**Залог успешного общения**

# *Наши разговоры нередко превращаются в бесплодный обмен упреками. Как этого избежать? Уметь видеть факты, осознавать свои чувства, выражать свои потребности, ясно формулировать просьбы – таковы составляющие метода, который помогает нам находить верные слова*.

Залог успешного общения – говорить ясно. Казалось бы, так просто, но чаще мы пускаемся в многословные абстрактные рассуждения и почти никогда не говорим о том, что чувствуем в данный момент. Когда мы вываливаем на собеседника все, что у нас накопилось, его внимание ослабевает: он тонет в потоке наших слов. Ясность и точность – главный принцип метода «ненасильственного общения». Освоив четыре его основных правила (безоценочное наблюдение; признание своих чувств; определение связанных с этими чувствами потребностей и формулирование конкретных просьб), мы научимся говорить так, чтобы собеседник смог нас услышать и понять. И в результате общение с партнерами и детьми, родителями, друзьями и коллегами станет эффективным. Стоит попробовать!

**Непредвзято видеть факты**

Непроизвольно мы отмечаем в поведении человека то, что нам мешает (раздражает, обижает): в детской беспорядок; партнер опять поздно вернулся домой… И делаем вывод: беспорядок – доказательство лени, опоздание – проявления неуважения. Важно видеть ситуацию объективно и не оценивать ее. Воспринимать других людей, их слова и поступки, не высказывая суждений, непросто. Оценивая, обобщая («ты всегда»), преувеличивая, навешивая ярлыки, мы сужаем свое восприятие другого человека и не можем общаться конструктивно. Оценочные суждения вызывают у собеседника сильный эмоциональный протест, непроизвольное желание обороняться. Именно поэтому в ответ мы часто слышим что-то резкое, грубое. Наши слова воспринимаются как нападение и вызывают единственное желание – защищаться. Констатация факта, простое описание того, что мы видим, наоборот, помогает избежать непонимания, ссоры. У нашего собеседника появляется выбор, свобода маневра. Нужно заменить оценивание наблюдением. Вместо бессмысленных и обидных обвинений («Ты никогда не доделываешь работу до конца», «Ты просто бездельник!») можно ограничиться словами «Работа не сделана». В первый раз сложно? Еще бы ведь мы привыкли оценивать и судить друг друга.

**Признавать свои чувства**

Спросите себя: «Почему этот беспорядок (это опоздание) меня задевает?» Прислушайтесь к себе, разберитесь, что вы испытываете по отношению к ситуации, вместо того, чтобы угадывать, почему близкие поступают именно так. Каждый из нас способен различать множество нюансов своих переживаний. Сложность заключается в том, что во многих культурах существуют табу: говорить о себе и своих чувствах неловко, не прилично и граничит с самовлюбленностью. Кроме того, большинство из нас выросло в семьях, где чувства не считались сильно важным, и сегодня мы не редко прячем, вытесняем их. Понять свои чувства – значит прояснить, что в нас есть живого, но и одновременно позволить другому почувствовать себя субъектом отношений. Лишь прислушиваясь к своим переживаниям, мы найдем путь к другому.

**Выражать свои потребности**

За нашими чувствами скрываются потребности и ценности. И когда кто-то оценивает нас или своим поступком ставит наши потребности под сомнение, мы моментально реагируем фейерверком эмоций. Лишь распутав этот клубок переживаний, осознав и назвав их, мы можем сделать следующий шаг – понять, какие потребности были потревожены и даже ущемлены в этом общении. Поняв себя, нам легче понять другого: фундаментальные потребности у нас всех одинаковы.

**Формулировать свои просьбы**

Пришло время попросить собеседника поступать так, чтобы учитывать ваши чувства и потребности, не ущемляя их. Будьте осторожны, избегайте негативных высказываний. Просьба должна быть выражена ясно и называть конкретные позитивные действия. Туманные, абстрактные, двусмысленные высказывания вызывают лишь замешательство. И наоборот, чем яснее мы сообщаем о том, что хотим получить, тем вероятнее, что мы это получим. Но есть одна опасность. То что мы произносим, и то, что слышит наш собеседник, не всегда совпадает. Поэтому так важно понять были ли наши слова услышаны. А для этого надо попросить другого сформулировать то, как он понял нашу просьбу, выразить свою точку зрения на ситуацию, соблюдая 4 правила (наблюдение, ощущение, потребность, просьба). Искусство общения заключается именно в том, что бы постоянно проверять, насколько точно мы понимаем друг друга. Это самая болезненная часть метода: бесконечное перефразирование может показаться кому-то нелепым. Но эти фразы – классика метода! Раздражение они вызывают там, где нет истинной эмпатии, сопереживания.

Чтобы избежать «силовых» отношений, важно воспринимать собеседника как союзника, а не врага. Как только мы утвердились в этом, можно немедленно забыть о технике. Но чтобы взрастить в себе такую интенцию, нет ничего лучше, чем… метод ненасильственного общения. А если применить процесс четырех шагов во внутренне диалоге, он позволит научиться сопереживать самому себе – ведь без этого не бывает эмпатии к другому.

 Психолог Цыганкова Мария

УСЗ «Территориальный Центр социального обслуживания населения

Первомайского района г. Бобруйска»