Как общаться с трудными людьми: 11 правил диалога

Окружающие имеют право нам не верить, нас не любить, не понимать и не соглашаться с нами – это придется пережить. Тем не менее возможность договориться есть всегда. Семейный терапевт Светлана Ройз перечисляет 11 правил диалога, которые помогут вернуть контакт в общении с близкими, друзьями и незнакомыми людьми, придерживающимися противоположных вам взглядов.

Мы все сейчас проживаем время, когда сложно удержаться в равновесии: контур безопасности нарушен, каждый, кто смотрит или читает новости, – травмирован. Мы постоянно ныряем из эмоции в эмоцию и не можем удержать в фокусе внимания самое важное. На этом фоне трудно сохранить одно из самых ценных приобретений человека – возможность быть в контакте, в отношениях с другими людьми. Очень важно сейчас не обесценить отношения. Первое, что помогает выйти из эмоционального штопора, – рационализация, упорядочивание. Для людей, которые привыкли жить чувствами, это дополнительное качество, из которого можно черпать ресурсы.

1. Перед любым контактом необходимо настраиваться, как настраивают инструмент перед концертом. Займите устойчивое положение – сядьте или встаньте так, чтобы чувствовать опору, равновесие. Говорите с взрослой позиции – только то, в чем уверены и что для вас важно, держите в голове, ради чего вы вступили в диалог. Если есть вероятность, что вас будут провоцировать на эмоции, – найдите точку перед глазами или деталь одежды (или придумайте прикосновение), которые будут символизировать для вас устойчивость и равновесие.

2. Начиная трудный разговор с близким человеком, скажите вслух или про себя: «Я начинаю говорить для того, чтобы остаться в контакте, чтобы быть с тобой, а не для того, чтобы ссориться». Помните, что диалог ведется не для того, чтобы выиграть сражение, а для того, чтобы синхронизировать позиции. При контакте с ребенком оставайтесь на уровне его глаз, прикасайтесь к телу. В конце сложного разговора обязательно скажите: «Я с тобой».

3. Окружающие люди имеют право нам не верить, нас не любить, не понимать и не соглашаться с нами – это придется пережить. Правды субъективны. Ищите в диалоге правду, изначальный объединяющий смысл, то, что находится за словами. Это возможно делать только в спокойном состоянии, черпая из ресурса спокойствия.

4. У каждого есть право на несовершенство, ошибки, заблуждения – это не отменяет изначального уважения к собеседнику. Помните, что и вы можете быть не правы, позволяйте себе учиться. Уважение к нам собеседников и оппонентов начинается с уважения нас к самим себе.

5. У каждого свой язык и символьный ряд, своя скорость реагирования. Сказанное и услышанное проходит просеивание сквозь наш субъективный опыт и восприятие и рассеивается при переводе услышанных слов на свой язык. Не бойтесь переспрашивать. Давайте время себе и собеседнику на «усвоение» и переваривание

информации. Чаще говорите местоимения «я» вместо «ты» (я чувствую, я обижаюсь, я злюсь, я думаю).

6. Мы проецируем на собеседника свои мысли, чувства, непроявленные желания, и на нас, соответственно, проецируют. Учитесь различать эти проекции и не позволять им влиять на самоценность.

7. Мы моментально понимаем тех, с кем живем на одной частоте. Говорите на понятном языке, но не понижайте свою «частотность». Поднимайтесь до уровня более выстроенного собеседника и не опускайтесь до тех, кто пытается спровоцировать на «понижение».

8. В контакте с активно-агрессивными людьми нужно учиться вовремя уходить из агрессивного контакта, не принимать на свой счет обвинений. Такие люди скрываются за общими фразами и местоимением «мы», находят наиболее уязвимые стороны. При контакте с пассивно-агрессивными людьми – они предпочитают говорить за спиной, бросать слова «вслед» – старайтесь ставить в контакте смысловые акценты. Следите, чтобы чувства были проявлены. Не провоцируйтесь на чувство вины и гиперответственности, которые продуцируют пассивно-агрессивные люди. После сложных контактов нужен отдых, перезарядка.

9. Не скатывайтесь в обсуждение личных качеств – говорите только о фактах и событиях. Оценочность проявляется от бессилия, как последний аргумент. Если диалог все же превращается в ссору и спор, становится совершенно разночастотным, включайте чувство юмора. Я в таких случаях вспоминаю фразу «Плесень размножается спорами. Не спорь с плесенью».

10. Наверное, самое главное – разговаривая с человеком, обращайтесь к его «высшей» части. Стройте диалог из своей «зрелости» с его «зрелостью». Это обращение к «высшему потенциалу» помогает выйти на уровень вне травм, оценок, провокаций и стереотипных реакций. Мысленно говорите собеседнику: «Я тебя вижу», «Мне важны твои мысли и твое присутствие, даже если я с тобой не согласен».

11. Важно уметь завершать диалог – «спасибо», «до встречи», любые слова, которые прозвучат искренне в эту минуту, уместны. Анализируйте прошедшие диалоги, старайтесь извлекать из них уроки. Уверенный в себе человек спокойно говорит о том, что чувствует, чего ожидает, благодарит за контакт и диалог, умеет принять комплимент и сказать комплимент.