как ценить свои успехи. Техника «Мои достижения»	69

Часть II

Начинаем общаться с удовольствием

Глава 10	
Как перестать критиковать. Техника «Мы разные»	77
Глава 11	
Как найти тему для беседы. Техника «Фокус внимания»	82
Глава 12	
Как избавиться от раздражения. Техника «Реверс»	88
Глава 13	
Как общаться с легкостью. Техника «Друг»	93
Глава 14	
Как быть элегантным. Техника «Мужчина и Женщина»	98

Часть III

Создаем основу гармоничной беседы

Глава 15	
Как открыть беседу. Техника «Начни с простого»	105
Глава 16	
Как выглядеть уместно. Техника «Речевой дресс-код»	111
Глава 17	
Как привлечь собеседника. Техника «Отклик»	117
Глава 18	
Как звучать на одной волне. Техника «Диапазон»	123
Глава 19	
Как делать комплименты. Техника «Похвала»	129

Часть IV

Управляем коммуникацией

Глава 20	
Как выбрать время для беседы. Техника «Удобный момент»	139

Глава 21	
Как укреплять отношения с помощью событий.	
Техника «Ивентус».....	144
Глава 22	
Как формулировать просьбы. Техника «Без намеков».....	149
Глава 23	
Как поддержать беседу на любую тему.	
Техника «Копилка фактов».....	153
Глава 24	
Как свести людей для общения.	
Техника «Идеальное знакомство».....	158
Глава 25	
Как привлечь к общению молчуна. Техника «Зажги звезду».....	163
Глава 26	
Как общаться, если не знаешь, что сказать.	
Техника «Интерес».....	168
Глава 27	
Как сделать беседу продолжительной.	
Техника «Открытый вопрос».....	172
Глава 28	
Как помочь течению беседы. Техника «Эхо».....	176

Часть V

Производим великолепное впечатление

Глава 29	
Как не говорить лишнего. Техника «Язык за зубами»	183
Глава 30	
Как не перебивать собеседника.	
Техника «Правило двух секунд»	189
Глава 31	
Как сохранять близость общения. Техника «Эмпатия».....	193

Глава 32	
Как расположить к себе. Техника «Подарок».....	199
Глава 33	
Как проложить путь к сердцу собеседника.	
Техника «Угощение».....	203
Глава 34	
Как очаровать собеседника.	
Техника «Активное слушание».....	207
Глава 35	
Как увлечь за собой. Техника «Муза».....	212
Глава 36	
Как проявить уважение. Техника «Эксперт».....	217
Глава 37	
Как продемонстрировать свою преданность.	
Техника «Имиджмейкер».....	222

Часть VI

Развиваем навыки невербальной коммуникации

Глава 38	
Как контролировать мимику. Техника «Зеркало»	229
Глава 39	
Как смотреть на собеседника.	
Техника «Визуальный контакт».....	234
Глава 40	
Как обогатить интонационную палитру.	
Техника «Артист».....	240
Глава 41	
Как излучать доброжелательность.	
Техника «Речевая улыбка».....	246
Глава 42	
Как не нарушать личные границы. Техника «Дистанция» ...	251

Глава 43	
Как правильно жестиковать.	
Техника «Ударение».....	257

Глава 44	
Как интерпретировать невербальные сигналы.	
Техника «Шерлок»	263

Часть VII

Достоинo выходим из конфликтных ситуаций

Глава 45	
Как контролировать эмоции.	
Техника «Маленький Будда».....	271

Глава 46	
Как высказывать недовольство.	
Техника «Я-сообщения».....	277

Глава 47	
Как избегать конфронтации. Техника «Согласие».....	284

Глава 48	
Как пересмотреть негативный опыт.	
Техника «Конструктивность».....	289

Глава 49	
Как остановить разрастание конфликта.	
Техника «Стоп, лавина!»	295

Глава 50	
Как избавиться от категоричности в речи.	
Техника «Эвфемизм».....	300

Глава 51	
Как сгладить конфликтные ситуации.	
Техника «Самокритика».....	305

Глава 52	
Как держать верный курс в общении.	
Техника «Бравый капитан».....	310

Глава 53	
Как не создавать конфликт на ровном месте. Техника «Поправка на мнительность».....	315
Глава 54	
Как избегать поспешных решений. Техника «Пауза».....	320
Глава 55	
Как высказывать критику в приятной форме. Техника «Сэндвич»	326
Глава 56	
Как научиться говорить «нет». Техника «Вежливый отказ»	331
Заключение	335
Подводим итоги	335

Введение

Дорогой читатель!

