

ББК 88.53
УДК 159.964.21
K52

Кушнір Р. О.

K52 Мистецтво відповідального спілкування або
як налагодити глибинне порозуміння з іншою
людиною — Дрогобич : Коло, — 2013. — 362 с.
ISBN 978-617-642-085-9

Літературне редагування : Юлія Максименко

Верстка та дизайн обкладинки : Олексій Сивохін

Наше щоденне спілкування, в першу чергу, вимагає відповідальності й глибинності, але про це ми, на жаль, часто забуваємо. Є правила, нібито настільки очевидні, що їх просто забувають дотримуватися, створюючи конфлікти і непорозуміння «на рівному місці». Скількох проблем як протягом дня, так і впродовж цілого життя, можна було б уникнути, якби люди вміли відповідально ставитися до такого звичного і, здавалось би, простого процесу – спілкування. В книзі немає ніяких складних технік чи особливих моделей, а лише все те, що необхідно знати кожному про буденну і водночас таку захопливу річ – радість людського спілкування.

ББК 88.53
УДК 159.964.21

ISBN 978-617-642-085-9

© 2013 Кушнір Роман

Зміст

Передмова	06
-----------------	----

РОЗДІЛ 1.

Особливості відповідального спілкування на щодень.....	11
--	-----------

Глава 01. Відповідальність чи вина? – Ось в чому питання!	18
---	----

Глава 02. Основні причини виникнення конфліктів.....	32
--	----

Глава 03. Деструктивні і конструктивні складові спілкування	53
--	----

Глава 04. Основні принципи безконфліктного спілкування	62
--	----

Глава 05. Теорія конфлікту	82
----------------------------------	----

РОЗДІЛ 2.

Наші власні провокації, яких ми не помічаємо	111
--	------------

Глава 06. Невербальні провокації у спілкуванні	114
--	-----

Глава 07. Найпоширеніші вербальні провокації.....	125
---	-----

РОЗДІЛ 3.

Як добиватись будь-якого бажаного результату.....	147
---	------------

Глава 08. Теорія трансактного аналізу.....	149
--	-----

Глава 09. Психологічні погладжування у спілкуванні	160
--	-----

Глава 10. Лідерство у спілкуванні.....	195
--	-----

Глава 11. Мистецтво постановки запитань і відповідей	238
--	-----

РОЗДІЛ 4.

Техніки психологічного захисту в умовах тиску	271
---	------------

Глава 12. Реагування на образи.....	275
-------------------------------------	-----

Глава 13. Пошук спільного рішення у складних ситуаціях ...	295
--	-----

Глава 14. Погляд на проблему під іншим кутом зору	315
---	-----

РОЗДІЛ 5.

Профілактика відповідального спілкування,.....	327
--	------------

Реагування на образи



асправді ми ображаємося (вибираємо ображатися/ включаємо режим «Я ображаюсь») на слова інших людей лише у двох випадках:

Те що нам сказали, справді має відношення до нас.

Нечупара ображається, якщо йому про це сказати відверто, а підлабузник найшвидше зреагує саме на це слово. У будь-якому випадку, найкращий спосіб перевірити, яка людина є насправді, це спостерегти, на які слова вона найбільше ображається, бо знає кіт чие сало з'їв, та й шапка на злодієві, як відомо, горить. Натомість, чи розумно ображатися, якщо Ви знаєте, що образливі слова інших це не про Вас? (Але так само, чи розумієте Ви, що ображаючи когось, Ви говорите не про нього/неї, а про себе? Детальніше про це я пишу в книзі «Мовний код»). У французів є прислів'я «в театрі найбільше свариться той, хто не заплатив за квиток». З її глибинним сенсом неможливо не погодитися, і це саме стосується образ: чим більше хто-небудь ображає (дорікає, критикує, сварить і т.д.), тим більше він схожий на того французького безбілетника. Тут можна згадати і про нашу вітчизняну свиню, яка, як ми добре знаємо, не лише рве мішок, а ще й кричить. Або геть дитяче, але від того зовсім не позбавлене сенсу: хто як обзивається, сам так і називається. Багато можна писати на цю тему, однак основне, що я рекомендую винести з неї: якщо Вас

Мистецтво відповідального спілкування

зачепили слова іншої людини, то, можливо, вони таки мають до Вас стосунок? Хоча інколи буває і другий випадок:...

Той, хто говорить нам щось неприємне, є дуже близькою нам людиною.

