



ПСИХОЛОГИЯ
ВСЁ ПО ПОЛОЧКАМ

Оксана Сергеева



Как

легко общаться

с разными

людьми



Москва 2023

УДК 159.9
ББК 88.53
С 32

Сергеева, Оксана.

С 32 Как легко общаться с разными людьми.
50 простых правил / Оксана Сергеева. — Москва :
Эксмо, 2023. — 128 с. — (Психология. Все по по-
лочкам).

ISBN 978-5-699-78719-7

Не секрет, что наши успех и счастье неразрывно связаны с умением строить отношения с разными людьми. А построение отношений невозможно без умения общаться. Однако многим из нас недостает коммуникативных навыков, из-за чего порой случаются досадные ошибки и многое в жизни остается «за бортом». Прочитав эту книгу, вы научитесь: справляться с застенчивостью, неумением завязывать контакты; подбирать ключ к любому человеку, будь то на работе или в личной жизни; грамотно выстраивать свою речь, исходя из целей общения; отстаивать свои позиции в разговоре, не доводя дело до конфликта; добиваться от собеседника того, что вам нужно, без давления на него. Книга универсальна. Ее структура такова, что начинать читать можно практически с любого места. 50 правил помогут вам стать настоящим мастером общения.

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-699-78719-7

© Сергеева О., текст, 2014
© Оформление. ООО «Издательство
«Эксмо», 2023

Оглавление

Введение	9
----------------	---

Глава 1

ЛИЧНОСТЬ: ВАШЕ НАСТОЯЩЕЕ Я.....	12
---------------------------------	----

<i>Правило №1. Не упускайте важные моменты своей жизни — расскажите свою историю</i>	13
--	----

<i>Правило №2. Сформулируйте концепцию собственной личности</i>	16
---	----

<i>Правило №3. Осознание мотива помогает добиваться результата</i>	18
--	----

<i>Правило №4. Четко формулируйте цель и ориентируйтесь на результат</i>	21
--	----

<i>Правило №5. Демонстрируйте свою уникальность ...</i>	24
---	----

<i>Правило №6. Коммуникация и темперамент: выбирайте собеседников по себе</i>	26
---	----

<i>Правило №7. Коммуникационное Я: правильно воспринимайте информацию из окружающего мира</i>	28
---	----

<i>Правило №8. «Я — организатор»: правильно организуйте пространство вокруг себя</i>	32
--	----

<i>Правило №9. «Впечатляющее Я»: продумайте свой образ с особой тщательностью</i>	35
---	----

<i>Правило №10. «Я — общительное»: получайте удовольствие от общения</i>	37
--	----

Как легко общаться с разными людьми

Глава 2

ТРУДНОСТИ ДИАЛОГА 41

*Правило №11. Не спугните интроверта
чересчур активной коммуникацией 41*

*Правило №12. Чтобы не попасть под влияние
негативно настроенного человека,
не воспринимайте его позицию как фильтр
для принятия решения 44*

*Правило №13. Найдите подход к эгоцентричному
собеседнику — и перед вами легкая добыча
для достижения собственных целей 46*

*Правило №14. Пессимист против оптимиста:
помните, что каждый прав лишь наполовину 48*

*Правило №15. Шутливый тон в разговоре:
от комфорта до неловкости один шаг 51*

*Правило №16. Не подвергайте сомнению
«благородную» миссию моралиста — и вы легко
найдете подход к нему 53*

*Правило №17. Общение с человеком с взрывным
характером 55*

Правило №18. Общение с неуверенным человеком 57

Правило №19. Общение с хвастуном 59

Правило №20. Общение с незнакомцем 61

Глава 3

ВЕРБАЛЬНЫЕ ТОНКОСТИ ДИАЛОГА 64

*Правило №21. Успешный старт — залог успеха:
завладейте инициативой с самого начала 64*

