

«Установление доверительных отношений»



Доверительные отношения предусматривают последовательный переход от изначального "незнания" партнеров по взаимодействию к взаимопониманию и проходит несколько последовательных стадий.

- **Первая стадия общения - накопление согласия.** Наиболее целесообразно начинать общение с обсуждения нейтральной и достаточно актуальной темы - той, о которой все говорят (о погоде, спортивных состязаниях, новых фильмах). Беседа должна протекать легко, свободно, без напряжения. При постановке вопросов не следует настаивать на ответах, нецелесообразно задавать вопросы, на которые собеседник даст отрицательный ответ. Если собеседник отмалчивается, то инициатор контакта "считывает" (по мимике и жестам) его вероятные ответы, угадывая его мысли, психические состояния.

- **Вторая стадия общения - поиск совпадающих интересов.** В ходе беседы желательно накапливать все то, что указывает на сходство позиций и снижает значение имеющихся различий в статусе, возрасте, образовании и т.п.
- **Третья стадия общения** предполагает **взаимное принятие для обсуждения личностных качеств и принципов.** На данной стадии инициатор общения и собеседник выдвигают на первый план те свои качества, и свойства, которые благоприятно скажутся на дальнейшем развитии отношений, - это прямота, честность, откровенность, деловитость, надежность и т.п. Те качества, которые возможно человек себе как бы "приписывает" должны приниматься инициатором общения безоговорочно, без высказываний сомнений в их существовании. В результате общения на данной стадии контактирования собеседник должен прийти к выводу, что у него и у партнера имеются не только общие интересы, но и общие взгляды, сходство характеров.



- **Четвертая стадия** общения - это **выявление качеств, опасных для взаимодействия**. Дальнейшее развитие контактных взаимоотношений предполагает взаимное ознакомление с особенностями личности, опасными для общения, поэтому инициатор должен организовать общение так, чтобы собеседник на добровольной основе раскрыл негативные стороны своей личности. В ответ на доверие со стороны собеседника инициатору также следует раскрыть некоторые свои слабости и недостатки, используя это как средство, вызывающее ответное доверие.
- **Пятая стадия** общения - **способы индивидуального воздействия и** взаимной адаптации партнеров. Обобщенное желание продолжать общение выдвигает на первый план поиск общей цели взаимодействия людей, которые достаточно хорошо узнали друг друга и готовы взаимно приспособиваться друг к другу. Успешность этой цели предопределяется тем, что партнеры могут опереться на известные негативные положительные качества, обойти, компенсировать или устранить отрицательные.
- **Шестая стадия общения - согласованное взаимодействие. Взаимное приспособление** людей устраняет последние препятствия на пути эффективного взаимодействия - ими созданы. Теперь инициатор контакта не маскирует различие между собой и собеседником, как это было на предыдущих этапах общения, а, наоборот, подчеркивает эти различия, обосновывая, почему он берет на себя роль лидера, а собеседник (документ, клиент) должен принять свое

- **Эмпатия** - внерациональное познание человеком внутреннего мира других людей (вчувствование), эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого. Способность к эмпатии - необходимое условие для развития такого профессионального качества, как проникательность. Эмпатия как эмоциональный отклик осуществляется в элементарных (рефлекторных) и в высших личностных формах (сочувствия, сопереживания, сострадания).



- Различаются: 1) *эмпатия эмоциональная* - основанная на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого; 2) *эмпатия когнитивная* - базирующаяся на процессах интеллектуальных - сравнение, аналогия и пр. 3) *эмпатия предикативная* - проявляющаяся как способность предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях.
- Как особые формы эмпатии выделяются: 1) *сопереживание* - переживание тех же эмоциональных состояний, что испытывает другой, через отождествление с ним;
- 2) *сочувствие* – переживание собственных эмоциональных состояний в связи с чувствами другого.



- Значительно осложняют доверительное общение два феномена, разработанные в исследованиях Э. Берна:
- **"Перекрестные трансакции"** - ситуации, когда вместо взаимодействия и взаимопонимания, мы видим разнонаправленность усилий.
- **"Двойные трансакции"** - ситуации общения "с двойным дном" - открытый уровень - социально приемлемый - сопровождается психологическим подтекстом, часто воспринимаемым как провокация.
- Анализ трансакций позволит врачу более точно ориентироваться в состоянии и запросах клиента.

- **«Саботажники общения»** - варианты поведения, которые часто разрушают взаимопонимание собеседников, приводя к эмоциональному напряжению, а иногда и к разрыву отношений.
- К саботажникам общения относятся: угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища, слова-«должники», допрос, сокрытие важной информации и др.



