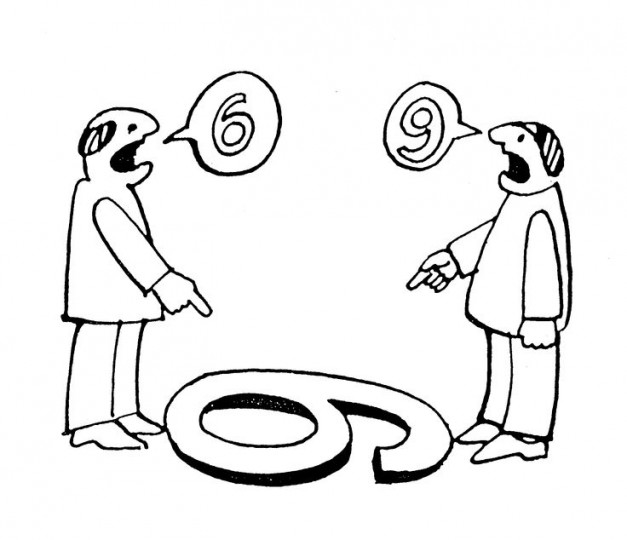
**Как слушать и слышать друг друга.**



Неполноценный приём и передача информации – очень распространённая причина конфликтов. Нередко, казалось бы, на пустом месте из-за этого происходит взрыв, после которого информация тем более искажается просто потому, что у нас не было времени на уточнения, прояснение, оттого, что наше общение проходило на бегу.

Если мы хотим получить от нашего партнёра информацию или передать сообщение ему, то это должно быть *со-общение*, т.к. без нашего взаимодействия, без обратной связи друг от друга мы можем погрязнуть в искренних заблуждениях.

Для качественного обеспечения обратной связи в острой ситуации особенно важно соблюдение следующих условий:

* Обратная связь должна быть своевременной. Она не должна быть отставлена во времени от того события, по поводу которого даётся. Если ваш партнёр сильно накалён, дайте ему возможность прийти в себя, ограничьтесь более нейтральным активным эмпатийным слушанием («Да», «Понимаю», «Продолжайте, пожалуйста»…).
* Говорите в уважительном, позитивном тоне, на равных, без сарказма или жалобы.
* Чтобы лучше понять, что больше всего волнует партнёра используйте перефразирование его мыслей и чувств, делайте корректные уточнения («Если я вас правильно понял…», «Другими словами…»), выводите логические следствия из сказанного («Если исходить из того, что вы сказали…», «Вы так полагаете, видимо, потому, что…»), делайте резюме («Вашими основными трудностями, как я понял, являются…», «Итак, вы бы хотели обсудить следующие вопросы…»).
* Подчёркивайте позитивное, не забывайте дать понять партнёру, что вы замечаете его конструктивные усилия и признательны за них.
* Давая положительную обратную связь, не переходите на огульную похвалу – не оценивайте человека или его усилия обобщённо, а говорите о вполне конкретных аспектах.
* Старайтесь, чтобы ваша отрицательная обратная связь не звучала как критика, говорите в предположительной манере, о своём впечатлении от конкретных действий или предложений партнёра, которые вас не устраивают, и предложите более приемлемый для вас вариант, не навязывая его.
* Не уходите в описание истории проблемы и не поминайте прошлых разногласий, сосредоточьте своё высказывание на актуально происходящем.
* Помните о нормальности как вашего несовершенства, так и наличия недостатков у вашего партнёра. Не направляйте своё недовольство на те аспекты, которые человек принципиально не может изменить.

Если обратную связь дают вам:

* Внимательно выслушайте и постарайтесь понять её.
* Не начинайте спорить или оправдываться.
* Если вы не согласны, постарайтесь получить разъяснения и уточнения.
* Помните и принимайте как нормальное, что и вы и ваш партнёр можете ошибаться. Даже ошибочная обратная связь может быть полезна.
* Не принимайте критику, с которой вы согласны, как окончательный приговор. Вы имеете право на ошибку, как и все люди. Отнеситесь к критике или жалобе как к источнику информации.
* Если обратная связь враждебна и несправедлива, вспомните, что она прежде всего – автопортрет вашего партнёра, а уже потом – отражение каких-либо ваших особенностей. В первую очередь он критикует себя, а вы просто попались под руку. Постарайтесь расшифровать его высказывание, понять боль, которая стоит за резкостью, − и вам полегчает.
* Не поддавайтесь, если это манипуляция.

*По материалам Е.Н.Ивановой «Иду на конфликт».*