В этой книге вы найдете 56 лучших коммуникативных техник, которые помогут вам:

- знакомиться с людьми и находить с ними общий язык без страха и стеснения;
- получать удовольствие от общения с любыми собеседниками;
- управлять процессом общения так, чтобы достигать поставленных целей;
- с достоинством выходить из любых затруднительных и конфликтных ситуаций;
- располагать к себе собеседников и поддерживать беседу любого уровня и на любую тему;
- производить на окружающих самое приятное впечатление...

Умение общаться не только эффективно, но и непринужденно — один из ценнейших навыков в жизни современного человека, ведь именно общение позволяет нам проложить кратчайший путь

к любой цели — как в личной, так и в профессиональной сфере. Обаятельному и коммуникабельному человеку с радостью идут навстречу, помогают, поддерживают — перед ним буквально открываются любые двери.

Согласны? Тогда предлагаю познакомиться!

Меня зовут Надежда Трофимова. Я — эксперт в области коммуникаций, преподаватель риторики, психолог, автор более двадцати пяти обучающих программ, посвященных искусству общения.

Книга, которую вы держите в руках, написана в форме рабочей тетради. Выполняйте задания, делайте собственные записи, фиксируйте свои мысли и выводы, и вы заметите, что очень быстро она станет вашим верным другом и помощником на пути к непринужденному общению. Вы можете ознакомиться с содержанием отдельных глав, чтобы сразу начать использовать нужные вам техники. Но если вы хотите стать Мастером общения, рекомендую читать книгу с самого начала и выполнять все задания, которые даны в конце каждой главы.

Вместе мы проделаем интересный путь! А нашими попутчиками станут пять моих учеников — герои книги. Все они разные, но их истории наглядно демонстрируют, как работают техники общения, изложенные в моем пособии. Готовы? Тогда в путь!

Истории героев. Постановка задач

Мои индивидуальные занятия и групповые программы всегда начинаются со знакомства. Дело не только в правилах хорошего тона. Для меня это в первую очередь возможность узнать запрос ученика, расспросить о задачах, которые привели его на обучение, а также планах, надеждах и мотивации работать над своими коммуникативными навыками. Поэтому, чтобы не нарушать традицию, в самом начале я предлагаю вам познакомиться с нашими героями. Я надеюсь, что вы найдете в рассказанных ими историях то, что близко именно вам, а может быть, узнаете в описаниях кого-то из своих знакомых. Вместе с вами они будут работать со своими страхами и установками, применять новые техники, давать обратную связь, показывать, как правильно выполнять упражнения, и всячески вдохновлять вас не сдаваться. Итак, знакомьтесь!

Екатерина

Екатерина с первой встречи очаровала меня своей эмоциональностью и солнечной, рыжеватой копной волос, обрамляющей миловидное лицо. Двадцать пять лет назад она вышла замуж, родила троих детей и с тех пор прочно вошла в роль хранительницы домашнего очага, с удовольствием и энтузиазмом посвятив все эти годы своей семье. Но настало время, когда дети выросли, один за другим покинули отчий дом, и Кате пришлось искать новую сферу для самореализации.

Катя давно увлекалась приготовлением домашних десертов, поэтому с радостью поддержала предложение супруга снимать видеоролики о своих рецептах и размещать их в социальных сетях. Однако, вдохновив Катю на создание личного бренда и ведение фуд-блога, ее муж Василий начал регулярно делать ей замечания по поводу речи. Случалось, он намекал Кате на ее косноязычие, а иногда — на неумение поддержать беседу за рамками бытовых вопросов. С каждым его упреком зефирная мечта Екатерины стать блогером-кондитером и легко общаться с подписчиками, как и ее уверенность в себе, стремительно таяла.

Вскоре Катя и сама поняла, что за годы, проведенные в роли домохозяйки, она полностью утратила навыки публичных выступлений и непринужденного общения с незнакомыми людьми. Только сейчас, на пороге новой жизни, Катя вдруг заметила, что все это время общалась только с близкими — мужем, детьми, друзьями семьи и немногочисленными родственниками, не стремясь расширить круг знакомых.

Рассказав свою историю, Катя по моей просьбе сформулировала и записала задачи предстоящего обучения:

1. *Избавиться от комплекса «домашней наседки».*
2. *Без стеснения общаться с незнакомыми людьми.*

А затем, немного подумав, добавила:

3. *Вызвать восхищение мужа умением искусно поддерживать беседу.*

Дарья

Даша, в отличие от Екатерины, к своим тридцати годам еще не успела обзавестись семьей и детьми. Влиятельная мама помогла ей окончить элитную школу с золотой медалью, потом

престижный университет — с красным дипломом, а после этого устроила дочку работать в один из банков.