А й справді, слова від найрідніших і найкоханіших можуть ранити невимовно більше, аніж слова від чужих і далеких. Ми їх пустили найближче, а отже, і вразити вони можуть найприкріше. Ті, перед ким ми зняли всі оборонні замки, напрямую змінюють нашу особистість (і свою водночас теж). Тому інколи образливими можуть бути не так слова, як їх автор, від якого ми очікуємо солодкого льодяника, а отримуємо пекучий перець. Психо-нейродіяльність людини іноді буває парадоксально заплутаною. Чому цей літній чоловік образився на слова продавця? – тому що він підсвідомо асоціював його з власним сином, з яким має проблеми у стосунках. А чому ця молода працівниця так боляче реагує на критику керівника? – тому що бачить у ньому свого критичного батька. Таких прикладів можна приводити неймовірно багато, і щонайважливіше: їх не буває «класичних» і «типових», у кожній конкретній ситуації ми можемо грати декілька ролей, самі не усвідомлюючи того. Але факт залишається фактом, якщо нас зачепили слова, які, на наш погляд, не мають жодного відношення до нас, то тоді з ким ми проасоціювали людину, яка підсунула нам колючку? Пам'ятайте: ми не ображаємося на неважливих нам людей.

Якщо ми знаємо, хто і за яких умов ображається (мовою відповідального спілкування: приймає рішення образитись), а також можемо перенести це на ті ситуації, коли ображаємо ми (1) словами, які стосуються нас самих; 2) людей, які замінюють

нам близьких), то наступним кроком, мабуть, варто з'ясувати, що з цим всім тепер робити. І тут варто нагадати: те, що ми вирішимо, має бути нашим власним, свідомим рішенням. А вибирати при реагуванні на образи ми можемо один із трьох способів:

- ❖ **Прийняти образу**(зрозуміти, чому людина так думає і сприйняти, що її слова таки мають стосунок до Вас)
- ❖ **Ігнорувати**(це не про мене; не знаю, про що ти взагалі ведеш мову, мені абсолютно байдужі твої слова – причому насправду відчуті це)
- ❖ **Віддати сторицею**(«*посієш вітер – пожнеш бурю*», або «хто до мене з мечем прийде – від меча і загине», тільки відповідь повинна бути стократ сильніша, а не нагадувати суперечку на кшталт «*дурень – сам такий*»)

Немає реакцій правильних чи неправильних, а є лише доцільні й недоцільні у даній конкретній ситуації. Причому наперед спланувати, як краще зреагувати, зазвичай не можна, бо впадемо у вміло розставлені пастки власних упереджень, що є безвідповідально і створює провокації. Тому діятимемо по ситуації і пам'ятатимемо, що у нас завжди є козир у рукаві під назвою ВИБІР. Тут варто згадати про великого психолога ХХ ст.. Віктора Франкла, який, пройшовши жорна концтаборів, із повною впевненістю стверджував, що, на відміну від тварин, у людей є вибір щодо реакції (злість, наш удар, образа, ображення і т.д.) у відповідь на той самий стимул (агресивна поведінка, удар, плювок, образа і т.д.). Тобто ми обираємо, як реагувати на поведінку іншої людини! Або як

Мистецтво відповідального спілкування

я пишу в «Особистій стратегії виживання», головне не факт, а наше ставлення до нього !

На одному тренінгу для тренерів великої аутсорсингової компанії, виникло питання: чи справді ми можемо вибирати реакцію на всі дії людей навколо? І як би важко це не було визнати: але таки так, ми можемо вибрати реакцію на будь-яку поведінку інших людей. Бо маємо відмінність від собаки Павлова не лише у вигляді відсутності хвоста, але і у наявності набагато досконалішого мозку і нервової системи. Хоча, безперечно, для цього потрібні тривалі тренування і робота над собою: щоби вчасно зреагувати на несподіваний удар суперника в темряві, людині потрібні роки важкої і виснажливої щоденної практики і постійної готовності. Те саме стосується і реагування на в'їдливі слова інших: якщо ми хочемо відпрацювати не автоматичну і зазвичай недієву відповідь, то маємо вчитися брати паузу (в себе) і генерувати влучну реакцію за долі секунди. Одними із способів такої щоденної практики може бути: 1. Виписувати на листочку (це дуже важливо) фрази, які Вас колись зачепили і генерувати під ними можливі вдалі відповіді. Особливо добре виконувати таку практику, якщо образи від якоїсь людини повторюватимуться і надалі. 2. У будь-якій не Вашій конфліктній ситуації (на вулиці, у магазині, на роботі і т.д.) абстраговано думати, а що би я в цій ситуації сказав/-ла, тоді і в реальній ситуації Вас не можна буде заскочити зненацька.

