

Як спілкуватися ефективно?

*Для успіху в житті вміння спілкуватися з людьми
набагато важливіше за наявність таланту*

*Джон Леббок, британський
енциклопедист, політик*

Уміння ефективно спілкуватися – один із найголовніших чинників успіху в будь-якій сфері сучасного життя. Побудувати кар'єру, завести надійних друзів, влаштувати своє особисте життя, домогтися успіху і визнання неможливо без уміння ефективного спілкування. Вдосконалення навичок міжособистісного спілкування може відкрити перед людиною нові можливості. Коли ми правильно і точно висловлюємо свої думки, наша позиція стає зрозумілою іншим людям. Тому, ймовірно, що нам вдасться досягти взаєморозуміння.

Чому люди іноді не розуміють одне одного

Складання географічних карт - приклад того, як людина усвідомлює реальність. Карті містять інформацію про конкретну територію. Але не всю, а лише ту, яка потрібна в конкретній ситуації. Тому є карти різного масштабу (деталізації) і різної тематики (фізичні, політичні, туристичні, топографічні). Але як територія відрізняється від карти, так і навколишній світ відрізняється від наших уявлень про нього. Ми звертаємо увагу на те, що нас цікавить, а решту ігноруємо. Перебуваючи в лісі, художник, ботанік і лісоруб сформулюють абсолютно різні уявлення. Перший оцінить красу пейзажів, гру світла і тіні, другий - розпізнає десятки видів рослин, а третій насамперед зверне увагу на якість деревини і обсяг можливих лісозаготівель. Виходячи з цього, їхні враження про даний об'єкт можуть бути абсолютно різними.

Спілкуючись з іншими людьми, ми іноді стикаємося з неадекватною реакцією на наші слова. Таке трапляється, коли зміст нашого повідомлення не збігається з тим, яке отримує співрозмовник. Те, що здається допустимим в нашій моделі світу, може бути неприйнятним для іншої карти реальності. Наприклад, якщо людина не терпить жаргонної лексики, не варто звертатися до неї з проханням, вживаючи цю лексику, вона поставиться до вашого повідомлення упереджено.

Цінність цієї ідеї полягає в особистій відповідальності за якість комунікації з іншими людьми. Наприклад, ми не маємо права звинувачувати когось тільки за те, що нас погано слухають або неправильно розуміють. Треба навчитися передбачати реакцію співрозмовника і вчасно міняти манеру спілкування, якщо вона недостатньо ефективна.

Поради для ефективного спілкування

- ✓ Спілкування неможливе без встановлення контакту зі співрозмовником. Для цього продемонструйте співрозмовникові зацікавленість і готовність до розмови виразом обличчя і положенням тіла.
- ✓ Слухайте активно: подавайте співрозмовникові сигнали, що ви слухаєте його уважно і намагаєтеся зрозуміти. Для цього час від часу повторюйте своїми словами найбільш важливі висловлювання співрозмовника. Робіть це з позитивною або питальною інтонацією, робіть короткі зауваження на кшталт: «так, розумію», «точно», «цікаво», «чудово».

- ✓ Будьте спостережливими, уважно стежте за емоціями, настроєм співрозмовника.
- ✓ Не перебивайте співрозмовника, дайте йому можливість висловити свою думку до кінця. Саме думку, а не фразу чи пропозицію.
- ✓ Щоб співрозмовник правильно зрозумів вашу основну думку, не захоплюйтеся загальними словами або занадто довгими фразами. Що конкретніше буде висловлена ідея, то простіше іншій людині зрозуміти її.
- ✓ Говоріть достатньо голосно і чітко (це додає вашій мові впевненості).
- ✓ Під час розмови підтримуйте зоровий контакт зі співрозмовником, використовуйте адекватні невербальні сигнали, які можуть сказати співрозмовникові більше, ніж слова (жести, рухи, вираз обличчя, міміку тощо).

Правила ведення обговорень, дискусій, суперечок.

Кожен день приносить нам багато сюрпризів, і ніхто з нас не застрахований від помилок. Найсерйознішими етичними помилками у міжособистісних взаєминах є:

- ❖ невміння слухати співрозмовника;
- ❖ недооцінка інших людей;
- ❖ неспроможність визнати свої помилки;
- ❖ невміння ставити перед собою мету.

Щоб уникнути деяких помилок у спілкуванні, скористайтеся десятьма правилами ведення дискусії, суперечки:

1. Сперечаючись, правильно поставте мету, чітко визначте предмет суперечки, уточніть значення головних понять, якими оперує опонент, слідкуйте за доказовістю суджень.
2. Не бійтеся засумніватися в правоті власної точки зору: *"Засумніватися в собі - вище мистецтво і сила"* (Фейербах).
3. Щоб зрозуміти свого опонента, потрібно хоча б тимчасово подумки стати на його сторону, проаналізувати проблему і способи її розв'язання з його точки зору, тобто застосувати "принцип співчуття".
4. Ведучи бесіду, обговорюючи, сперечаючись, шукайте істину, а не нав'язуйте власну думку і тим більше не повчайте інших.
5. Сперечаючись, уникайте монологу, стежте за аргументами опонента, тобто того, з ким сперечаєтесь і заради чого сперечаєтесь.
6. Учїться правильно ставити запитання своєму опоненту, щоб відповідь на нього висвітлила його слабкі сторони.
7. Сперечаючись, спиравтесь на факти, "факти - уперта річ".
8. Уникайте слів "я переконаний", "мені здається", "як вважає більшість".
9. Якщо є необхідність, то розділіть обговорювану проблему на підпроблеми, на низку взаємозалежних питань.
10. Ведіть суперечку не заради суперечки, а використовуйте її як засіб для досягнення істини.

