

Сложные разговоры: как доносить мысль без сопротивления?

Продолжаем тему общения. Коммуникация - не всегда бывает приятным ни к чему не обязывающим разговором. Иногда разговор предстоит серьезный, даже влияющий на дальнейшую жизнь и спокойствие. Как донести свою мысль до собеседника без сопротивления? Можно ли вообще повлиять на результат коммуникации?

Нужно помнить, что коммуникативный процесс управляем. Для управления им важно соблюдать несколько правил и уметь применять достаточно простые техники.



Правила

1 Подготовьтесь заранее к предстоящему разговору. Определите, что вы хотите получить в результате. Например: восстановить пошатнувшийся контакт; убедить руководителя пойти навстречу вашей просьбе; получить у учителя разрешение на исправление оценки; научить ребенка самостоятельно прибираться в комнате.

2 В зависимости от поставленной цели максимально подготовьте пространство для разговора. Например, если один собеседник сидит, а другой стоит, то откровенного разговора не получится. Стоит учитывать и другие невербальные компоненты предстоящего разговора.

3 Проанализируйте возможные сложности, подготовьте арсенал техник для преодоления вероятных барьеров. Про техники поговорим ниже.

4 Помните, что люди редко сразу предъявляют друг другу свои истинные интересы и потребности. Чаще всего мы демонстрируем друг другу определенные позиции. Например, вместо того, чтобы сказать: "Я очень хочу с тобой дружить, но для меня тяжела и унизительна твоя привычка все время опаздывать на встречи", мы говорим: "Я больше никогда не хочу с тобой общаться". Поэтому уже перед началом коммуникативного процесса следует понимать, что тот посыл, с которым зайдет в коммуникацию ваш собеседник, скорее всего, не является его истинным интересом. Это же относится и к тому, с чем вы сами входите в этот процесс. Действительно ли вы хотите от собеседника то, что ему предъявляете?

5 Учитывайте, что если предстоящая коммуникация осложняется конфликтом или другими сложностями, вызывающими сильные эмоции у собеседников, оба собеседника (включая вас) находятся в так называемом эмоциональном коконе. То есть мы воспринимаем мир, других людей, их слова через призму эмоций. Если эмоции позитивные, мы готовы видеть даже в не вполне приятных словах позитивный смысл. Если эмоции негативные, то даже вполне конструктивные предложения будут восприниматься неискренними, а то и вообще не будут услышаны.

Во время коммуникативного процесса:

- ✓ Постарайтесь понять, в чем состоят истинные интересы и потребности другого человека.
- ✓ Попробуйте сначала услышать другого, чтобы уменьшить сопротивление и не выставлять барьеров (про коммуникативные барьеры мы уже писали два выпуска назад).
- ✓ Применяйте коммуникативные техники

Техники



Активное слушание – ваш главный инструмент!

- Уточняйте: «Правильно ли я понял(а), что ты имеешь в виду...?»
- Перефразируйте: «То есть, если коротко, вы предлагаете...»
- Резюмируйте: «Итак, главные выводы из нашего разговора...»
- Проявляйте эмпатию: «Я понимаю, что ты сейчас можешь злиться/расстраиваться».

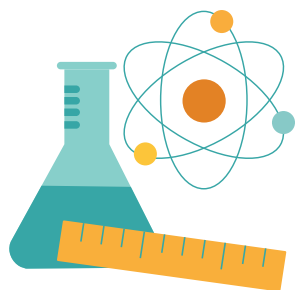
Метод «Психологического айкидо»: Не сопротивляйтесь агрессии, а согласитесь с высказыванием, чтобы перенаправить разговор в конструктивное русло.

- Вам говорят: «Ты вообще ничего не понимаешь в этой теме!»
- Ответ: «Возможно, ты прав, я действительно не во всех деталях разбираюсь. Помоги мне понять, что именно я упускаю?»

Поиск общего контекста: Постарайтесь найти точки соприкосновения. «Я вижу, мы оба хотим, чтобы эта работа была сделана хорошо. Давай обсудим, как нам достичь этого вместе».

Честность и открытость: Если вы не понимаете собеседника, так и скажите: «Извини, я запутался. Не мог бы ты объяснить это другими словами?» Это проявление уважения, а не слабости.

Если вы столкнулись с трудностями в общении и не можете справиться с ними самостоятельно, вы всегда можете обратиться к нам за консультацией.



Помните: Управлять коммуникативным процессом можно и нужно. Главное, не пускать его на самотек, относиться к нему как к задаче, которую необходимо и вполне вам по силам решить.

С заботой и вниманием,
психологическая служба
Пятьдесят седьмой