



ТРУДНЫЕ ДИАЛОГИ



БЕЗ СТРАХА

Как говорить прямо
и открыто о важном

ИСПЫТЫВАЛИ ЛИ ВЫ В ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОПАСЕНИЯ, КОГДА ДЕЛИЛИСЬ СВОИМ МНЕНИЕМ? ВЫ НЕ ОДИНОКИ.



По данным исследования Crucial Learning с участием 1 300 респондентов, за последние полтора года 9 человек из 10 больше чем однажды чувствовали себя эмоционально или физически небезопасно для того, чтобы поделиться своим мнением.

39%

сообщили, что ощущение небезопасности возникает у них ежедневно или еженедельно.

7%

сообщили, что в социальных ситуациях чувствуют себя так же уверенно, как и раньше.

Темы, которые вызывают у людей больше всего нервозности, опасения или нежелания делиться своей точкой зрения, знакомы многим из нас:

- 74%** Политика и социальные вопросы
- 70%** COVID-19
- 53%** Расизм, дискриминация и предубеждения
- 47%** Теории заговора и фальшивые новости

Несколько примеров трудных ситуаций, с которыми сталкиваются люди:

“

Я не вакцинируюсь. Поэтому мне сказали, что я не забочусь об окружающих. Было бы безумием вакцинироваться просто из-за того, что другой человек “заботится о других”, и подразумевает, что я не забочусь. И это тот самый человек, который был моим лучшим другом более 40 лет. Всё это создало напряжение в наших отношениях, мы отделились друг от друга. Я тяжело переживаю эту ситуацию, и мне не хватает нашей дружбы.

“

Из-за распространяющейся в последнее время “культуры отмены” я старательно избегаю любых разговоров о политике, национальности, дискриминации, коронавирусе, теориях заговора и т.п. Люди сейчас напряжены и излишне чувствительны. Они не могут принять тот факт, что есть и другие точки зрения, отличные от их собственных. Я не хочу случайно кого-то обидеть или быть неправильно понятым. Более того, если бы я сказал что-то, что идёт вразрез с видением моего работодателя, я бы потерял работу. Я видел, как это бывает - риск неоправдан. Лучшее я буду смотреть себе под ноги и держать рот на замке.

“

За всё время пандемии коронавируса моя мама четыре раза, ни с кем не посоветовавшись, бронировала для нас жильё на Airbnb. Мы не хотим жить в одном доме с другими семьями, так как мой папа серьёзно болен и он должен соблюдать меры предосторожности для невакцинированных людей. Мои пожилые родители не хотят или умеют обсуждать эту тему спокойно и уважительно. А когда мы не соглашаемся с предложениями мамы, она начинает агрессивно спорить и называть всех эгоистами.

“

Моя коллега очень неуважительно высказывается о политической партии, которой я симпатизирую. Она говорит в такой манере, будто все вокруг с ней согласны, потому что надо быть идиотом, чтобы думать по-другому. Мне очень сложно что-либо возразить, поскольку в офисе царит именно такая идеология, и я не чувствую себя безопасно, чтобы высказать своё мнение. Я не хочу разногласий с коллегами, но также я не хочу чувствовать себя изгоем.

Способы решения проблемы

Вместо того, чтобы высказать своё мнение или опасения, мы выбираем нездоровое поведение, которое вредит конструктивному диалогу и делает разногласия ещё более ощутимыми.

ВАРИАНТЫ НЕЗДОРОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

65%

Молчат, ощущая себя при этом притворщиками.

39%

Непрерывно думают о том, что бы они сказали, если бы у них хватило смелости.

47%

Избегают людей.

19%

Притворяются, что они согласны.