В последнее время мама все чаще говорила, что дочке пора подумать о замужестве. Привыкшая следовать мамину плану, Даша не сопротивлялась, однако ни один молодой человек, оказывавший ей знаки внимания, не проходил отбор Дашиного внутреннего цензора. «Всему свое время», — думала она до тех пор, пока не посетила свадьбу подруги, которая выходила замуж за вполне достойного, по меркам Даши, мужчину, с которым познакомилась на деловом завтраке для финансистов.

Тогда Даша начала искать потенциального жениха на деловых мероприятиях, бизнес-форумах и профильных конференциях. По ее мнению, именно там она могла встретить уже состоявшихся или активно строящих карьеру мужчин. Однако уже на первом мероприятии она поняла, насколько ей сложно общаться с незнакомыми людьми на свободные темы. Даша была отличницей, но, к сожалению, ни в школе, ни в институте такому предмету, как «Искусство общения», ее не учили.

После нашей беседы Даша записала в графе «Задачи»:

1. *Хочу избавиться от своих страхов и самой знакомиться с интересными мне мужчинами.*
2. *Хочу быть «своей» среди участников бизнес-мероприятий и чувствовать себя уверенно.*
3. *Хочу привлекать внимание достойных мужчин и легко поддерживать общение с ними.*

Михаил

Обычно моими учениками становятся люди, в жизни которых происходят какие-то перемены, и Михаил не стал исключением. Проработав около двух лет в одной компании, он получил повышение

в должности, но столкнулся при этом с определенными проблемами в сфере общения.

Будучи 38-летним спортсменом-боксером, Михаил и на деловых встречах привык вести себя словно на ринге. Среагировать — мгновенно, осадить — жестко, а затем атаковать, показать свою силу и уверенность и, конечно, никогда не уступать, не пропускать удары. Победу он чувствовал лишь тогда, когда понимал, что в результате общения смог укрепить авторитет компании, заставить прислушаться к себе, отстоять свое мнение и навязать свои условия работы.

Однако новая должность требовала от него кардинально изменить стиль ведения разговоров с партнерами и клиентами. По словам Михаила, эта другая манера общения была для него слишком «расслабленной». Участники встреч часто свободно общались на неделовые темы, шутили, пересказывали слухи из своей профессиональной области и при этом решали свои задачи легко и с видимым удовольствием. Методы, которыми Михаил всегда пользовался при ведении переговоров, в новых ситуациях казались неприемлемыми.

От волнения, непонимания, что делать и как достойно представлять свою компанию, Михаил во время встреч все чаще испытывал негативные эмоции, под воздействием которых ему было тяжело дышать, а голос становился непривычно слабым, более высоким и даже каким-то дребезжащим. Заметив это, Михаил в последнее время и вовсе предпочитал отмалчиваться, что никак не украшало его на новой должности.

Подумав, Михаил записал следующие задачи:

1. *Взять под контроль эмоции в процессе общения.*
2. *Освоить более легкую манеру разговора без жестких «боксерских» приемов.*
3. *Научиться управлять голосом.*

Регина

Регина — активная деловая женщина сорока пяти лет, собственница мебельного холдинга — умела уговорить кого угодно и продать что угодно. Энергичная и озорная, Регина с детства была заводилой среди одноклассников и со всеми легко находила общий язык. Она прекрасно руководила коллективом, открывала филиалы в разных городах, заключала крупные сделки по поставке мебели и фурнитуры.

Общение никогда не было для нее проблемой. Однако в последнее время благодаря достигнутому положению Регину все чаще стали приглашать на культурные мероприятия: всевозможные конкурсы, выставки и премьеры. И оказалось, что именно светское, неделовое общение стало для нее настоящим испытанием. На таких мероприятиях от Регины не требовалось выступать с презентацией своего бизнеса или заключать очередной договор, ей нужно было просто поддерживать разговоры о культуре, литературе, искусстве и в целом демонстрировать свой кругозор. Иными словами, производить впечатление. Выходя из привычной роли руководителя, партнера или боевого товарища, Регина предпочитала молчать, так как боялась сказать что-то неуместное, глупое или показать свою неосведомленность в обсуждаемом вопросе.

«Понимаете, — делилась со мной Регина, — когда речь идет о работе, я все знаю о своих подрядчиках, товарах, сроках поставки и ценах, поэтому мне ничего не стоит провести переговоры. Но когда я слышу, как кто-то обсуждает фортепианный концерт или премьеру спектакля, я готова провалиться сквозь землю. Последнюю книгу я прочитала лет пятнадцать назад, стихи учила только в школе, а что касается живописи или музыки — меня об этом лучше вовсе не спрашивать. Но сейчас мой бизнес выходит на новый виток развития, и поэтому мне просто

необходимо общаться в определенных кругах, бывать на подобных мероприятиях. Только я вот сходила разок-другой и поняла, что общение такого плана мне совсем не дается».

