

Как говорить так, чтобы тебя услышали

Когда идёт речь о потребности быть услышанным, то чаще всего, это – о межличностной коммуникации.

Межличностная коммуникация заключается в непосредственном контакте с людьми тет-а-тет, то есть лицом к лицу. Она направлена на развитие взаимоотношений и предполагает взаимовлияние на поведение, настроение, взгляды, состояние участников этого процесса. Для эффективной (с психологической точки зрения) межличностной коммуникации характерна психологическая близость собеседников, наличие сопереживания, понимания и сочувствия.

Существует два вида общения: невербальное и вербальное. Первый вариант берёт свое начало еще с древних времен, а вербальное общение появилось значительно позже и является универсальным способом общения на сегодняшний день.

При получении информации о внешнем мире, мы опираемся на наши органы чувств. На теле человека расположены многочисленные чувствительные рецепторы. Фактически, весь наш опыт формируется на основе зрительных, слуховых, вкусовых, тактильных и обонятельных ощущений. Мозг кодирует информацию в том же виде, в каком мы получаем ее от наших органов чувств. Этот механизм носит название – РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ.

Репрезентация – идея, мысль, представление сенсорной или оценочной информации.

Например, когда мы получаем информацию визуально, мозг кодирует эту информацию как *изображение*. Когда получаем информацию через органы слуха, мозг кодирует её как *аудиальную* информацию. Внутреннюю речь, сформированную из звуков, мы называем *аудиальной цифровой* репрезентацией (еще эта модальность называется *дискретной*). Наконец, информацию, полученную при помощи внутренних ощущений, мозг кодирует как *чувство или эмоцию*. Когда вы вспоминаете информацию, мозг обращается к памяти и выражает воспоминание в том же виде, в каком он и сохранил информацию.

По достижении взрослого возраста, большинство людей начинают отдавать предпочтение какой-то одной репрезентативной системе. Когда мы понимаем какой репрезентативной системой предпочитает пользоваться человек мы получаем в руки мощный ключ, позволяющий присоединиться к человеку и установить с ним РАППОРТ.

Раппорт – ощущение связи с другим человеком, чувство взаимности, ощущение доверия.

Присоединение – принятие определенных параметров выразительных средств другого человека (поведения, слов и т. д.) для усиления раппорта.

В России примерно 40 % людей обрабатывают информацию в основном кинестетическим образом, 30 % – визуальным, дискретным – 20% и еще 10 % – аудиальным. Эта статистика отражает только общую тенденцию. В реальных условиях люди меняют репрезентативные системы исходя из ситуации. В зависимости от воспринимаемого объекта, возможно обработать одно событие преимущественно визуально, а затем другое – аудиально.

Понять, какую репрезентативную систему предпочитает человек, можно через речь. Именно она отражает, какой репрезентативной системой человек пользуется. Фразы, используемые человеком для описания событий, являются не только метафорами, но и дают буквальное описание того, что происходит в мозге данного человека при кодировании и репрезентации информации.

Например, если собеседник говорит вам: «Я смотрю на это, как и ты», – возможно, он хочет получить некоторые визуальные образы! Чтобы установить раппорт и успешно общаться с таким человеком, мы должны «нарисовать» ему картину того, о чем говорим!

Если человек говорит: «Я чувствую, что это неправильно», он хочет получить кинестетические репрезентации. Если вы спросите: «Ну неужели ты не видишь, что...?» и продолжите «рисовать» ему картину, вы, скорее всего, не установите раппорт, поскольку придете к несоответствию между его кинестетическим и вашим визуальным «мышлением». Но ответив в терминах ощущений, вы установите раппорт, и человек будет хорошо понимать, что вы ему сообщаете.

Предположим, вы пытаетесь уговорить кинестетического человека посетить какое-то мероприятие. Вы можете сказать: «Я знаю, что ты будешь *чувствовать себя комфортно* на этом мероприятии. Там люди *тепло* общаются. Я чувствую, что ты будешь *под впечатлением*». Слова, отраженные в данном примере: чувствовать себя комфортно, тепло, впечатлением – это слова предикаты.

Предикаты – то, что мы утверждаем о предмете разговора; основанные на ощущениях слова, указывающие на определенную репрезентативную систему (визуальные, аудальные, кинестетические, неспецифические предикаты). В языке это слова, описывающие действие или свойства предметов и явлений (глаголы и прилагательные).

Использование специфических сенсорных предикатов позволяет нам присоединиться и подстроиться к другому человеку. Используя при разговоре с людьми их лексику, мы «говорим на их языке», и они считают, что мы – одни из них. Людям обычно нравятся люди, которые думают и поступают, как они. Таким образом, для эффективной коммуникации с другими людьми чрезвычайно важным является знание их основных репрезентативных систем, что позволяет устанавливать с ним раппорт. Критическим значением при установлении раппорта обладает способность подстроиться.

Подстройка – установление и поддержание раппорта с другим человеком путем присоединения к его модели мира, языку, убеждениям, ценностям, настоящим переживаниям и т. д.

Подстройка подразумевает гибкость, достаточную для того, чтобы войти в принадлежащую другому человеку модель окружающего мира. Мы делаем это посредством использования при коммуникации с ним его лингвистических стереотипов и лексики. При подстройке к человеку определите его основную репрезентативную систему и в своей речи обращайтесь именно к ней.

При подстройке важно быть конгруэнтным!

Конгруэнтность – состояние, в котором слова человека соответствуют его действиям; его невербальные сигналы и вербальные утверждения соответствуют друг другу; состояние целостности, адекватности, внутренней гармонии, отсутствия конфликта.

Для обеспечения конгруэнтности достаточно просто не лгать. Быть искренним в проявлении своих мыслей и чувств.

Уважаемые студенты, будьте внимательны к окружающим, будьте внимательны к тому что и как говорят люди, пробуйте применять эти, по сути, не сложные принципы коммуникации. В результате вы сами удивитесь тому насколько проще становится общение.