*Правило №22. Используйте формулы вежливости
в общении 65*

*Правило №23. Будьте интересны вашему
собеседнику 67*

Оглавление

<i>Правило №24. Помните о поставленной цели до самого конца</i>	70
<i>Правило №25. Понимание причин разногласий — половина успеха в разрешении конфликта</i>	72
<i>Правило №26. Сдерживайте негатив</i>	74
<i>Правило №27. Не задирайте нос, чтобы не выглядеть заносчивым</i>	76
<i>Правило №28. Не убегайте от конфликтов — решайте их на коммуникативном уровне</i>	77
<i>Правило №29. Компромисс — решение или уход от проблемы?</i>	79
<i>Правило №30. Не ущемляйте права вашего собеседника, если не хотите, чтобы он ущемлял ваши</i>	81
 Глава 4	
НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ	84
<i>Правило №31. Учитесь посылать и распознавать невербальные сигналы в комплексе</i>	84
<i>Правило №32. Ищите второй смысл сообщения в жестикуляции</i>	86
<i>Правило №33. Учитесь считывать эмоции через мимику</i>	88
<i>Правило №34. Ищите истину во взгляде</i>	90
<i>Правило №35. Поза и положение тела выдают степень доверия и заинтересованности</i>	92
<i>Правило №36. Через естественность эмоций к уверенности в общении</i>	94
<i>Правило №37. Улыбка — верный способ определить искренность</i>	95

Как легко общаться с разными людьми

<i>Правило №38. Держите свой индивидуальный темп с поправкой на умеренность</i>	96
<i>Правило №39. Следите за соблюдением дистанции ..</i>	98
<i>Правило №40. Боритесь с мышечными зажимами</i>	99

Глава 5

ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ..... 101

<i>Правило №41. Используйте технику нападения, если уверены в собственных силах</i>	101
<i>Правило №42. Тщательно прорабатывайте стратегию защиты</i>	104
<i>Правило №43. Используйте технику партизанской разведки, если не до конца уверены в своем собеседнике</i>	108
<i>Правило №44. Проявите заинтересованность</i>	110
<i>Правило №45. Используйте технику аттракции — и собеседнику будет легче и комфортнее общаться</i>	112
<i>Правило №46. Используйте технику манипуляции с особым типом собеседников</i>	115
<i>Правило №47. Успешно завоевывайте лидерство в коммуникации</i>	117
<i>Правило №48. Уступите, если предмет спора не имеет принципиального значения</i>	119
<i>Правило №49. Слушайте собеседника правильно</i>	121
<i>Правило №50. Осваивайте технику «умного» молчания</i>	123

<i>Заключение</i>	125
-------------------------	-----

Введение

Общаться легко и с удовольствием — такой позитивный настрой у этой книги. Через общение — к пониманию себя и обретению гармонии с окружающим миром. Нелегкая задача, которую некоторые люди пытаются решить в течение всей жизни. Мы попробуем уложить все возможные алгоритмы решения в 50 простых правил. Задача максимум — научиться легко и непринужденно общаться с разными людьми, при этом сохраняя и совершенствуя собственное Я.

Через общение мы раскрываем свой личностный потенциал и получаем важную информацию о социуме, в котором существуем. Эта информация помогает нам находить искомое и выбирать лучшее. Через общение мы чувствуем свою включенность в социум. С помощью грамотно выстроенной коммуникации мы осознаем, что общество нас принимает и что мы можем влиять на общественное мнение.

Коммуникация — процесс, обусловленный множеством факторов. Именно поэтому в стремительно развивающемся современном мире происходит постоянная и непрерывная трансформация общения. Сейчас мы общаемся друг с другом иначе, чем, к при-

меру, десять лет назад. Социологи отмечают важные изменения на уровне межличностной коммуникации: увеличение числа людей, с которыми взаимодействует один человек, стремление к неформальности в общении — зачастую даже в формальной обстановке, перевод большинства контактов в сферу онлайн. Мы много общаемся с помощью электронных средств — телефона, интернет-сервисов. Причем практически всегда до нас можно дозвониться или написать, в какой бы точке планеты мы ни находились. Мы стали доступнее для общения, но наш коммуникационный фон не всегда оказывает благоприятное воздействие на нас.

