

### Цели и достижения в общении.

В общении нет ошибок; есть только результаты.

Вам придется уточнить, какого результата вы хотите добиться.

Здесь применимы общие принципы достижения цели :

- Хорошо сформулированный результат
- Конкретность и конструктивность поставленной цели.

Разработайте одну или несколько стандартных процедур оценки целей общения.

Задайте себе следующие вопросы:

- Чего именно я хочу добиться?
- Существуют ли какие-то обстоятельства, противоречащие данной цели?
- Каким образом я могу установить и поддерживать контакт с партнером?
- Действительно ли мне удобнее, чем другим, говорить об этом с данным человеком?
- Как воспримут это сообщение мои собеседники?

Эту стандартную процедуру можно применять практически во время всех Ваших рядовых встреч и разговоров.

Планировать в подобных случаях означает набросать для себя два три пункта перед началом разговора.

Итак, определите, какой именно результат Вас устроит, но при этом тщательно обдумайте форму и содержание Вашего сообщения, чтобы оно было наиболее подходящим именно для этого собеседника.

Но, вне зависимости от обстоятельств общения и его целей, Вам всегда пригодится умение устанавливать и поддерживать близкий контакт с собеседником.

Чтобы успешно влиять на людей, нужно обладать уверенностью и настойчивостью. Слабый и нерешительный человек ничего не добьется.

Вы должны сделать выбор: или Вы оказываете на людей влияние, или же люди влияют на Вас. Вы должны решить сами, хотите ли Вы, управлять или чтобы Вами управляли.

Но помните! Самодовольный, упрямый, надменный и заносчивый характер не даст Вам возможность подчинить себе волю других.

Прежде чем на кого-то повлиять, Вы должны отработать и развить в себе уверенное поведение.

Основа этого – дать себе позитивную инструкцию.

Например: «Это у меня прекрасно получиться»,  
«Я имею на это полное право» и т. д.

Для этого необходимо

- Говорить четко, ясно и достаточно громко, стараясь избегать высоких тонов в голосе, низкий голос более убедителен.

- Смотреть в глаза своему партнеру по общению (когда вы говорите) и не смотреть в глаза, если говорит он.
- Быть максимально расслабленным.
- Использовать местоимение «Я». Например «Я считаю», «Я думаю», «Я решил»...
- Не извиняйтесь, если Ваши требования обоснованы.
- Старайтесь быть все время спокойным и решительным.
- Не давайте втянуть себя в дискуссию.

Следите за своими действиями и каждым шагом, сделанным Вами на пути к цели. Учатся быстро и эффективно, если следят за успехом, а, значит, гордятся и радуются каждому выполненному заданию.

Избегайте самокритики, ненависти к себе и неудовольствия самим собой! Ведь Ваша задача – это воздействовать на людей для лучшего контакта и результативного общения.

Но первое условие, - Ваша цель должна быть всякий раз конкретной, иначе Вы не сможете добиться конкретного результата.

А результат соответствует качеству подстройки и Вашей возможностью достигать цели на «картах мира» – Вашего собеседника.

Но в каждом случае ставьте только конкретные цели, и поэтапно усложняйте задачи.

И если Вы будете уверены в себе, и отмечать свои успехи, то Ваш успех будет обеспечен.

До сих пор мы обсуждали в основном вербальный уровень получения информации. Вы понимаете, что это далеко не все.

Невербальные реакции составляют колоссальный пласт информации для Вас. При передаче информации лишь 7% от нее сообщается посредством слов (вербально), 30% - выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией) и более 60% идет по прочим невербальным каналам (взгляд, жесты, мимика).

Используя зрение, слух и прочие чувства, понять, какие еще сигналы относительно теперешнего состояния собеседника к Вам поступают (тон голоса, мышечные реакции лица и тела и т. д.) но не пытайтесь заниматься «чтением мыслей» – Вы рискуете попросту спроецировать на партнера собственный опыт.

Большинство людей действует, таким образом, будто их восприятие – пассивный приемник огромного потока информации, поступающего из внешнего мира. Этот поток действительно есть, и он настолько огромен, что мы можем отобрать только незначительную часть его.

Вербальная или осознанная часть информации редко бывает достаточно полной, при этом она может быть выражена не вербально. Имея возможность непосредственно наблюдать за человеком, всегда получите ответ еще до того, как

он будет вербализован.