

Как да общуваме с „трудните хора“? (част II)

Всеки човек се е срещал в живота си с т. нар. „трудни хора“. Това биха могли да бъдат онези, които създават стресови и конфликтни ситуации; хората, с които изпитваме силни затруднения в общуването и които ни оставят без думи; или пък онези, от които лъха обезкуражаваща хладност и ни карат дори да изпитваме страх. Как да се държим в такива ситуации? Как да се справяме с проблемите, с които се сблъкваме в резултат на негативното поведение и отношение на околните?

Ето някои от категориите „трудни хора“ и стратегиите на общуване с тях:

„Маратонецът“

Това е човек, който говори и говори и сякаш изобщо няма намерение да спре и да ви пусне да си тръгнете. Много е изкушаващо да прибегнете до методите за манипулация на чуждото поведение – да започнете демонстративно да си гледате часовника, да почуквате нетърпеливо с пръсти по масата, да се прозявате с надеждата, че събеседникът ви ще разбере вашия намек, ще осъзнае, че прекалява и ще си тръгне сам. Ако вие решите да действате по този начин, то бихте могли да остави у него крайно неприятно чувство и той може да изпита вина за своето поведение. А това ще накърни доверието му към вас. Но много по-вероятно е такъв човек да се окаже недостатъчно чувствителен и изобщо да не обърне внимание на вашите намеци, да игнорира езика на тяло ви, с помощта на който вие ясно заявявате за своето желание да приключите разговора и да си тръгнете!

Тогава как да постъпите? Вие може да дочакате пауза в монолога и да каже нещо от типа: „Много е хубаво, че се срещнахме и поговорихме, защото успяхме да обсъдим нещата, но сега за мен е време да се върна на работа и да довърша нещо важно...“ – и в такъв случай езикът на тялото би могъл да ви бъде от полза. Станете, протегнете ръка за ръкостискане за довиждане, като че ли това е формална делова среща, или просто спокойно тръгнете към изхода,

без да оставяте у събеседника си съмнение в това, че разговорът е приключил. Тези жестове, в съчетание с приветлив и доброжелателен израз на лицето, ще създадат у него усещане, че вие го разбирате много добре и уважавате личността му, като същевременно запазвате и границите на личното си пространство.

Авторитетът, от чието решение зависи постигането на вашите значими цели

Когато общувате с авторитет, от чието решение зависи постигането на вашите значими цели, би било добре да си припомните придобитите навици за себеутвърждение и позитивен Аз-образ. Когато влезете в кабинета на въпросния човек или се срещате с него, стойте добре изправени, дръжте главата си вдигната, нека погедът ви бъде спокоен и открит, не пристъпвайте от крак на крак и не се суетете със смутен вид. Поддържайте добър визуален контакт. Подгответе това, което имате да кажете, предварително, за да говорите ясно и отчетливо. Използвайте думи като „ние“ и „нас“, за да покажете чувство за екипност и принадлежност. Изразът на лицето ви трябва да бъде приятен и дружелюбен. Бъдете тактични и знайте кога трябва да напуснете кабинета или да си тръгнете от срещата – ценете времето на вашия авторитет. Благодарете за подкрепата и ако е уместно – отправете позитивно послание – похвала искрено и в коректна форма. Демонстрирайте категоричност и позитивна нагласа, за да може авторитетният ви събеседник сам да се увери, че вие притежавате сериозен потенциал за развитие и успехи. Вие трябва да бъдете уверени в себе си и да можете:

- Да говорите за себе си и в същото време да проявявате уважение към възгледите на другите хора;
- Спокойно да защитавате своята позиция, когато това е необходимо;
- Да представяте своите идеи на околните, при това в разбираема форма;
- Да оказвате влияние, без да манипулирате хората;
- Да бъдете в състояние да кажете „не“, когато е необходимо.

Не забравяйте:

Твърде възможно е общуването с „трудните хора“ да бъде стресова ситуация за вас, затова би било добре да използвате техники за релаксация, за да се почувствате по-спокойни и да отпуснете напрежението в мускулите си. Бързото и интензивно стискане на юмруци и ускореното дишане са типични за ситуации на стрес. Ще ви помогне съзнателното отпускане на мускулатурата на тялото и равномерното дишане. Не забравяйте за позитивното мислене. Управлявайте своите реакции, а не се оставяйте те да ви управляват. Не забравяйте за правата на другите, но не пренебрегвайте и своите! Убедете се, че с помощта на езика на тялото си отправяте адекватно и уместно послание. Подбирайте думи, които са удобни за вас и разбираеми за вашия събеседник. Именно така вие ще имате правилната психологическа нагласа и ще бъдете готови за ползотворно взаимодействие.

За допълнителни въпроси и дискусии във връзка с публикуваните материали от

„Съветите на училищните психолози“

се свържете с нас чрез мобилните ни телефони или онлайн.