42%

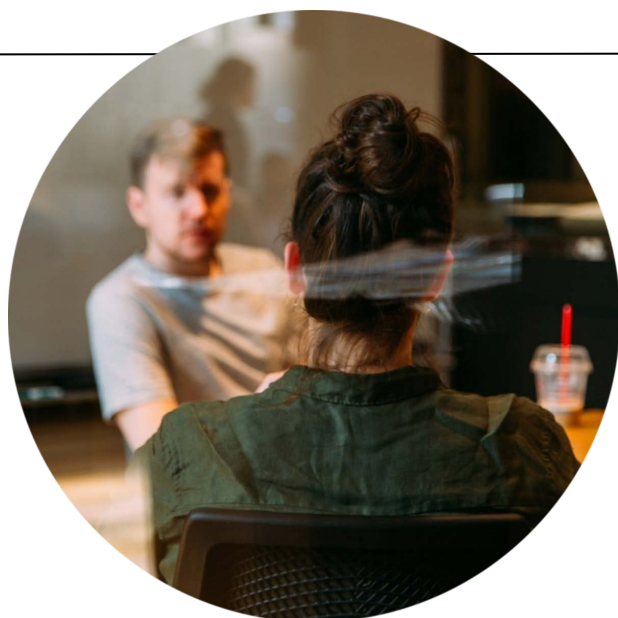
Прячут недовольство и раздражение глубоко внутри.

14%

Разрывают отношения.

ПРИБЕГАЕТЕ ЛИ ВЫ К КАКИМ-ЛИБО ИЗ ЭТИХ ВАРИАНТОВ?

Нам всегда непросто даётся ведение Трудных Диалогов. Кроме того, актуальные сейчас темы настолько неоднозначны и сложны, что их обсуждение ярче, чем когда-либо, проявляет наш стиль поведения в ситуации стресса и усиливает наши страхи.



Как мы рассказываем себе истории

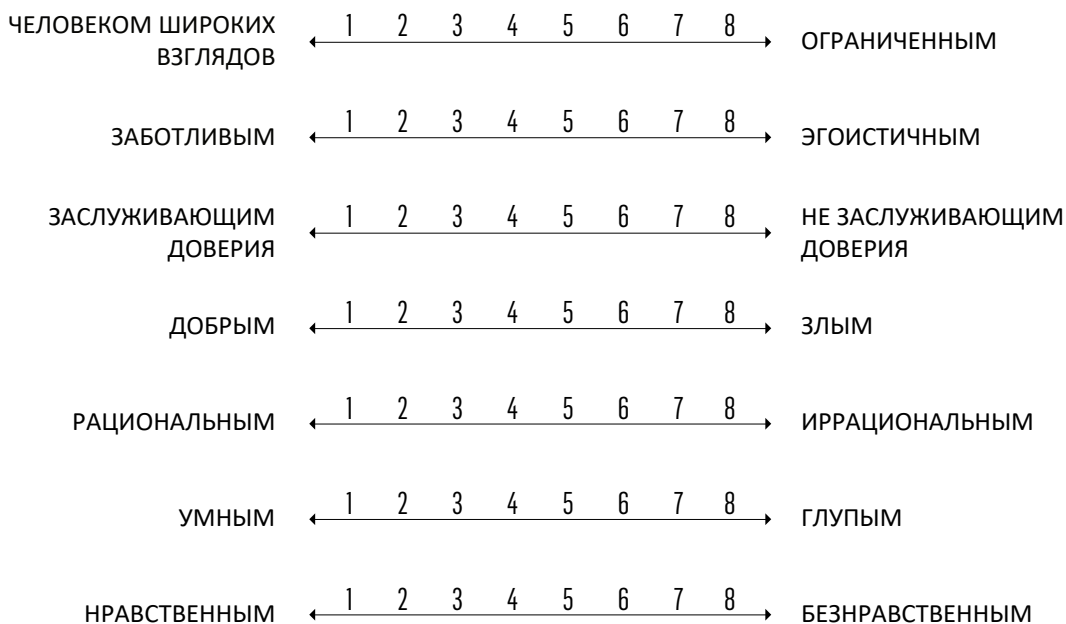
Хорошая новость в том, что мы способны контролировать свои страхи лучше, чем мы думаем. Наше исследование обнаружило одну поразительную особенность, объединяющую людей, которые по-настоящему боятся делиться своими мыслями с окружающими. Все они склонны рассказывать себе самые жуткие истории о потенциальном собеседнике.

