

Перефразируйте то, что говорит человек, и повторите то, что он сказал. Это один из самых эффективных способов влиять на людей. Таким образом вы показываете своему собеседнику, что вы на самом деле его понимаете.



## Метод один на всех



Помните сцену из фильма «Самая обаятельная и привлекательная» — где героиня Васильевой, Сюзанна, с гордостью заявляет: «Все думают, что социология и психология только на производстве нужны. А что этим наукам в личной жизни цены нет, кто знает? Я одна!» Конечно, с тех пор многое изменилось, и психология давно проникла в массы. На помощь семье приходят техники и приемы, которые успешно работают в бизнесе. Об этом — рассказ психолога **Ольги Митиной** (на фото).

### Мы наш, мы новый дом построим...

Крупные компании, планируя проект, часто набирают новую команду. И тут же встает вопрос: кто способен возглавить коллектив незнакомцев? Бывает и по-другому: глава отдела увольняется (уходит на пенсию или идет на повышение), а заменить его, по мнению руководства, некому — вот и приходится искать начальника на стороне. Понятно, что в таком деле крайне важно сделать правильный выбор. Но как? Резюме, безусловно, инструмент полезный, однако слишком часто кандидаты с внушительным послужным списком перекрывают дорогу перспективной молодежи. И здесь на помощь руководству и HR-менеджерам приходят методики, выявляющие лидерские способности человека. Одна из наиболее эффективных — диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) — была разработана отечественными психологами Синявским и Федорошиным. Опросник помогает определить способность адаптироваться в незнакомом коллективе, лидерские качества.

Эта диагностика много лет активно применяется при профориентации и подборе персонала. Предчувствую вопрос: причем здесь семейные отношения? В самом деле, не будут же супруги при помощи теста выяснять, кто в доме хозяин, кто голова, а кто шея! Нет, конечно. Но в определенных ситуациях (например, когда речь идет о семейном бизнесе или же просто общем деле) грамотное распределение ролей — залог успеха. И тогда этот метод оказывается весьма полезным.

Виктор с Ириной пришли на консультацию, когда их попытка построить загородный дом обернулась полным провалом. Причем Виктор, преуспевающий дизайнер с архитектурным образованием, даже создал отличный

проект нового дома. Оставались лишь «мелочи»: найти команду рабочих да следить, чтобы хватило денег и стройматериалов. И здесь он потерпел фиаско. Что, в принципе, неудивительно: у нас до сих пор принято считать, что мужчина должен построить дом, посадить дерево — и далее по списку. Но это всего лишь стереотипы: жизнь порой оказывается гораздо интереснее. Чтобы выяснить причины краха семейного проекта, я предложила супругам пройти диагностику КОС. И выяснилось, что с организационной частью отлично справилась бы Ирина, которая, согласно результатам теста, инициативна и настойчива.

Через год дом все-таки построили — по проекту Виктора и под чутким руководством Ирины. Кстати, раньше она работала администратором в небольшой фирме, но после возведения «семейного гнезда» решила начать обучение в бизнес-школе, чтобы иметь больше возможностей для карьерного роста. И это далеко не единственный случай, когда успешные семейные проекты пробуждают профессиональные амбиции.

Если пара стремится сохранить нормальные отношения, ей просто необходимо овладеть приемами активного слушания — иначе дело закончится разводом

### Испорченный телефон

Порой конфликтные ситуации в бизнесе возникают из-за сущих пустяков: клиент что-то не так сказал, менеджер не то услышал — и в итоге заказчик отказывается от ваших услуг, хорошо, если при этом репутация фирмы не пострадает. Подобные ситуации легко предотвратить — если научить сотрудников слушать и слышать друг друга (а также начальство, партнеров и клиентов). С этой целью HR-менеджеры проводят тренинги, обучающие методу активного слушания. Его автор — американский психолог Карл Роджерс. Изначально его методика была ориентирована на работу с детьми, но практика доказала, что приемы активного слушания незаменимы и в бизнесе, особенно в сфере продаж. Главным принципом его метода является безусловное принятие собеседника. Иными словами, необходимо абстрагироваться от собственного мнения. Ни в коем случае нельзя перебивать человека, пытаясь вставить свои «пять копеек», а когда он завершит высказывание, выдержать небольшую паузу, после чего перефразировать услышанное своими словами. Этот прием называется «Эхо», и его главная цель — доказать собеседнику, что его услышали, сделав акцент на самых важных моментах. Что особенно полезно, когда у слушателя возникает впечатление, будто ему «все понятно», хотя зачастую ясность оказывается ошибочной.



Психологические методики, применяемые компаниями в отборе персонала и его слаженной работе, могут помочь и семейным парам

Вам это ничего не напоминает? Например, супругов, которые «точно знают, что скажет он (она), и потому не дают партнеру слова сказать, а то и вовсе пропускают его замечания мимо ушей. Если пара стремится сохранить нормальные отношения, ей просто необходимо овладеть приемами активного слушания — иначе диалог «глухого с немым» рано или поздно закончится разводом.

### Знакомые незнакомцы

Бывает, что люди, проработавшие бок о бок несколько месяцев, а то и лет, абсолютно не знают друг друга, вследствие чего возникают разногласия. Чтобы избежать подобных недоразумений, многие компании еще на стадии подбора персонала проводят тест ММРП (Minnesota Multiphasic Personality Inventory — методика многостороннего исследования личности), созданный психологами Старком Хатуэем и Джоном Маккинли еще в 1940 году. Изначально его использовали для определения профпригодности военных летчиков во время Второй мировой войны. Затем стали активно применять в здравоохранении и при подборе персонала в бизнесе. Опросник позволяет определить ведущую черту характера человека и понять, какую роль он займет в команде. А когда четко понимаешь, с кем имеешь дело, поводов для конфликтов становится меньше. Что, конечно же, актуально и для семьи. Согласитесь, за годы совместной жизни далеко не всем удастся по-настоящему узнать друг друга. И ММРП в подобных ситуациях — отличный инструмент для гармонизации отношений. Приведу пример из практики. Ко мне обратились Сергей и Татьяна, супруги с десятилетним стажем. Муж имел неосторожность приобрести домашний кинотеатр на деньги, отложенные для отпуска. При этом супруг был уверен, что проблема не стоит выеденного яйца. Но жена считала поступок мужа признаком равнодушия и даже нелюбви. Тогда я попросила каждого из них пройти тест ММРП. Оказалось, что Татьяна относится к психастеническому типу — то есть она по природе человек тревожный, ей необходимо чувство защищенности. Неудивительно, что необдуманное приобретение мужа едва не разрушило ее мир. Сергей же выдал пик по шкале гипертимности. Такие люди активны (порой даже чересчур), жизнерадостны, предприимчивы. Глядя на них, невольно начинаешь верить, что все будет хорошо. Именно так и подумала Татьяна много лет назад. Но, как и все влюбленные, девушка не учла, что у любой медали две стороны. Гипертимные товарищи порой бывают легкомысленны, безответственны — и с этим приходится мириться. Узнав об этом, Татьяна перестала себя накручивать и обижаться на мужа. И теперь этим любящим, хотя и абсолютно разным людям, предстояло научиться взаимодействовать друг с другом.

Елена Гордеева  
edit@moscvichka.ru