Загалом з власної практики знаю, що будь-яку людину можна навчити правильно реагувати на образи інших, тобто не втрачати від зневажливих слів інших людей власну працездатність, впевненість, силу, не втомлюватись і не витратити зайвого часу й енергії на таке напружене спілкування. Але оскільки немає можливості на сторінках книги провести практичні вправи і, щонайголовніше, звернути увагу на індивідуальні особливості реакції кожного з нас на ті чи інші образи, а також пояснити нюанси, яких чимало, але які помітні лише під час особистого відпрацювання, то я говоритиму далі Образами (наголос на о), аналогіями, серед яких кожен знайде те, що йому ближче і сам зможе розвинути тему у щоденному побутовому, і вже тепер відповідальному, спілкуванні. Це наче дати пластилін, з якого кожен сам зможе виліпити своє власне розуміння реальності.

Отже, вибирайте собі те, що до вподоби:

Образи (аналогії), які стосуються образ КАРТОПЛИНА

Коли людина має затаєну образу на когось, то вона наче у наплічник (з яким іде по дорозі свого життя) кидає картоплину. Поки та картоплина ще свіжа, її можна використати, ба навіть застосувати як певний ресурс для досягнень, однак з часом картоплина (всередині нашого наплічника) почне гнити. Вона виділятиме недобрый запах, тектиме і забруднювати інші речі (думки, ідеї, цінності у нашому рюкзаку), з часом сморід може стати настільки нестерпним, що людина змушена буде постійно бігти – тікати від себе, замість того щоб зупинитися і викинути, а в подальшому не брати собі в дорогу жодних

Мистецтво відповідального спілкування

психологічних «картоплин». Шкода, однак навколо повно людей, які на собі носять цілі лантухи давно зігнилої картоплі.

То чи не маєте ви чогось недоговореного, невисловленого, затаєного, захованого, що ускладнює шлях наверх? Бо чим більший наплічник, тим важче йти вгору – от людина і залишається внизу не розвиваючись. Образа на себе, до речі, нічим не краща, аніж образа на інших. Пробачайте! Відпускайте! Йдіть щораз вище!

СКЕЛЕТ У ШАФІ

Якщо у кожного є свій скелет у шафі (секрет), то в декого їх може бути там цілий цвинтар. Але ж задумайтесь: кожен скелет потребує сервісу – часу на те, щоб його почистили, провітрили, а інколи – і перевезли в інше місце... Не тримайте секретів (образ), тоді у Вашому серці з'явиться багато місця для нового і доброго.

НЕПЕРЕТРАВЛЕНА ЇЖА

Якщо ми ще думаємо про якусь ситуацію, в якій нас буцімто образили, значить, ми ще не до кінця пропрацювали цю ситуацію. Так само, як «відрижка» є показником того, що їжа ще не перетравилась, так само і сама лише згадка про подію, людину чи слова є показником того, що та «їжа» ще є всередині нас. І якщо послухати, про що людина говорить, то це один із найпростіших способів зрозуміти, чим вона ще досі наповнена.

Розповім одну гарну притчу-ілюстрацію:

Знаючи що у Ходжі Насреддіна хворіла дружина, товариш запитав про її самопочуття.

- Та вже краще, але ще хворіє, – відповів Ходжа.
- А в чому це проявляється? Може вона досі має нежить?
- Ні, не має.
- Тоді, можливо, чхає чи кашляє? Або болить горло?
- Ні, ні, цих симптомів теж немає.
- А в чому тоді проявляється її хвороба? – здивувався товариш.
- Вона досі про неї говорить, – відповів Ходжа.

Пропрацьовані нами проблемні ситуації, проблеми й образи забуваються, або при згадуванні не мають жодного емоційного забарвлення. Ви, бува, останнім часом емоційно не розповідали, як вас вже не хвилює та чи інша проблема?

ВАКЦИНА

На заняттях курсу «Мистецтво спілкування» одна із вправ полягає в тому, щоб ображати одне одного. І коли хтось питається, для чого так робити, я наводжу аналогію вакцини: коли в здорове тіло вводять отруту (вірус) у незначній кількості – організм вчиться реагувати і протидіяти. Це добрий спосіб повчитись грамотно реагувати на образи, якщо просити когось іноді поображати Вас. У більшості випадків такі тренування в середовищі однодумців йдуть на користь.

МАЗУТ

Деколи є велика спокуса розділяти енергію на добру чи погану. Начебто є слова, які зцілюють, а є слова, які навпаки, залишають лише негатив. Але не варто шукати поганої чи доброї енергії, бо є лише наше вміння її застосовувати. Навіть перероблений мазут є енергією, і її можна використати