Приём «Вовлечённости»

- Человек говорит о себе гораздо продуктивнее, когда он глубоко проникся своим высказыванием и в генерировании этого высказывания участвует тело во всем богатстве его проявлений, выходящих за пределы того, что традиционно считается коммуникативными средствами. Противоположностью этому будет чисто вербальная продукция, протекающая без участия тела или при его незначительном участии. В чем большей мере говорящий будет вовлечен "душой и телом" в содержание своей речи, тем более будет освобождена его энергия, его опыт и тем быстрее он будет продвигаться сквозь материю своих высказываний в сторону конструктивного решения.
- После весьма непродолжительной тренировки слушатель-терапевт может обнаружить у себя собственные телесные реакции, которые соответствуют степени вовлечения говорящего в свои высказывания. Когда слушатель сообщает об этом пациенту, его склонность оставаться при вовлеченном стиле высказываний возрастает.

- СПОСОБ ИСПОЛНЕНИЯ.
- Слушатель принимает свободную открытую позу и следит в течение речи говорящего прежде всего за собственными внутренними переживаниями, обращая особое внимание на ощущения нарастания и ослабления телесного резонанса с говорящим. Ощущение нарастания телесного резонанса чаще всего принимает форму определенных телесных ощущений. Обычно эти ощущения сопровождают важные блоки вербальной продукции говорящего, но часто и предшествуют им.
- У разных слушателей телесные ощущения резонанса локализуются в разных частях тела, но, как правило, у каждого лица локализация этих ощущений остается постоянной. Когда вы ощущаете телесный резонанс, вы сообщаете об этом пациенту, говоря что-нибудь вроде: "До меня дошли ваши слова" или "В том, что вы сейчас сказали, я почувствовал напряжение".
- Девизом для действий в этой позиции можно считать слова: *'Оставь разум и обратись к своим чувствам'*.
- Ослабление телесного резонанса открывается не столько в виде телесных реакций, сколько в форме диффузного ощущения, что что-то закончилось, прервалось, которое не локализуется к какой-либо части тела, либо в виде внезапной деконцентрации внимания или "волны скуки". Когда вы испытываете что-либо в этом роде, вы сообщаете об этом говорящему: "В том, что вы сказали, я почувствовал меньшую интенсивность переживаний" или "Это не дошло до меня".

Приём «Нешаблонности»

- Эта позиция основывается на идее, что концепции, обобщающие живой опыт, быстро устаревают, особенно если они выражены общепринятыми словами и стереотипными оборотами. Субъективные переживания неизбежно теряют значительную часть своего содержания, будучи выражены посредством отстоявшихся словесных форм. Несчастья бледнеют, открывается путь к решению, проблема жизнь приобретает новый блеск, когда язык, которым мы общаемся, свеж и черпает выразительные возможности в живом, непосредственном опыте.
- Тот факт, что говорящий склонен выбирать безопасные, стереотипные формулировки, имеет своей причиной тревогу и порождаемую тревогой осторожность: насыщение речи банальными оборотами - один из способов укрытия чувств перед окружающими и перед самим собой, чувства, осознание которых или открытие окружающим представляется говорящему угрожающим. Таким образом, стереотипная речь свидетельствует не столько об интеллектуальной недоразвитости пациента, сколько о его психологической защите.

- СПОСОБ ИСПОЛНЕНИЯ.
- Отработаны два метода влияния на говорящего в этой позиции. Один из них основан на идентификации свежих оригинальных фрагментов его речи в момент их появления, настраивании пациента на это ощущение живости и свежести и побуждения его к закреплению возникающего стиля изложения:
- "Была ли среди последних ваших фраз хотя бы одна, затронувшая вас в большей мере, чем другие? Не показалось ли вам, что эта фраза заключала в себе что-то новое? Если да, то давайте продолжим разговор от этого момента, а вы постарайтесь рассказать побольше о том, что вам показалось в этом необычным и новым".
- Если пациент улавливает напряжение, которое вы хотите придать беседе, готов последовать вашим предложениям и в достаточной мере способен к рефлексии, оба собеседника будут быстро продвигаться в сторону установления более живой коммуникации. Это несколько напоминает первую позицию с тем отличием, что центр тяжести перемещается с ощущения интенсивности на качественную характеристику чувств.
- Второй вариант, который можно назвать "лингвистической деструктуризацией" основан на блокировании выражений банальных, стереотипных и предпочтении свежих, оригинальных. Применяя такой подход, необходимо попросить пациента повторить фразу по новому, например, заменив прошедшее время фразы на настоящее, существительные - на местоимения и т.п. В процессе такого переформулирования появляется возможность спонтанного самовыражения.

