Умение общаться с людьми необходимо не только тем, кто «работает психологом». С этой истиной, похоже, согласны все. Но не все понимают под выражением «умение общаться с людьми» то, что является, на мой взгляд, здесь самым важным*.*

Стоит отметить, что результатом действительно правильного умения общения должна выступать польза психотерапевтического характера, которую будут получать собеседники. Для этого не нужно специально учиться на психолога, а нужно знать некоторые техники, которые неоднократно были проверены на практике и показали эффективность. Достаточно распространенной сегодня считается техника сэндвича. Она довольно простая, но о ней мало кто знает. Человек должен соблюдать всего три простых условия для того, чтобы ею воспользоваться. Если учитывать данный принцип, то общение с другим человеком должно строиться следующим образом:

* Начало и конец разговора в любом случае должны быть позитивными.
* Середина вполне может включать какие-то определенные моменты негативного характера, которые в отдельных ситуациях играют очень важную роль.

Для тех, кому не нравятся в русском языке англицизмы, поясню: не совсем точно называть этот прием "бутерброд", потому что техника ведения диалога представляет собой именно классический сэндвич - особый вид бутерброда, когда начинка размещена между двух кусков хлеба.

 Эта методика представляет собой структурированный способ предоставления обратной связи, где конструктивная критика "сэндвичируется" между двумя слоями положительных комментариев. Такой подход делает обратную связь более легкой для восприятия, приемлемой и в конечном итоге более эффективной для стимулирования положительных изменений.

Рассмотрим структуру "коммуникационного сэндвича" более подробно:

 Верхний слой - начните с позитива. Начните разговор с признания достоинств и качеств вашего партнера. Это создает поддерживающую атмосферу и помогает вашему партнеру быть более открытым к обратной связи. Например: "Я ценю то, как ты всегда находишь время, чтобы поинтересоваться, как у меня дела, даже в самые сложные дни". Если сразу перейти к критике, партнер может уйти в глухую оборону, и тогда конструктивного диалога уже не получится.
 Начинка - дайте конструктивную обратную связь. После положительного начала переходите непосредственно к проблеме. Сосредоточьтесь на конкретном поведении, а не на личных качествах вашего партнера. Например: "В последнее время я заметила, что ты много времени проводишь в телефоне по вечерам, когда мы вместе, и мне иногда кажется, что ты не совсем со мной". Никаких резких "ты постоянно сидишь в телефоне, это бесит!" - только спокойное, вежливое объяснение своих чувств. Главное - сосредоточиться на конкретном поведении, а не на личности партнера.
 Нижний слой - завершите ободряющим словом. Закончите разговор позитивным, ориентированным на будущее заявлением, подчеркнув, что вы верит в человека и ваши отношения. Это смягчает обратную связь и создает надежную, совместную атмосферу. Например: "Я знаю, как ты заботишься о нас, и я уверена, что вместе мы обязательно найдем способ проводить больше качественного времени. Не терпится снова видеть тебя таким же открытым и увлеченным, как раньше." Таким образом, вы еще раз даете понять партнеру, что он важен для вас, и разговор заканчивается на мажорной, вдохновляющей ноте.
Ключевые моменты для эффективного использования "коммуникационного сэндвича":

Искренность в комплиментах.
Избегайте слова "но", которое может свести на нет предыдущий положительный комментарий.
Извиняйтесь, когда это необходимо, демонстрируйте ответственность.
Приглашайте партнера поделиться своей точкой зрения, чтобы создать более сбалансированный диалог.

Если же человек следует распространенной стратегии о том, что он со всеми дружит и никого не ругает, то это не принесет никакого результата. В какой-то момент негатива накопится столько, что сдержать себя просто не получится, и произойдет взрыв. Могут пострадать даже невиновные окружающие люди. Кроме того, такое поведение заметно испортит репутацию и выставит человека перед всеми неуравновешенным, непредсказуемым и даже двуличным.

Когда указывают только недочеты, и нет ничего приятного, то таких людей перестают со временем слушать. Все разговоры будут направлены в пустоту. Таким образом, окружающие будут защищать себя от неприятного им шума. Поэтому постоянная критика также не позволит добиться положительного результата в общении с людьми.

Если выстраивать общение с учетом техники сэндвича, разговор принесет только пользу, а собеседник нормально усвоит неприятную информацию, и не будет её отрицать.

Применение "техники сэндвича" во время трудных разговоров помогает создать поддерживающую атмосферу, снизить защитные реакции партнера и в конечном итоге вести более конструктивный диалог, способствующий позитивным изменениям в отношениях. Партнер чувствует, что вы на его стороне и хотите помочь, а не просто поворчать. Так что не бойтесь трудных разговоров - подавайте их в правильной "упаковке", и они принесут результаты