Одним з важливих аспектів нерозуміння є невміння слухати і чути іншого.

Отже, щоб слухати ефективно:

1. Перестаньте говорити! Неможливо слухати розмовляючи.
2. Допоможіть тому, хто говорить, розслабитися! Дайте людині відчуття свободи.
3. Покажіть тому, хто говорить, що ви готові слухати! Продемонструйте зацікавленість в інформації, намагайтеся її зрозуміти і не шукайте приводів для заперечень.
4. Усуньте дратівні моменти! Не малюйте, не постукуйте по столу, не перекладайте папери.
5. Співпереживайте тому, хто говорить! Постарайтеся ввійти в його стан.
6. Будьте терплячим! Не заощаджуйте час, не переривайте того, хто говорить, не поривайтеся піти.
7. Керуйте своїми емоціями! Пам'ятайте: розсерджена людина додає неправильного змісту словам.
8. Не сперечайтесь і не поривайтеся критикувати, перебиваючи того, хто говорить! Це змусить його зайняти оборонну позицію, він може замовчати або розсердитися.
9. Задавайте питання! Це підбадьорює того, хто говорить, і показує, що ви його слухаєте.
10. Перестаньте говорити! Ця настанова йде першою і останньою, тому що всі інші залежать від неї.

Причини взаємного нерозуміння.

1. Схильність деяких людей не говорити того, про що вони в дійсності думають і чого хочуть насправді.
2. Соціальна бажаність сказаного, тобто прагнення людей говорити те, що, як їм здається, вони повинні говорити, керуючись прийнятими в даному колективі нормами, а не те, що вони в дійсності хотіли б повідомити оточуючим.
3. Сильна заглибленість у свої власні робочі проблеми і як наслідок «слухаю, не чуючи» або «говорю тільки я».
4. Прагнення багатьох людей слухати іншу людини не стільки з метою вслухатися в те, що вона їм повідомляє, скільки, насамперед, з метою просто оцінити її.

Як керувати своїми почуттями під час спілкування

Відомо, що коли в людини на душі радість – увесь світ пофарбований у світло – рожеві тони, і, навпаки, смуток, печаль, тривога роблять світ сумовито – сірим. Тобто наш емоційний стан є досить сильним регулятором наших світовідчужань і, як наслідок, відносин до оточуючих людей, у тому числі колег по роботі. Неважливе ставлення до цього фактора може призвести до погіршення психологічного клімату у будь – якому колективі.

Коли необхідно вгамувати своє роздратування

- Роздратування «підгодовує» роздратування іншої людини.
- Емоційна напруга збільшується, не даючи результату.
- Твій гнів частково уже знайшов вихід.
- Необхідно разом подумати над рішенням для майбутнього, а не перемелювати минуле.

Як погамувати своє роздратування:

- Наказати собі зупинитись.
- Використовувати свій вироблений індивідуальний спосіб самозаспокоєння.

■ Запропонувати погасити роздратування обом для того, щоб можна було вирішити конфлікт.

Коли необхідно мовчки вислухати людину, що охоплена гнівом чи страхом:

■ Пов'язані з чимось емоції людини такі сильні, що їм потрібно дати вихід.

■ Людина не хоче тебе слухати.

■ Ворожість і підозрілість людини породжують роздратування, яке заважає спілкуванню.

Як тримати себе з людиною, охопленою гнівом чи страхом:

■ Спокійно вислухати все, що ця людина хоче сказати.

■ Відповісти на всі її запитання.

■ Навіть якщо негативні емоції опонента зростають, зберігати спокій і відповідати нейтральним тоном.

■ Проявляти самовитримку, показати свою готовність вислухати і втішити.

Коли необхідно махнути рукою і відступити:

■ Напруга роздратування і ворожості надто висока.

■ Ти відчуваєш, що ситуація мучить тебе: ти думаєш тільки про це і відчуваєш дедалі більше роздратування і розчарування.

■ Стосунки не варті емоційних витрат.

■ Немає великої потреби зберігати стосунки.

■ Немає реального способу вирішити проблему чи звільнитися від роздратування і зневіри.

■ Ти хочеш іти далі.

Як махнути на все рукою і піти:

■ Співставити переваги і втрати стосунків.

■ Впевнити себе в тому, що необхідно списати втрати і залишити їх за спиною.

■ Подумати про те, що у разі припинення стосунків втрати будуть менші, ніж у разі їх продовження.

■ Дозволити собі махнути на все рукою і піти геть.

■ Повторювати собі, що все скінчено і час рухатися далі.