

КОНСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

- ЧТО ЭТО ТАКОЕ ?!

И

- С ЧЕМ ЕГО ЕДЯТ ?!

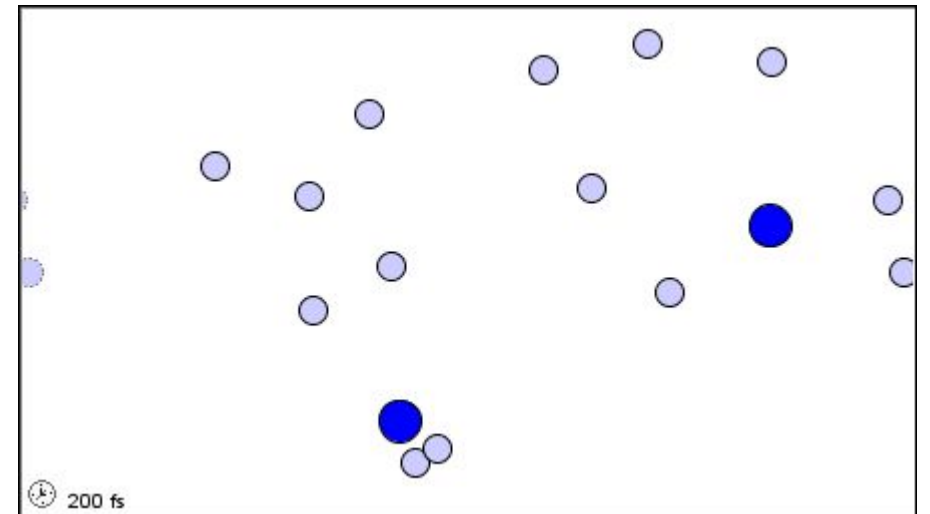
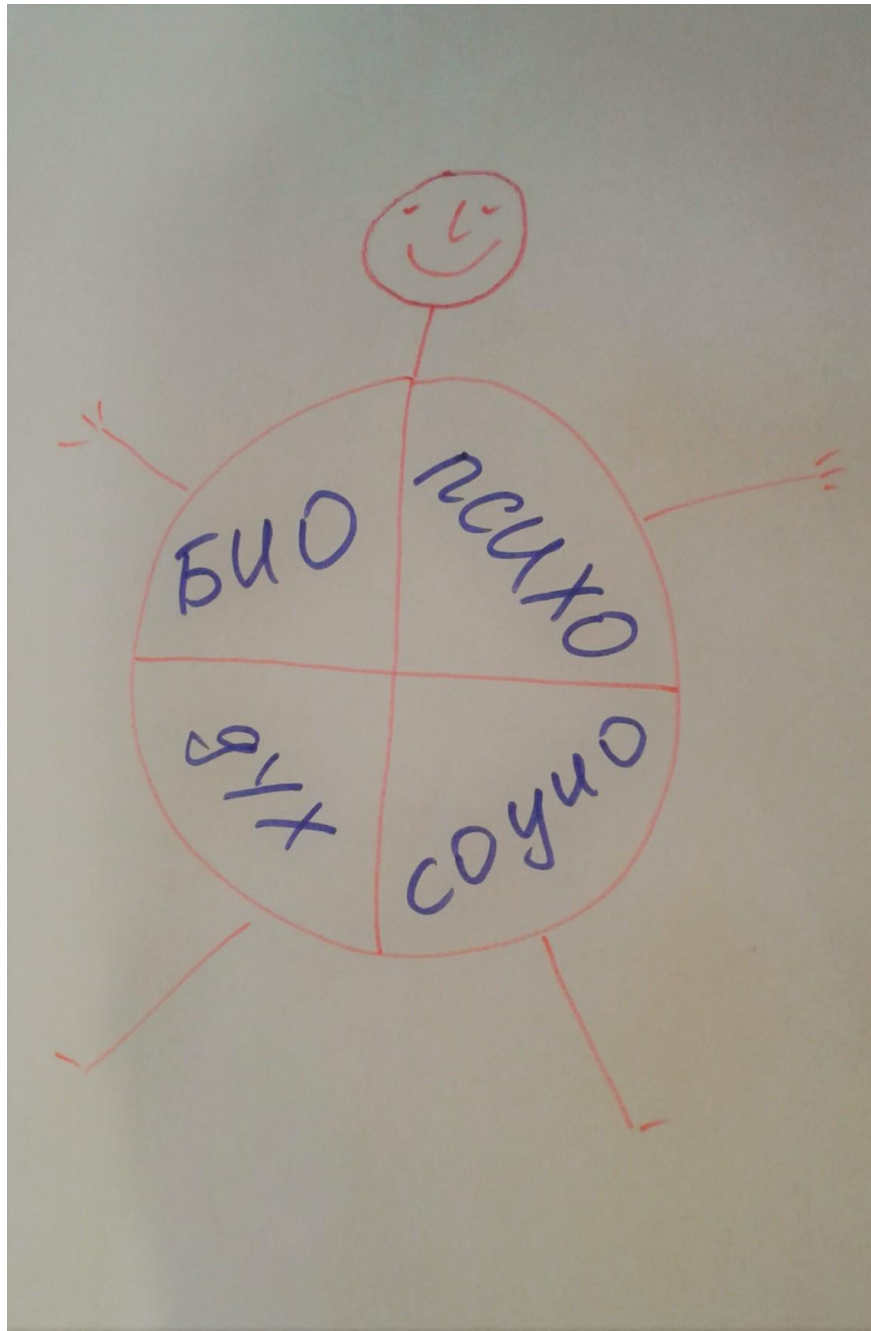
Алло!!!
Меня
слышно?