Любая коммуникация — это взаимодействие. Она эффективна, если развивается по определенным законам и достигает предполагаемого результата. Если мы робеем, теряемся, замыкаемся — мы не добиваемся результата, на который были нацелены изначально. Такую коммуникацию можно считать неэффективной.

Успешный ли вы коммуникатор? Или вы причисляете себя к той категории людей, которая лишена «коммуникативного» дара?

От природы все люди наделены определенными качествами. Эти качества могут способствовать или препятствовать развитию коммуникативных навыков. Если вы оптимистично смотрите на мир — общение дается вам легче. Если вы погружены в себя, закрыты для окружающих, скептически относитесь к действительности, то вам труднее развивать навыки коммуникации. И все же важно понимать, что человек не рождается талантливым оратором и приятным собеседником. Это навык, который приходит с годами.

Введение

Мы поговорим о возможностях и стимулах, которые помогут вам развить и прочно закрепить этот навык.

Только постоянно общаясь с людьми, вы научитесь делать это легко и эффективно. Для начала вам нужно определить свою задачу. Чего именно вы хотите добиться? Для чего вы хотите овладеть навыком легкого общения с людьми? Сформулируйте свою цель. Пусть поначалу она кажется вам недостижимой. Однако осознание и понимание своих потребностей станет для вас хорошим стимулом в быстром продвижении вперед.

Глава 1

Личность: ваше настоящее Я

Хорошо ли вы знаете себя? Нет ли тайн, иллюзий и слепых пятен? Скорее всего, такие найдутся, если хорошенько разобраться. Очень часто незнание своих истинных желаний и потребностей и неуверенность в общении идут рука об руку. Для того чтобы быть успешным в общении, нужно понимать, что именно и каким образом вы хотите рассказать окружающим о самом себе.

Корни неуверенности ищите в самом себе. Проблемы есть у тех людей, которые еще не научились понимать и принимать себя. Вы — загадка для самого себя. Чтобы разгадать эту загадку, вам придется серьезно потрудиться. Вам предстоит серьезная работа, направленная на самопознание. Первая глава посвящена проблеме погружения в глубь своей личности и постижению истинных желаний.

Попробуйте ответить на два важных вопроса — кто вы есть и что вами движет? Зачастую мы уверены в том, что хорошо себя знаем. На самом деле получить ответы на эти вопросы не так просто, как может показаться с самого начала. Без уверенного знания о себе просто бессмысленно представлять себя окружающим людям. Что вы можете сказать, если не знаете,

что действительно хотите получить от собеседника. Без истинного знания вы будете транслировать неправдоподобную информацию. Вы будете неубедительны в своем незнании. Это основная причина неуспешной коммуникации.

Начнем с важного момента познания себя — с представления о внутренней свободе и раскреплении личности. Понять себя не так просто, как может показаться на первый взгляд. Многое придется делать через силу, за гранью собственного комфорта. Самораскрытие часто сопровождается перестройкой и ломкой привычек и принципов, которые сопровождали вас долгое время. Эти закоренелые традиции и устои, с одной стороны, выполняли функцию защиты от негативного воздействия окружающего мира, а с другой — очень сильно ограничивали вашу свободу, мешали раскрыть себя.

Итак, прежде чем осваивать механизмы и принципы легкого и комфортного общения, определим, что вы хотите рассказать вашему окружению, с каким общением о самом себе вы будете выступать.

ПРАВИЛО №1

Не упускайте важные моменты своей жизни — расскажите свою историю

У каждого человека есть своя история. История жизни. История личности. Предлагаем вам выступить в роли рассказчика. Зачем это нужно? История забывается, события стираются из памяти; вместе с забытыми событиями уходит часть личности. Это не значит, что вы должны помнить свою жизнь во

Как легко общаться с разными людьми

всех мелких деталей, но нельзя упускать важные, лично значимые моменты.