“Все наши исследования показывают, что при обсуждении эмоциональных и рискованных тем, мы склонны видеть другого человека в более негативном свете, - поясняет Джозеф Гренни, один

из авторов исследования и бестселлера “Трудные Диалоги”. - Мы рассказываем себе истории, которые превращают нас в невинных жертв, а оппонентов - в коварных злодеев. Эти истории порождают чувства неприязни и страха. И эти чувства находят выход во время разговора. В большей степени именно они провоцируют конфликты, а не токсичность темы”.

Используя так называемую “Шкалу наименее предпочитаемого сотрудника”, участники исследования обозначили свой уровень страха в нынешней социальной ситуации и своё восприятие человека, разговор с которым вызывал у них опасения:

ВЫ СЧИТАЕТЕ НАИМЕНЕЕ ПРЕДПОЧИТАЕМОГО ВАМИ СОТРУДНИКА ...



Используя метод пошаговой регрессии, исследователи оценили степень влияния негативных характеристик, которые мы даём другим людям, на уровень испытываемого нами страха. Хотите узнать **результаты**?

Те, кто был склонен к рассказыванию более экстремальных историй о своих оппонентах,

в **3** раза
чаще других
испытывали
страх,

в **3,5** раза
чаще других
испытывали
неуверенность
при высказывании
своего мнения.

НИСХОДЯЩАЯ СПИРАЛЬ

Когда мы напуганы и боимся высказать своё мнение из-за историй, которые рассказываем себе о других людях, мы начинаем соскальзывать в нисходящую спираль. Наши эмоции обостряются, а истории становятся еще более негативными. И это всё усложняет.

НИСХОДЯЩАЯ СПИРАЛЬ

У нас с тобой
разногласия.

Моё умозаключение
уменьшает моё желание
говорить с тобой.

Чем категоричнее мои
выводы, тем меньше мы
говорим.

Я прихожу
к определённому
умозаключению
о тебе.

Чем меньше мы говорим,
тем больше я убеждаюсь
в правильности своего
умозаключения.



ШЕСТЬ ПРИНЦИПОВ УВЕРЕННОГО ВЕДЕНИЯ ДИАЛОГА

К счастью, скатывание по спирали в глубины осуждающего молчания - это не единственный возможный вариант поведения в ситуации, когда мы сталкиваемся с противоположной точкой зрения. Мы изучили поведение людей, которые испытывали меньше страха и были более уверенными в подобных обстоятельствах. Как выяснилось, они применяли принципы Трудных Диалогов для того, чтобы меньше бояться открыто высказывать своё мнение.

Вот эти шесть принципов, а также иллюстрирующие их примеры.





01

Начните с фактов

Спокойно и уважительно сообщите факты, на которых основывается ваша точка зрения. Используйте точные формулировки.

“Мы обсуждали прививочные паспорта. Чтобы объяснить своё решение, я поделилась информацией, которую нельзя найти на сайте Центра по контролю и профилактике заболеваний или в других похожих источниках информации. Я была спокойна, задавала уточняющие вопросы и с уверенностью говорила о своём решении”.

02

Проявите любопытство

Вместо попыток выяснить, кто прав, искренне постарайтесь понять позицию другого человека. Задавайте вопросы, уточняйте, выясняйте и демонстрируйте свой интерес.

“Мы обсуждали наши противоположные мнения по поводу переименования университета, которое связано с тем, что его текущее название вызывает расистские ассоциации. Мой друг увидел меня в университетской футболке и начал разговор на взводе. Когда мы выслушали друг друга, оказалось, что по многим пунктам наши мысли совпадают”.

03 Создайте безопасность

Когда эмоции зашкаливают, тот, кто умеет вести Трудные Диалоги, первым делом восстанавливает доверие собеседника к нему и находит общие ценности и цели.