Говорите
громче...



**Человек –
био-
психо-
социо-
духовное существо.**

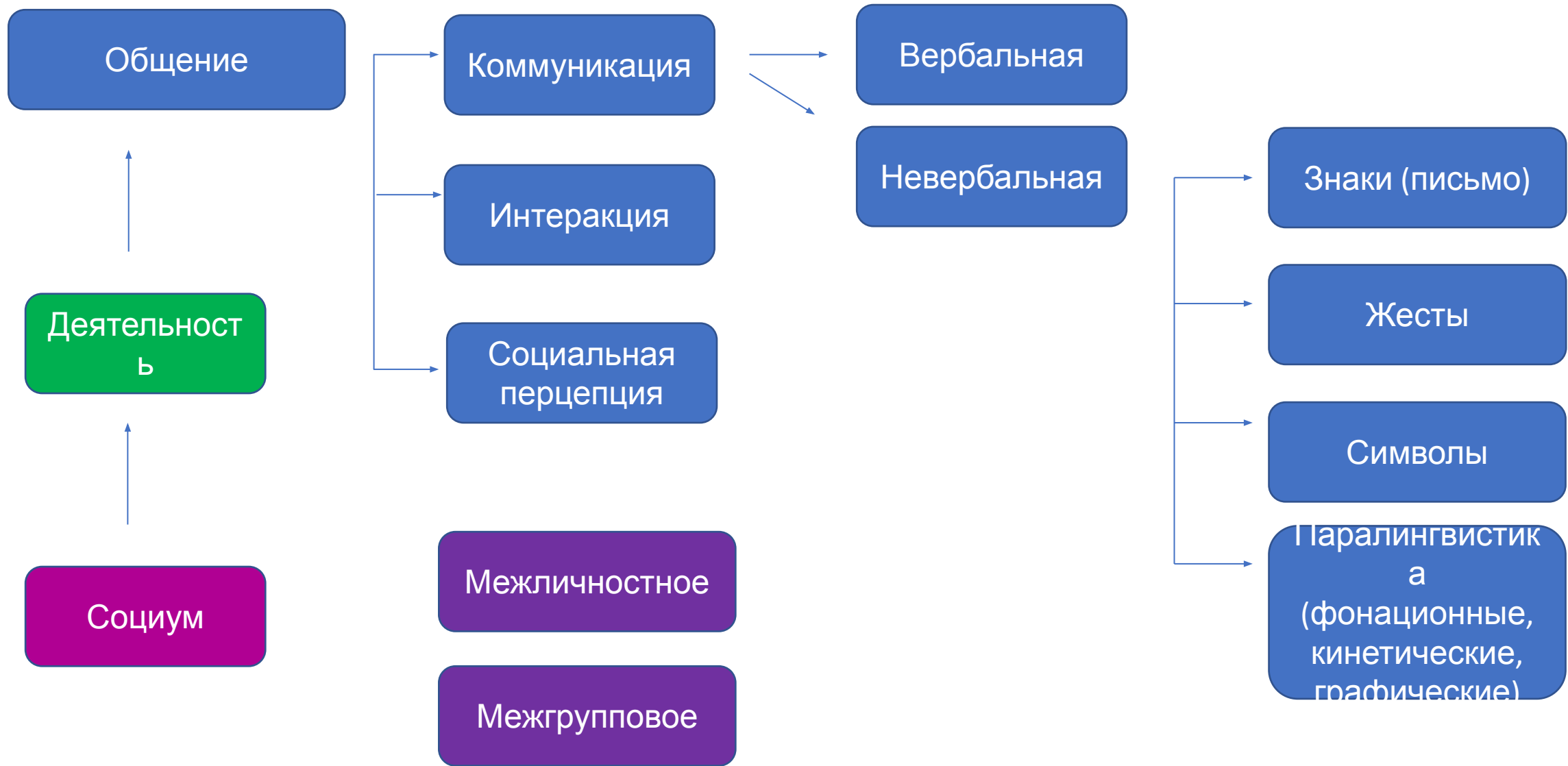


Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Вне общения невозможна человеческая деятельность.