Чтобы осознать себя и свою историю, выполните такое упражнение. Вам предстоит рассказать свою историю в третьем лице. Предлагаем вам выступить в роли собственного биографа и рассказать историю максимально объективно и беспристрастно. Вас должны интересовать только факты — и ничего кроме фактов. Рассказывая, старайтесь не углубляться в эмоциональную сторону события. Зачастую это бывает не просто сделать. Если вам сложно посмотреть на свою жизнь со стороны и эмоции то и дело проникают в ваш рассказ, попробуйте записать вашу историю на бумаге. Возьмите в качестве образца чью-нибудь биографию. Затем прочитайте эту историю.

Важно, чтобы эта история содержала значимые факты вашей жизни — от момента рождения до сегодняшнего дня. Это должен быть хронологически выстроенный рассказ с многоточием в конце, ведь история не закончена.

Зачем нужен такой прием? Мы часто сбиваемся с пути, забываем, куда движемся. Особенно часто мы забываем трудные времена. Стараемся вычеркнуть из памяти неприятные моменты. Но все это часть нашей жизни.

Чтобы хорошо понимать себя, важно помнить свою историю от начала до конца. Кроме того, составление такой биографии — хороший способ подвести некий промежуточный итог. Вы сможете посмотреть на свои результаты и достижения, сделать выводы.

Теперь попробуем разобраться с эмоциями. Это может быть непросто. Ваш рассказ должен наполнить-

ся эмоциями и чувствами. Причем как положительными, так и отрицательными. Работа предстоит тяжелая и энергетически затратная. Поэтому для этого упражнения вам стоит уединиться.

Вспоминайте разные события вашей жизни — яркие истории из детства, интересные знакомства и приключения. Поищите причины вашей коммуникационной зажатости. Всегда ли вы были необщительны? Всегда ли у вас были проблемы во взаимодействии с другими людьми? Возможно, они появились в определенный период вашей жизни. Возможно, не было особых событий, которые могли стать причиной вашей неуверенности в себе. Возможно, причина вашей неуверенности в людях, которые вас окружали, — это могут быть родители, друзья-лидеры, авторитарные педагоги в школе. Доминирование ближайшего окружения сильно снижает уровень самостоятельности. Если вы хорошо знаете причину своей неуверенности — не замалчивайте ее. Озвучьте ее. Признайтесь себе — и начните действовать.

Не забывайте о счастливых временах. Какой период вашей жизни вы считаете самым лучшим? Почему? Возможно, это был период из детства или юности? Расскажите о своих лучших годах. Когда вы были счастливы? Что сделало вас счастливыми? Как это было? Были ли вы хорошим собеседником в те годы?

Влияют ли эмоции на то, как вы общаетесь с окружающими? В каком настроении вам легче всего взаимодействовать с людьми? Попробуйте проанализировать свои эмоции и найти то самое состояние, в котором вам легче всего общаться. Как часто вы

Как легко общаться с разными людьми

бываете в таком настроении? Как часто вам удается быть хорошим собеседником? Возможно, ваш ответ будет — «не бываю, и уже давно». Попробуем разобраться, в чем причина вашего нежелания общаться с окружающими.

ПРАВИЛО №2

Сформулируйте концепцию собственной личности

Если говорить о личности, то нельзя обойти стороной такое понятие, как ее цельность. Наша личность многогранна и объединяет в себе различные стороны и направления. Концепция личности — важное понятие, которое помогает определить ключевые моменты, охарактеризовать основу вашего коммуникационного портрета.

Конечно, для того чтобы просто поболтать, не нужно никаких концепций и ключевых качеств личности. Однако, чтобы быть успешным в общении, чтобы понимать людей, которые вас окружают, и доносить до них свою историю, рассказывать о себе правильно, вы должны понимать, что вы собой представляете.

Поговорим о вашей многогранной и целостной личности. Целостность и многогранность — понятия, которые идут рука об руку. Нужно осознавать себя с позиции Я-единого и Я-многогранного. Вы — комплекс граней, сторон вашей личности. Их довольно много. Вы не можете быть одинаковым в течение всей жизни, даже в течение одного дня вы меняетесь. Благодаря взаимодействию разных граней вы разви-

ваетесь как личность. Вы трансформируетесь со временем. Меняетесь. Становитесь более гармоничной и целостной личностью.

