

«Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ» — УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ПРИЕМ КОНСТРУКТИВНОЙ ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ

В коммуникации важно следить, как вы строите свои высказывания.

Если вы используете **безличные** предложения, велика вероятность, что вы вводите нормы без объяснения причин, стирая границы отношений. Например, на собрании группы, однокурсник, не обращаясь ни к кому конкретно, может сказать: «Так, тишина, шумно!». По факту в этот момент разговаривает несколько человек, поэтому именно к ним нужно обратиться с призывом о внимании.

Вариант построения сообщения в духе «**Ты-высказывания**» вызывает сопротивление, тяготит.

Например, «Ты замолчишь, наконец?». Такая коммуникация провоцирует защитную реакцию. Когда староста обращается к однокурснику со словами: «Ты должен срочно прислать то, что у тебя получилось. Я не могу ждать, пока ты разберешься», – это воспринимается как совет или критика, часто представляя собой приписывания своих представлений о происходящем, что может расходиться с фактами.

«**Мы-высказывания**» создают общность, которой может и не быть, носят собирательный характер, размывают ответственность, вызывают сопротивление. Например фраза: «Мы с вами должны проработать это выступление еще тщательнее, потому что наша группа должна быть первой».

«Я-высказывания»

Конструктивным способом коммуникации являются «**Я-высказывания**» в силу того, что они более открытые и взвешенные, проясняют эмоции, отражают личные потребности и чувство ответственности.

С их помощью можно выражать даже противоположную точку зрения, не оказывая при этом давления и не «нападая» на собеседника. Общая схема такого высказывания выглядит так:

событие — реакция — желаемый исход.

Первый шаг — рассказать, **что** происходит, описать **факт**.

Второй шаг — озвучить свои **чувства** в связи с этим.

Третий шаг — изложить свое **предложение** развития ситуации.

Пример:

событие: "Сейчас я слышу, что ... (Таня и Кирилл, ваш диалог мешает мне быть услышанным)..."

реакция: "Я чувствую себя... (я раздражаюсь и теряю мысль)..."

желаемый исход: "Я хотел бы, чтобы мы с вами имели возможность обсудить все в спокойной обстановке..."

Особенности передачи информации в мессенджерах

Беседа в мессенджере — диалог между двумя или более людьми без привязки к теме их разговора, в отличие от почты, которая построена вокруг тем.

Список диалогов в мессенджерах – это некий концентратор всех отношений в вашей жизни.

Обмен сообщениями – асинхронный по умолчанию и синхронный при необходимости. Опечатки, ошибки, жаргонизмы и отсутствие знаков препинания снижают скорость восприятия и затрудняют понимание.

Текстовые сообщения

Полезно выделять важные аспекты вашего сообщения:

WhatsApp, Skype:

- ***жирный***,
- курсив,
- ~зачеркнутый~;

Telegram:

- ****жирный****,
- курсив,
- `код`.

При ответе не на последнее сообщение, прикреплять сообщение, на которое дается ответ.

Избегать оценочных суждений, односложных ответов (нет, понял), т. к. эмоции интерпретируются неоднозначно. Задача чата – максимально понятно донести информацию.

При задержке ответа ссылаться на собеседника через @, так он с большей вероятностью прочитает сообщение.

Важно сформулировать правила чата.

Переносить в личные сообщения то, что будет «воровать» время у других участников беседы.

Читать собственное сообщение глазами адресата – защита чата от флуда и экономия времени на извлечение смысла.

Любое неочевидное или спорное утверждение важно подкреплять ссылкой на первоисточник.

Каждое сообщение – одна законченная мысль, чтобы дать возможность ответить.

Важно сразу переходить к сути.

В групповых чатах неприемлемо использование сокращений без расшифровки.

Голосовые сообщения

Только по взаимной договоренности собеседников. В групповых чатах недопустимы.

Сопровождать текстом, о чем это аудиосообщение, для поиска по ключевым словам.

Минусы для собеседника: 1) скорость восприятия ниже, чем текстового (минимум в три раза);
2) возможность прослушать есть не всегда