Приём «Отражающего слушания»

- Если говорящий пытается выразить не совсем ясные для себя вещи и получает отражение (повтор) своих слов, причем слушатель никак не меняет структуру высказывания и не вводит в него "шум", то для говорящего становится яснее то, что он старался выразить.
- Отражение обычно приобретает форму дословного повторения (почти слово в слово) или незначительной парафразы. В практике отражению подвергаются не любые, а по той или иной причине значимые высказывания, например, обладающие большой интенсивностью.
- СПОСОБ ИСПОЛНЕНИЯ.
- Важнейший момент поведения слушателя в этой позиции - не отяготить свои реакции повтора собственными перцептивными добавками.
- Из каждого фрагмента монолога говорящего слушатель выбирает и повторяет то, что по его мнению является центральным ядром фрагмента, его цементирующим началом, будь то выраженное чувство или какая-либо идея. При этом можно изменить вспомогательные или несущественные слова, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, должны быть повторены точно. Важнейшим моментом адекватного повтора (отражения) является отсутствие в нем перцептивных искажений, которые могут быть допущены слушателем. То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе значимости этого содержания для говорящего, а не на основе собственных взглядов терапевта и его оценок важности того или иного фрагмента (в том числе и для психотерапии).





- Фритъоф Нансен — норвежский полярный исследователь, ученый-зоолог, награжден Нобелевской премией мира. В его честь в апреле 2007 года в норвежском городе Берген бизнесмены из России, Норвегии и Армении организовали фонд.

5 секунд

- **Цель:** развитие внимания, умений взаимодействовать
- **Инструкция:** Участники садятся в круг. Им запрещено разговаривать друг с другом. Каждый участник в любое время может встать, но стоять дольше 5 секунд не разрешается, затем игрок снова садится. Задача группы состоит в том, чтобы в каждый момент времени стояло ровно 5 игроков.

Клад

- **Цель:** оценить потенциальную возможность возникновения конфликтов в группе.
- **Инструкция (слова ведущего):** Представьте себе, что ваша группа, находясь в походе, нашла настоящий клад. И у вас после этого оказалась 1000 золотых монет старинной чеканки. Ваша задача – разделить эти деньги. Как вы будете это делать, решать вам самим. Критерии отбора и процедуру принятия решения определите самостоятельно. У вас есть на это 5 минут. Запрещено: бросать жребий и делить вознаграждение поровну. Если вы не сумеете разделить деньги за отведенное время, их у вас конфискуют.

Цвета радуги

- **Цель:** развитие умения чувствовать других людей
- **Инструкция:** Участники делятся на мини-группы по 5-6 человек в каждой. В каждой группе выбирается ведущий, который будет считать до трех. По команде «Три» ведущего, участники группы называют название какого-либо цвета. Цель группы – достичь результата, чтобы все участники без предварительной договоренности назвали один и тот же цвет. При этом ни один игрок не может называть один и тот же цвет два раза подряд.

Отвечать за другого

- Это упражнение рекомендуется проводить только в тех группах, участники которых уже хорошо друг с другом познакомились. Оно подходит прежде всего для так называемых естественных групп (рабочих коллективов, школьных классов и т. д.), то есть для команд, члены которых долго и интенсивно работали вместе. Игра проясняет, насколько у членов группы развита способность ставить себя на место другого, какие чувства лежат в основе отношений между игроками, какие проблемы требуют решения. Это упражнение может существенно улучшить атмосферу в группе и смягчить конфликты.

Ассоциации

- Группа садится в круг, один из участников загадывает кого-нибудь из группы, не сообщая остальным о своем выборе. Задача группы – угадать, кого задумал игрок. Чтобы это сделать, совещающиеся начинают задавать ему вопросы-метафоры, например: «Если бы этот человек был зданием, то к какому типу зданий он бы относился?» Сферы для ассоциаций выбираются совершенно произвольно, например: музыка, цвет, время года, модель автомобиля, орудие труда, время суток и т.д.
- Водящий представляет себе того, кого он выбрал, ищет подходящие ассоциации и отвечает, например: «Если бы он был зданием, то он бы был старой деревенской кузницей, в которой пылает огонь, стоит огромная наковальня, стены покрыты сажей и повсюду лежат железные заготовки».
- Мастерство спрашивающих заключается в том, чтобы находить новые сферы, описывающие искомого человека с разных сторон, так что по ходу расспросов становится все более понятно, кто это.
- После того как каждый член группы задал свой вопрос, все начинают высказывать предположения о том, кто это, объясняя при этом, почему им в голову пришла именно эта идея. Наконец ведущий рассказывает всем остальным, кого же он все-таки имел в виду.