Человек испытывает потребность в общении, начиная с внутриутробного периода развития, активно вступает в эмоциональное общение с трех месяцев (комплекс оживления).

Люди, лишенные в раннем и дошкольном детстве общения (дети-маугли, дети, выросшие в условиях депривации общения (детские дома) — никогда не вырастают в «полноценных» людей, приобретая либо интеллектуальные, либо «личностные» дефициты.



Общение – процесс взаимодействия двух и более субъектов, у каждого из которых есть свой бэкграунд (опыт), свой взгляд на мир, свои ведущие психологические защиты и особенности темперамента, свои потребности и степень гибкости границ, что может приводить к возникновению барьеров и конфликтов в общении.



Голоса в голове

сегодня в 12:00



- Точно не обиделась?
- Точно.
- Ок, что на выходных делаешь?
- Выводы.

Барьеры Коммуникации.

Это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения.

- **Семантический барьер.** Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи. Например, для одной девушки хороший муж – это тот, кто любит ее, заботится о ней, зарабатывает достаточно денег, хочет ребенка, любит проводить с ней вместе время; а для другой – тот, который редко пьет и редко бьет ее. Поэтому говоря на одну и ту же тему – «какие же все мужики одинаковые», – они на самом деле будут говорить о разном и могут столкнуться с непониманием друг друга. Для того чтобы разрушить этот барьер, необходимо хорошо понимать партнера и его картину мира – те смыслы, которые он вкладывает в различные понятия.
- **Логический барьер** – это неумение выразить свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий. Или ему бывает сложно подобрать слова для тех сложных мыслей, которые пробегают в его голове. Если вы столкнулись с таким собеседником, то наберитесь терпения: слушайте его очень внимательно и задавайте вопросы – это поможет вам получить необходимую информацию.
- **Фонетический барьер** – это плохая техника речи, когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию. Если вы заинтересованы в общении с этим человеком, т. е. несколько вариантов. При формальном или деловом общении вам придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая в непонятных моментах. При неформальном или дружеском общении вы можете в мягкой форме донести до собеседника, что вам сложно понимать его из-за некоторых особенностей его речи.
- **Личностный барьер.** У каждого из нас есть характер, и некоторые его черты могут кого-то не устраивать. Но у кого-то эти черты настолько заострены, что его характер может быть барьером в общении.



Барьеры Интеракции.

Это барьеры, связанные с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению. Как правило, в позициях собеседников есть существенные различия.

- **Мотивационный барьер** возникает тогда, когда у партнеров по общению разные мотивы вступления в контакт. Например, вы хотите поддержки от подруги, а она хочет, чтобы вы обсудили ее новое платье. В таком случае вы можете столкнуться с непониманием и даже поругаться. Чтобы этого не произошло, полезным будет вовремя обозначать собственные мотивы: «Знаешь, сейчас мне очень нужно, чтобы ты меня поддержала, а потом обсудим платье».
- **Барьер некомпетентности.** Вас может злить некомпетентность партнера, когда он начинает говорить очевидные для вас глупости. Это вызывает чувство злости и потерянного времени.
- **Этический барьер** возникает в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению. Главное – не пытаться перевоспитать или осмеять вашего собеседника. Гораздо правильнее свернуть общение или попытаться найти какой-то компромисс, особенно если у вас есть какая-то важная общая цель.



