

Как говорить,

чтобы слышали и правильно понимали

Слово – могучая сила! Всем понятен смысл таких пословиц: «Недоброе слово больней огня жжет», или «Ласковое слово, что весенний день», или «Пчела жалит жалом, а человек словом». И, наверняка, каждому приходилось сталкиваться с «силой» слова на собственном опыте. Слово призвано человеку в помощь для того, чтобы передавать мысли, желания, чувства, просьбы, делиться опытом. Но нередко случается так, что, высказываясь, человек бывает не услышан или услышан, но понят неправильно. В чем секрет? Когда мы говорим о своем недовольстве человеку, мы говорим о нем, о его действиях, которые нас задевают: «Ты совсем не уделяешь мне времени», «Ты вообще меня не слушаешь и делаешь все, что тебе хочется». Своим высказыванием мы обвиняем человека и, естественно, что в ответ получаем реакцию защиты или нападения. Человек не понимает ту суть, которую мы хотим до него донести. Ведь из высказывания жены, о том, что муж не уделяет ей времени, можно понять, что ей хочется больше времени проводить с супругом. Но, смотрите, как по-разному воспринимаются фразы: «Ты совсем не уделяешь мне времени» и «Мне хочется больше времени проводить с тобой». Почему так неодинаково хочется отреагировать на эти высказывания, несущие, по сути, один и тот же смысл? Все довольно просто! Вторая фраза была сформулирована с помощью «я-высказывания».

«Я-высказывание» подразумевает формулировку словесной реакции на действия другого человека с помощью упора на свои чувства и мысли. Техника «Я-высказывания» состоит из трех последовательных этапов.

1. Это те чувства и эмоции, которые вызваны тем или иным поведением другого человека, к примеру: «Я расстроился...», «Мне очень приятно...», «Мне так стыдно...», «Я злюсь...» и т. д.;

2. Что вызвало эти чувства и эмоции? Необходимо сказать собеседнику о том событии, которое повлекло за собой соответствующие чувства и эмоции. Например: «Мне сегодня звонили из школы», «Мне приходится убирать разбросанные вещи» и т. д.;

3. Выражение пожелания или просьба. Например: «Я хотела, чтобы отметки были исправлены», «Я хотела бы, чтобы в комнате раз в неделю была проведена генеральная уборка» и т. д.

Применение «Я-высказываний» будет полезно для любого общения: и между родителем и ребенком, и между супругами, и между коллегами. Научившись технике «Я-высказывания», вы сможете разрешать конфликтные ситуации, не задевая чувств собеседника.