После непродолжительной беседы Регина записала следующие задачи своего обучения:

1. *Освоить приемы уверенного общения на незнакомые темы.*
2. *Не испытывать стыда, если чего-то не знаешь.*
3. *Расширить кругозор.*
4. *Научиться в ходе small talk, то есть непродолжительной светской беседы, общаться более женственно и красиво.*

Ольга

Ольга была человеком не слова, но дела. Довольно замкнутая, с математическим складом ума, она много лет проработала в IT-отрасли. Общаться Ольга не умела и не любила. Ее всегда раздражали пустые разглагольствования на личные темы перед началом рабочего дня и стремление коллег задержаться на обеденном перерыве за разговорами «ни о чем». Но особенно тщательно она избегала любых расспросов, обращенных к ней лично.

«Мне всегда было любопытно, — начала наше общение Ольга, — неужели людям нравится попусту тратить время на всю эту болтовню? Неужели кому-то и правда интересно, закончила я ремонт в своей квартире или нет и в какой класс пошел мой сын? К чему им эта информация?»

На мой вопрос, что же привело ее ко мне, Ольга поделилась, что новые навыки ей нужны для того, чтобы занять более высокий пост в компании. Она рассказала, что всегда усердно трудилась, прокладывая путь к успеху: прекрасно справлялась с рабочими обязанностями, не боялась трудных заданий и чувствовала, что

готова подняться на очередную ступеньку карьерной лестницы. Зная, что в компании вот-вот освободится подходящая должность, рассчитывала на повышение. Но этого не произошло.

На вопрос руководителю, почему же выбрали не ее, она получила ответ: «Ольга, вы действительно работаете отлично, но в коллективе, уж простите за прямоту, совсем не пользуетесь популярностью. Ведете себя отстраненно, даже незаметно. А чтобы люди вас уважали, шли за вами, выполняли ваши поручения, работали командой, нужно с ними общаться! Поэтому при прочих равных в коммуникабельности вы уступили...»

Для Ольги это стало настоящим шоком и откровением. Придя в себя, она поставила цель — получить повышение. А для этого сформулировала задачи, которые записала на первой встрече со мной:

1. *Стать более общительной.*
2. *Научиться поддерживать разговоры с коллегами.*
3. *Заручиться поддержкой коллектива.*

• • •

Как видите, задачи наших героев оказались разными и похожими одновременно, ведь каждый человек стремится к личному счастью и профессиональному признанию — другими словами, к самореализации, уважению, пониманию, принятию и к достижению поставленных целей.

Попробуйте и вы сформулировать задачи, которые сможете решить с помощью навыка свободного и плодотворного общения. Подумайте, что именно вы хотите усовершенствовать в своих контактах с окружающими? С какими людьми наладить взаимопонимание? В каких ситуациях проявлять инициативу в разговоре? В каких — производить определенное впечатление? Используйте списки задач наших героев в качестве возможных примеров.

Задание

Напишите, какие задачи вы ставите перед собой и чего хотите достичь в общении с помощью техник, приведенных в этой книге?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Опишите, как изменится ваша жизнь, когда вы научитесь общаться легко и уверенно, а все страхи и сомнения останутся в прошлом. Не жалейте прекрасных слов! Пусть картина вашего будущего выглядит максимально привлекательно и желанно.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Отлично! Записав свои задачи, вы сделали первый, но самый важный шаг. Осознание ценности навыка общения мотивирует вас не просто прочесть эту книгу, но и применить на практике изложенные в ней эффективные техники. Желаю вам успехов!

ЧАСТЬ I

Проводим
психологические
настройки

Никто из нас не рождается с даром общения. К сожалению, эту науку нам не преподают и в школе. Как правило, мы осваиваем искусство коммуникации по наитию: копируем близких, перенимаем опыт общения в семье и детских учреждениях, взаимодействуем со сверстниками, воспитателями, учителями, знакомыми и незнакомыми людьми.

Ориентируясь на положительные примеры, мы учимся быть активными и общительными, эмпатичными и обаятельными и при этом не имеем ни малейших сомнений в своей привлекательности в качестве собеседника. Но, к сожалению, опыт общения не всегда бывает со знаком «плюс». Порой крупницы негативных впечатлений и переживаний от взаимодействия с окружающими врезаются в память и становятся той почвой, на которой укореняются страхи и неуверенность, связанные с общением, нам становится неловко завязать беседу и проявить себя. Поэтому первая часть нашей практики будет посвящена работе над собой. Выполняя задания этого раздела, вы освободитесь от последствий негативного опыта и раскроете в себе потенциал, который позволит вам начать общаться не только эффективно, но и с удовольствием.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru