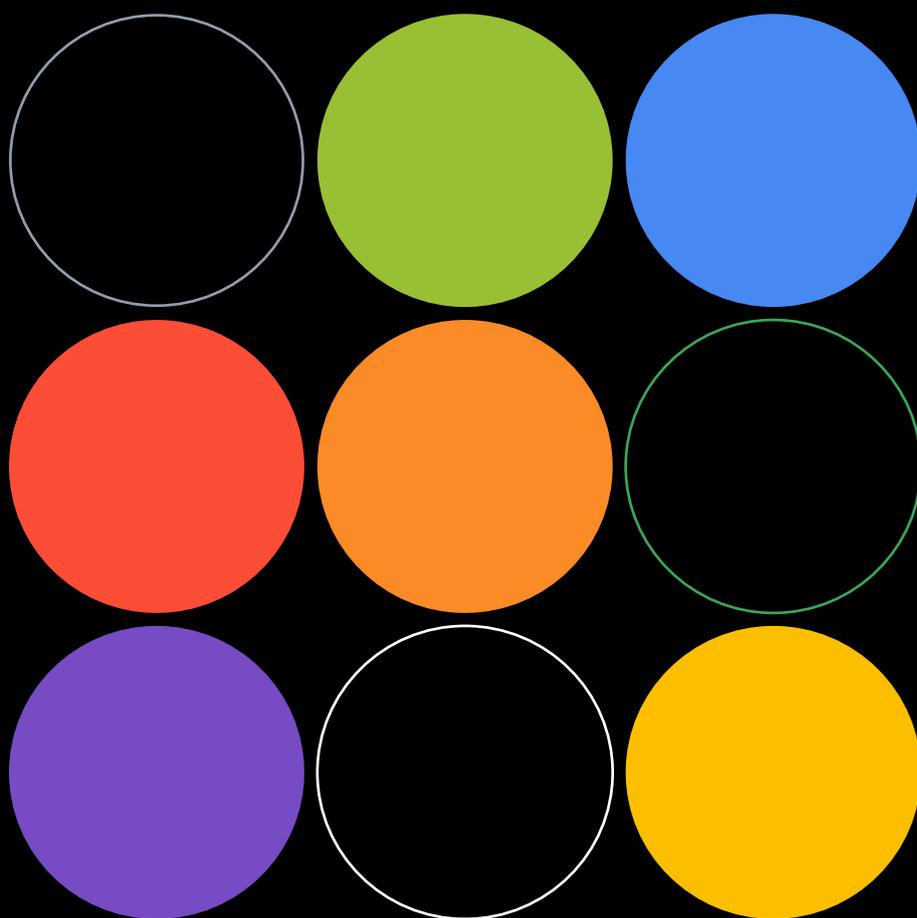


ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



Российское
общество
Знание

Коммуникация — это обмен информацией между двумя и более людьми, который предполагает передачу сообщений, их понимание и какие-то изменения по результатам этого процесса.

Эффективная коммуникация — это взаимодействие, при котором отправитель сообщения четко понимает, что он хочет передать, адекватно и понятно это транслирует, а принимающая сторона понимает сообщение именно так, как хотелось бы отправителю, и в результате происходящих изменений стороны максимально эффективно добиваются нужного результата.

Многие проблемы между подчиненным и руководителем решаются, если наладить эффективную коммуникацию. Эффективная коммуникация невозможна без **доверия**.

Оно может сформироваться сразу, если случился положительный перенос.

Положительный перенос

Мы встречаем человека, который похож на поддерживающую фигуру в прошлом, например на отца или брата, которые хорошо к нам относились. Тогда сразу возникает доверие, хотя позже в результате негативных факторов оно может быть разрушено.

Для того чтобы предположить, как будет складываться коммуникация, посмотрите на фотографию или видео человека и ответьте на вопросы:

- Что вы чувствуете?
- Какие эмоции он вызывает?
- Напоминает ли он вам кого-то из вашей более ранней истории?

Негативный перенос

Человек напоминает нам какую-то нересурсную фигуру из нашего прошлого. Он может быть хорошим и полезным, но факторы бессознательного восприятия могут снижать эффективность нашего взаимодействия.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Для того чтобы возникло доверие, будьте конгруэнтны.

Конгруэнтность — это соответствие внутреннего содержания человека (его представлений о мире, установок, убеждений, эмоций) и его внешних проявлений. Что мы думаем, что мы чувствуем, в чем мы убеждены, то мы и транслируем вовне, говорим об этом.

Крайне важно слышать и слушать собеседника, понимать, что он говорит, что чувствует на бессознательном уровне, не отвлекаясь на внешние факторы и не погружаясь в многозадачность. Используйте **технику активного слушания**, сфокусировано поговорите с человеком хотя бы 5–10 минут.

Техника активного слушания

- Полностью сфокусируйтесь на разговоре.
- Старайтесь сначала понять явное содержание послания собеседника, а затем и невербальное.
- Не кивайте в ответ, если чего-то не поняли, уточняйте информацию.
- Просите собеседника привести пример, если он описывает ситуацию общими словами.
- Не стесняйтесь уточнить у него, что он имеет в виду под тем или иным словом или выражением, поскольку одним и тем же словам вы можете придавать разное, а порой и вовсе совершенно противоположное значение.
- Можно повторить слово или целое предложение собеседника и уточнить, к примеру, как это проявляется на практике, всегда ли так было или как бы это выглядело в другой ситуации.

ЭМПАТИЯ

Попробуйте понять, что чувствует ваш собеседник. Для этого можете поставить себя на его место. Войдите в то же эмоциональное поле, и отклик от вашего собеседника будет более искренним. Разделяйте эмоции человека, с которым ведете диалог, чтобы проявить эмпатию.

Не нужно имитировать эмоции и наигранно переживать вместе с собеседником: это не способствует сближению. Однако проявление искренней эмпатии помогает создать доверительные отношения и гораздо доступнее передать информацию.

Как развить эмпатию?

Эмпатия базируется на понимании собственных эмоций. Ведите дневник эмоций, каждый день записывая, что происходило и что вы при этом чувствовали.

Найдите в интернете список эмоций со всеми их оттенками и постарайтесь понять, что именно вы сегодня чувствовали. Через какое-то время список будет вам не нужен, потому что вы будете хорошо осознавать как свои эмоции, так и эмоции собеседника.

ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ МОТИВИРОВАТЬ ДРУГИХ?

- Понимайте сильные стороны человека и делайте на них упор, давая человеку проявляться.
- Хвалите, отмечайте успехи человека, давайте положительную обратную связь.
- Разрешите человеку быть самим собой, оценивайте работу сотрудника по результатам.
- Будьте мотивированы и горите целью: это будет оказывать влияние на всех вокруг.

ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ НЕ ДЕМОТИВИРОВАТЬ СОТРУДНИКОВ?

- Нельзя унижать, прилюдно ругать, давать оценку качествам сотрудника, а не его действиям.

- Нельзя запрещать творить и проявлять инициативу, не принимать результат, полученный новым способом.
- Нельзя закрывать глаза на плохие результаты.
- Нельзя не исполнять обещания, показывать безразличие, придумывать глупые правила.
- Нельзя продвигать по службе не самых достойных кадров исключительно из личной симпатии.

Все перечисленное выше может привести к конфликтам.

Как разрешать конфликтные ситуации?

- Полностью избежать конфликтов невозможно, поэтому нужно решать их конструктивно.
- Высказывайте претензии, не переходя на личности, и выслушивайте ответные замечания — так вы поймете, что чувствует другой человек.
- Если вы с чем-то согласны, скажите об этом.
- Обсудите противоречия.
- Если прийти к согласию не получается, можно договориться отложить разговор на следующий день.
- Если не удалось разрешить конфликтную ситуацию здесь и сейчас, нужно сместить ее и по месту (договоритесь встретиться в другой обстановке), и по времени (завтра или в любой другой день, но с указанием конкретной даты и времени).

Нередко во время конфликтных ситуаций человек может начать манипулировать.

Манипуляция — это вид психологического воздействия, при котором один человек принуждает другого к какому-либо действию при помощи скрытой обманной тактики и получает от этого действия выгоду.

Если вы осознали, что делаете то, чего не хотите, только ради того, чтобы принести пользу или доказать что-то другому человеку, вы стали жертвой манипуляции.

Чтобы заставить человека действовать в своих целях, манипулятор нащупывает в жертве некую внутреннюю «мишень», например чувство жалости или стыда.

Манипуляторы могут действовать как осознанно, так и бессознательно. Манипуляции постоянно присутствуют в нашей жизни — полностью избавиться от манипулятивного давления невозможно.

Что делать, чтобы противостоять манипуляциям?

- 1. Игнорируйте.** Манипулятор ждет вашей реакции, и не важно, насколько активной она будет: начнете вы совершать действия, спорить или ограничитесь оправданиями.
- 2. Сломайте сценарий.** Сделайте то, чего манипулятор от вас не ожидает, и перехватите ведущую роль в ситуации. Например, согласитесь с человеком, который к вам придирается, и ответьте: «Да, я такой. И что с того?»
- 3. Манипулируйте в ответ.** В некоторых случаях может помочь контрманипуляция, хотя такое поведение может показаться спорным. Так вы покажете «охотнику», что понимаете правила, по которым он играет, и заведете манипулятора в его собственную ловушку.
- 4. Вскройте манипуляцию.** Скажите прямо: «Я понимаю, что ты мной манипулируешь и пытаешься вызвать во мне чувство вины. Я могу тебе помочь, если ты обратишься с прямой просьбой. Если ты продолжишь манипулировать, ты не достигнешь своего и разрушишь наши отношения».

Что еще может помочь в борьбе с манипуляциями?

- Сильная позиция, опора на собственное я.
- Достижение целей.
- Защита собственных границ.