

КАК ПРОСИТЬ, ЧТОБЫ НЕ ОТКАЗЫВАЛИ*



Почему мы не всегда находим отклик на наши просьбы? Каким волшебным голосом нужно обладать для того, чтобы нас «все слушали и повиновались»? Как сделать так, чтобы наши партнёры по общению адекватно реагировали на наши просьбы и никогда не отказывали? Неужели подобными приёмами владеют исключительно агенты спецслужб или гипнотизеры? Эти и подобные вопросы задаёт каждый. Оказывается не всё так сложно, хотя не так уж и просто.

С психологической точки зрения, существует *несколько ошибок*, из-за которых мы обычно и терпим фиаско:

мы часто думаем, что *другие люди думают точно так же*, как мы;
мы уверены, что в любой ситуации может быть только *одно истинное восприятие* и только одна трактовка событий, *наша трактовка*;
мы считаем, что при произнесении слова, например, «котёнок», *другие люди подразумевают и видят то же, что и мы*.

Мы действительно забываем о том, что все люди воспринимают информацию по-разному и у каждого – своё восприятие реальности. Для того, чтобы нам не отказывали в наших просьбах, необходимо знать, какие образы и картинки вызывает в воображении собеседника то или иное слово или фраза. Очень важно помнить и понимать то, что когда мы общаемся, то процесс «понимания» происходит и в нашей голове и в голове партнёра по общению. И, к сожалению или к счастью, эти образы неидентичные. У каждого своё восприятие.

Правила психологического контакта

От *процесса установления психологического контакта* зависит многое. Вы подходите к своему начальнику ..., а в ответ слышите, по его мнению, вполне аргументированный отказ. Вот почему важно, каким будет первое слово, как оно прозвучит и какое воздействие окажет на партнёра. Психологический контакт устанавливается тогда, когда у вас и вашего собеседника возникла уверенность во взаимном участии в процессе общения (например, вы замечаете, что некоторые микродвижения собеседника скоординированы с вашими).

Чаще всего контакт устанавливается с помощью языка жестов (направление взгляда, наклон головы, выражение лица, поза, дистанция). Вы ещё не успели зайти в кабинет начальника, только постучали, а он уже знает, боитесь вы в этот момент или чувствуете себя полностью уверенными и

подготовленными к разговору. Каким образом? На подсознательном уровне считывается и анализируется любая информация (даже то, как вы постучали в дверь: несмело, теряя надежду или настойчиво и уверенно). В соответствии с полученной невербальной информацией собеседник разговаривает с нами соответствующим образом. Мы сами на это его запрограммировали, и *он ведёт себя так, как мы сами ему позволили*. Так значит, можно «запрограммировать» и положительный ход событий?! Поэтому, когда вы о чём-то просите, не «надевайте» на себя роль «нищего на паперти», иначе все ваши усилия не увенчаются успехом.

Формулы эффективной просьбы

На желание либо нежелание откликнуться на просьбу собеседника влияет то, что мы не даём понять партнёру по общению, чем была вызвана наша просьба, зачем это необходимо, и какое для нас это имеет значение. Непонимание целесообразности требования вызывает у любого человека защитное противодействие.

Именно поэтому необходимо «показать» весь путь зарождения нашей просьбы. Психологами была предложена **четырёхступенчатая формула**: «Я вижу...», «Я чувствую...», «Я нуждаюсь...», «И поэтому я хотела бы...».

Вот как это можно использовать на практике (в разговоре с коллегой): «Я вижу, что не успеваю вовремя подготовить отчёт нашего отдела, поэтому начинаю волноваться. Могли бы вы распечатать данные за прошлый квартал, чтобы было быстрее?».

Залогом успеха при этом будет не слепое следование формуле, а работа с её внутренней структурой и сутью: «Я вижу...», - описание какого-то факта. «Я чувствую...», - формулирование восприятия собеседника, своих (его) ощущений, возникших при этом. «Я нуждаюсь...», - порождённые данной ситуацией потребности. «Я хотела бы...», - сама просьба.

Итак, важно показать всю причинно-следственную цепочку зарождения просьбы, используя формулу. Первые три ступени могут меняться местами, общее их число может меняться до трёх или двух.

Существует и **адаптированный вариант** использования вышеуказанной формулы.

«Ты чувствуешь (тебе необходимо)... Я чувствую... Поэтому я хотел бы от тебя...».

-Я понимаю, что Вы хотели бы, чтобы я принял это решение уже сейчас, у Вас очень много от этого зависит: можно было бы сегодня же договориться с партнерами, и уже завтра дело пошло бы, а это - сроки и премиальные. Но знаете, я чувствую, что здесь что-то не сходится. Решение очень ответственное, и интуиция меня редко обманывает. Поэтому я хотел бы попросить Вас отложить это решение до завтра, чтобы у нас была возможность внимательно и не торопясь, все обдумать.

Эта формула состоит из *трех* компонентов:

«Ты чувствуешь (тебе необходимо)...» - описание того, как мы понимаем состояние собеседника, его желания и потребности; «Я

чувствую...» - передача ему своих состояний, желаний, взглядов на проблему; *«Я хотела бы от тебя...»* - просьба к партнеру, вытекающая из этого.

Главным достоинством этой конструкции является первая фаза: *«Ты чувствуешь (тебе необходимо)...»* - желание передать собеседнику наше понимание, убеждающее в том, что мы не согласились (как в примере) с его позицией не потому, что просто отмахнулись, а из-за того, что принимая все во внимание, все-таки имеем свою точку зрения или свои нерешённые вопросы.

Вторая же фаза – описание своего состояния - соответствует первым трем ступеням конструкции американских психологов: передаче в словах «пути зарождения» просьбы.

А заключительная фаза – сама просьба.

Если проанализировать *формулу просьбы*, то можно прийти к выводу, что её основанием является *понимание и учет внутреннего мира собеседника*.

Любая ситуация, если её правильно использовать, становится возможностью. Трудно отказать в просьбе собеседнику, который предварительно проявил к нам уважение и показал понимание нашего внутреннего мира!

Людмила Стрельникова,

Практический психолог, бизнес-тренер

Впервые статья опубликована в газете «Києве мій», 2008 год

*Использование любой части данной публикации возможно только при указании активной ссылки на данный ресурс <http://hrm.bz/stati>