- **Эстетический барьер** возникает тогда, когда нам не нравится, как выглядит собеседник. Для его возникновения есть разные причины, например, если он неопрятно или неряшливо одет или нас раздражает что-то в его внешности. Не думать об этом бывает сложно, однако необходимо, ведь этот контакт может быть для нас очень важен.
- **Социальный барьер.** Причиной затруднений в общении может быть разный социальный статус партнеров. Если они придают значение социальному положению друг друга и для них оно может быть препятствием, это способно осложнить общение. Но ведь для многих ситуаций статус неважен – например, для обсуждения вашего любимого занятия или поддержки друг друга.
- **Барьер отрицательных эмоций.** Тяжело общаться с расстроенным или разозленным человеком. Многие из нас склонны принимать эти эмоции на свой счет (хотя бы отчасти).
- **Барьер установки.** Очень часто общение осложняется, если ваш партнер изначально имеет не очень хорошее мнение о вас. В большинстве случаев правильнее всего будет обсудить этот вопрос и честно спросить об этом собеседника, попытаться объяснить ему, что он ошибается. В тех ситуациях, когда это невозможно, постарайтесь просто учесть этот факт и строить свое общение с партнером достаточно аккуратно. Когда пройдет какое-то время и он поймет, что его установка ничем не подкрепляется, она может исчезнуть сама собой.
- **Барьер «двойника».** Он заключается в том, что мы невольно думаем о нашем собеседнике как о самом себе: приписываем ему наши мнения и взгляды и ждем от него тех же поступков, которые сами бы совершили. Но он другой! Важно не забывать об этом и стараться воспринимать и запоминать все то, что отличает его от нас.

Барьеры Социальной перцепции.

Это барьеры, связанные с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.



4 типа зависимых отношений

Стать для Другого Путеводной звездой



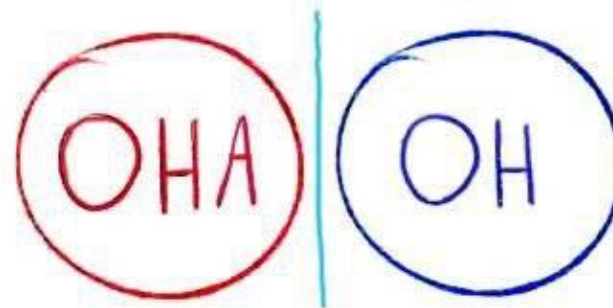
Раствориться в Другом



Обрести над Другим полную власть

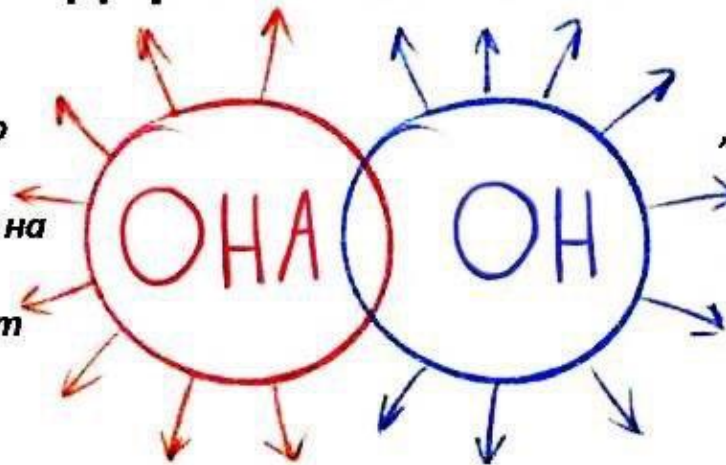


Использовать Другого в качестве Зеркала



Здоровые отношения

есть привязанность, но есть и автономия, возможность опираться на себя, на свои личные ресурсы, не зависящие от другого человека



*"Зрелая любовь говорит :
" Я могу прожить без тебя, но я люблю тебя и поэтому хочу быть рядом." (И. Ялом)*

Недостаточная простроенность личностных границ и, как следствие, нечувствительность к границам Другого и Мира в целом:

Распространяется не только на романтические отношения, но на все виды взаимодействия, лежит в основе токсических отношений. Противоположность токсических отношений – отношения экологичные.

Трансактный анализ Эрика Берна.

1. Структурный анализ (теория эго-состояний);
2. Трансактный анализ деятельности и общения, основанный на понятии «транзакции»
3. Анализ психологических «игр»
4. Скриптоанализ (анализ жизненного сценария – «скрипта»).

К прочтению:

