

Советы доктора Томпсона по вербальной самозащите

Целью вербальной самозащиты не является быть приятным для всех. Основная задача – найти лучший способ убедить собеседника и максимально точно понимать ситуацию, в которой находится человек, общающийся с Вами, пути ее позитивного разрешения в ходе речевого контакта. А также принимать во внимание - каким образом воздействуют ваши слова на собеседника и прогнозировать его поведение.

Вербальная самозащита полезна каждому независимо от его возраста, пола или профессии. Сегодня любому необходим навык эффективного общения в быту или в профессиональной коммуникации для сглаживания спорных ситуаций и возможности их предвидения.



А для общения на чужом языке в чужой стране, необходимо понимать что привычки, в том числе и связанные с языком, не всегда могут привести к эффективной коммуникации на иностранном языке. Для того чтобы понимать и быть понятым придется выучить «их» (носителей языка)

привычки, обычаи, традиции, язык и, желательно, их законодательство. И лучше все это сделать до приезда в страну.

Надо всегда отдавать себе отчет и предвидеть какие слова могут создать мир и какие спровоцировать скандал. Также надо знать что человек, в состоянии стресса, зачастую не говорит прямо что он имеет в виду. Слова лишь слетают с языка, а их значения находятся в подсознании. Не надо реагировать на слова, нужно реагировать на те значения, которые в них вкладывает говорящий. Одно и то же слово можно сказать с разной интонацией, в разных ситуациях и получить совершенно противоположный результат. (Как часто человек говорит – ну что я такого сказал? Дело не только что, но и как это было сказано.)

Когда мы спонтанно и не раздумывая реагируем на слова, неосознанно запущенная реакция уже контролирует и ведет по заданному направлению участников ситуации. Когда мы действуем, исходя из принципов вербальной обороны, мы уверены в себе и не теряем контроль над ситуацией.

Есть разница в том, чтобы просто сказать человеку «нет» или объяснить ему что Вам очень жаль, спросить чем можете ему помочь, попросить разрешение на какие-либо действия (включая помощь ему самому) и т.п. Дать понять человеку что его слышат, о нем заботятся и перевести общение, снизив накал страстей, в необходимое русло (например - профессиональное). В этом случае ваш вербальный контакт пройдет быстро и более результативно: снимется стресс и произойдет чисто деловое (или иное необходимое) общение. Такой алгоритм действий будет полезен всем работающим (особенно в стрессовых ситуациях) с людьми.

Еще одна истина коммуникации заключается в том, что если Вы не хотите выслушать и разобраться в ситуации с первого раза, то скорее всего Вам придется вернуться к ней еще и еще раз: «We didn't have time to do it right, only time to do it twice!». Мне много лет назад эту истину объяснила во Франции девушка-кассир в железнодорожной кассе когда я покупал билет. Она сказала что если не объяснить с первого раза и не ответить на все вопросы сразу, то я не пойму и вернусь еще раз.

Другая крайность, когда человек начинает объяснять несколько раз уже понятное другим. Здесь налицо отсутствие понимания собеседника, а мнимая уверенность в своем таланте коммуникатора и в стопроцентной правильности своих слов. Он как бы слушает, но не слышит другого. Для устранения подобной ситуации необходимо внимательно следить за вербальным и невербальным поведением собеседника, задавать вопросы, переформулировать сказанное им и т.п.

Для преодоления так называемого языкового барьера для изучающих иностранные языки необходимо не только знать слова этого языка и (возможно) грамматические правила, но и то, что скрывается за ними – подтекст данной культуры или конкретной ситуации. Понимание того как «растопить лед» при общении с представителем другой традиции, менталитета, культуры, языка, способа жизни и мировосприятия. Без этого трудно представить эффективное общение не только на иностранном, но и на родном языке.

Предыдущие выпуски можно прочитать по ссылке

http://intelekt.by/index.php?page=Verbalnaya_samozashchita

Подготовил для Вас:



Рунцо Дмитрий Владимирович –

дистанционный (по Skype) репетитор английского,
французского и русского как иностранного языков (РКИ).

www.intelekt.by

lingvo@tut.by

+37529 634 99 31