“Прошлой зимой я наорал на моего напарника по лыжному походу после того, как он заявил, что демократы не дают консерваторам свободно высказываться. Потом я остыл и сказал ему, что мы с ним хотим одного и того же для нашей страны - безопасности, отсутствия безработицы, доступного образования, заботы об экологии. Он попытался вовлечь меня в обсуждение права на приобретение оружия, но я просто внимательно слушал его. Это нас обоих успокоило”.



04 Будьте готовы подвергнуть сомнению свою точку зрения

Обсуждение проходит наиболее успешно в том случае, если вы находитесь в состоянии, сочетающем уверенность и скромность. Будьте уверены в том, что ваше мнение стоит высказать. И одновременно с этим будьте достаточно скромны, чтобы понимать, что у вас нет монополии на истину и новая информация может изменить вашу точку зрения.

“Мы с другом очень эмоционально говорили о бездомных. У нас были разные представления о том, кто они (бездельники и наркоманы или жертвы невзгод и психических заболеваний и т.п.). Мы оба были открыты для новой информации, и это помогло нам увидеть больше нюансов. Мы закончили разговор, лучше понимая друг друга”.

05 Не зацикливайтесь на убеждении

Не делайте своей главной целью изменить точку зрения другого человека. Вместо этого сосредоточьтесь на обмене идеями и внимательном слушании собеседника, прежде чем ответить ему.

“В последнее время мы с мужем часто обсуждаем премьер-министра Канады. Муж считает, что он ответственен за развал страны. Я уверенно чувствую себя во время наших разговоров, так как я могу высказать своё мнение, не говоря мужу, что он не прав, и не вынуждая его занимать оборонительную позицию. Я задаю ему вопросы, которые побуждают его рассмотреть другую точку зрения”.

06 Признайте за собой право на своё мнение

Вместо того, чтобы ожидать, что другие люди подтвердят ценность вашего мнения, возьмите на себя ответственность за такое подтверждение.



“Недавно наша дочь и зять обсуждали с нами непростую тему - вакцинацию от коронавируса. Мне было некомфортно говорить об этом и поначалу я старалась сгладить все острые углы. Но потом я почувствовала себя увереннее и спокойнее. Я осознала, что мои идеи и мнение вовсе не странные и не глупые. Я поняла, что у меня есть право самой принимать решения и говорить о том, почему я решила так, а не иначе. Теперь я научилась справляться с давлением, которое заставляет меня думать, будто мои мысли и решения не заслуживают внимания”.



Узнайте больше

Мы поделились с вами рекомендациями из бестселлера “Трудные Диалоги” и одноимённого тренинга, удостоенного профессиональных наград.

Тренинг **“Трудные Диалоги”** учит людей тому, как достигать согласия в ситуации, когда собеседники обсуждают важный вопрос, их мнения не совпадают, а эмоции кипят. Овладев навыками честного и уважительного высказывания своего мнения, люди эффективнее работают в команде и принимают решения. Также это способствует формированию культуры доверия, безопасности, уважения и ответственности.

В России тренинг эксклюзивно представляет компания **SmartValues**. Тренинг доступен в открытом и корпоративном форматах, очно и онлайн. Подробности: <https://td.smartvalues.ru/>.

Начните

Чтобы тренинг “Трудные Диалоги” помог вам и/или вашей организации повысить эффективность и добиться лучших результатов в других направлениях, свяжитесь с нами: +7 (495) 626-3006, info@smartvalues.ru, <https://smartvalues.ru/>.





О КОМПАНИИ CRUCIAL LEARNING

Ранее VitalSmarts, компания Crucial Learning меняет мир к лучшему, помогая меняться людям. Наши программы по коммуникации, эффективности деятельности и лидерству формируют так называемые критически значимые навыки - навыки, которые оказывают наибольшее влияние на результаты. Наши тренинги, отмеченные наградами и созданные на основе бестселлеров, включают в себя «Трудные Диалоги» (Crucial Conversations®), «Диалоги об Ответственности» (Crucial Accountability®), «Мастер Влияния» (Influencer), «Сила Привычки» (The Power of Habit™) и Getting Things Done®.

CrucialLearning.com