Как происходит процесс гармонизации? В молодости у вас множество интересов. Вас привлекает все новое. Часто вы не можете определиться с приоритетами, не знаете, что действительно любите, а что нет. У вас множество направлений для развития, масса возможностей и желаний, каждое из которых по-своему ценно и важно. Однако разнонаправленность личности часто мешает выбрать ключевое — самое важное — направление. Это и есть отсутствие цели. Со временем неважное и ненужное отбрасывается. Остается только то, что действительно ценно. Благодаря выбранному направлению — той самой концепции личности — вам удастся быть эффективным в своей действительности.

Случается, что со временем человек не отбрасывает лишние и ненужные направления развития, а, напротив, добавляет новые — еще более противоречивые направления. Эта проблема часто мешает общаться с людьми. Старайтесь воспринимать себя в комплексе. Вам будет легче формулировать свои послания.

Но при этом не забывайте о том, что вы многогранны. Это черты вашего характера, интересы, увлечения, эмоции, чувства, настроение и так далее. Вы не окаменевшая скульптура и не персонаж из картинной галереи. Вы меняетесь. Со временем у вас появляется новый опыт, благодаря которому вы меняете свое отношение к миру и окружающим людям.

Человек состоит из множества элементов — это его желания, потребности, мотивы, принципы, пси-

хологические особенности, представления и заблуждения. Внутри его постоянно происходит диалог желаний и возможностей. Важно, чтобы внутренние желания не конфликтовали друг с другом. Вот для этого и нужна концепция — мейнстрим развития.

Постарайтесь найти баланс между вашими желаниями и возможностями, между потребностями и реальными обстоятельствами. Ответьте на несколько вопросов, которые помогут вам выстроить Я-концепт. Кто вы сейчас? Чем занимаетесь? Есть ли у вас желание, исполнение которого может сделать вас счастливым? К чему вы стремитесь? Хотите ли вы добиться успеха в своем деле и что вы делаете для этого? Отвечайте на вопросы о себе честно. Возможно, некоторые из них вызовут у вас затруднение. Дайте себе время на раздумье. Стремитесь к самопознанию — вместе с самопознанием добивайтесь признания.

ПРАВИЛО №3

Осознание мотива помогает добиваться результата

Какими мотивами вы руководствуетесь, принимая то или иное решение? Проще говоря — что вами движет? Важный вопрос, ответ на который поможет вам действовать целенаправленно. Понимая, зачем вам это нужно, вам будет легче добиться желаемого и управлять своей коммуникацией для достижения цели. Мотивы могут быть осознаваемыми и неосознаваемыми. Одни мотивы помогают продвигаться вперед, другие, напротив, являются препятствиями на пути.

Вот примеры возможных мотивов. Иван Иванович решил сменить работу, так как стремится улучшить свое благосостояние. Семен Семенович выполняет поставленную руководителем задачу, так как стремится избежать возможных неприятностей и нареканий. Ольга Ильинична меняет место жительства, чтобы быть поближе к друзьям и близким.

Иногда мы подменяем неосознаваемый мотив на осознаваемый. Так, например, Петр Петрович увольняется с работы, полагая, что делает это из-за отсутствия интереса к своей профессиональной деятельности, но на самом деле — из-за низкой зарплаты. Марья Семеновна переезжает в другой город, рассчитывая получить новый опыт. На самом же деле она просто пытается убежать от трудностей из своего прошлого. Нам удобно подменять мотивы поступков, так как мы не всегда готовы признаться себе в истинных мотивах. Ведь они порой не украшают человека.

Степень личностной заинтересованности в решении проблемы зависит от значимости мотива, который нами движет. Именно мотив становится определяющим фактором для выбора направления активности и количества энергии, которую мы выделяем для достижения намеченного. Благодаря ведущему мотиву мы делаем выбор в пользу одного из одинаково привлекательных вариантов. Упорство и настойчивость в достижении цели появляются тогда, когда человек руководствуется сверхсильным мотивом.

Любопытные закономерности связывают успех предпринимаемого дела и мотивацию. Так, например, чем сильнее мотивация — тем больше вероятность успеха. Однако при зашкаливающей мотивации, на-