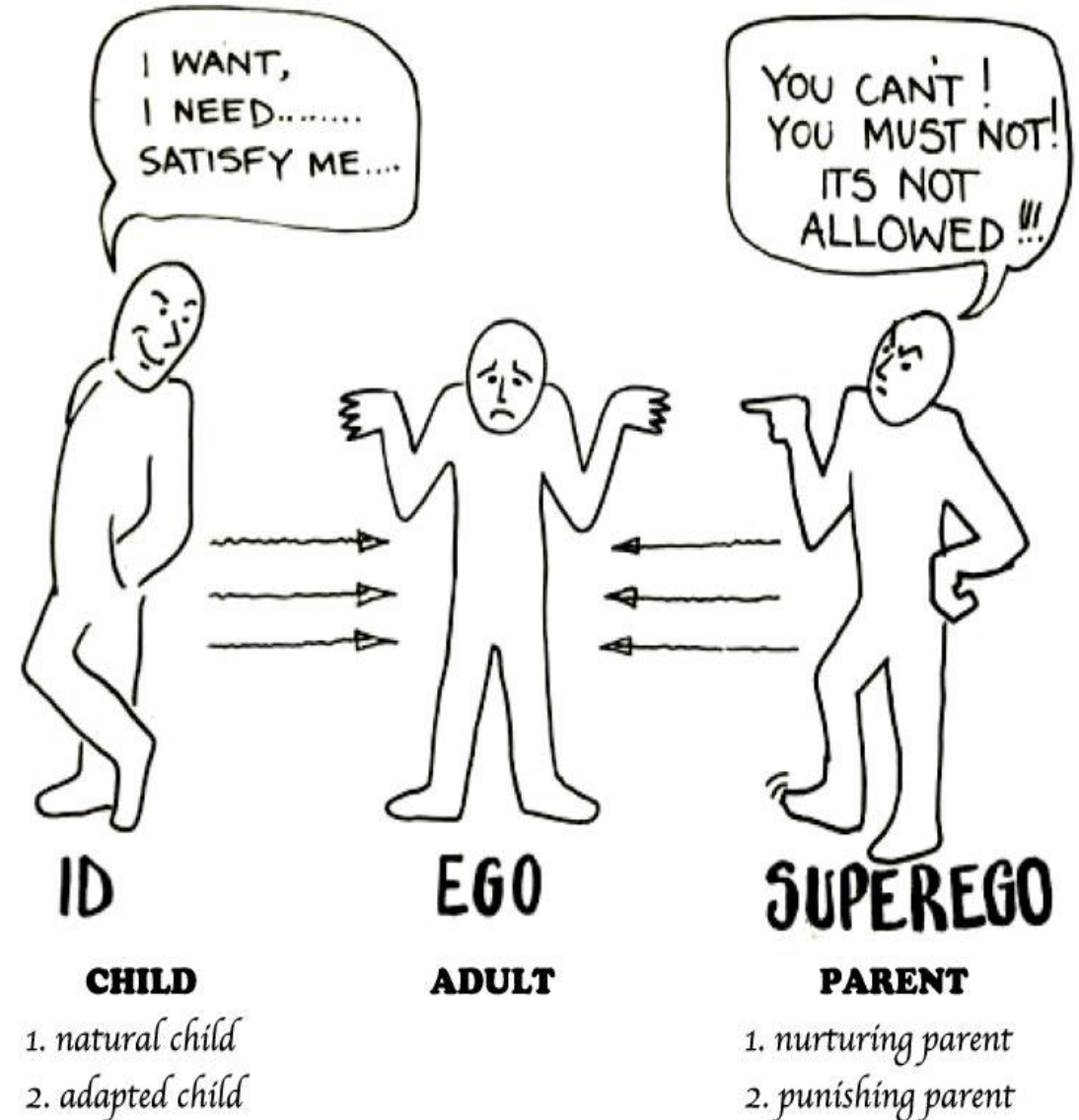
«Игры, в которые играют люди».

«Люди, которые играют в



Теория Эго-состояний

1. Эго-состояние «Родитель» выступает носителем социальных норм и предписаний, которые человек некритически усваивает в детстве (главным образом под воздействием собственных реальных родителей), а также на протяжении всей жизни. Родитель обнаруживает себя в таких проявлениях, как контроль, запреты, идеальные требования и др. Им также регулируются сложившиеся автоматизированные формы поведения, избавляющие от необходимости рассчитывать каждый шаг. Негативный аспект функционирования Родителя определяется догматичностью, негибкостью диктуемых предписаний. Родитель – интроект настоящих родителей человека, тех детско-родительских отношений, в которые субъект был включен.
2. «Ребенок» выступает носителем биологических потребностей и основных ощущений человека. Он также содержит в себе аффективные комплексы, связанные с ранними детскими впечатлениями и переживаниями. Его позитивные качества - спонтанность, творчество, интуиция; негативные – отсутствие произвольной регуляции поведения, неконтролируемая активность.
3. «Взрослый» – наиболее рациональный компонент, функционирующий относительно независимо, хотя и с использованием информации, которая заложена в Родителе и Ребенке. Взрослый олицетворяет собой компетентность, независимость, реалистичную вероятностную оценку ситуаций.



Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Суммируйте полученные баллы в указанных вопросах:

I (состояние "ребенок"): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

II (состояние "взрослый"): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

III (состояние "родитель"): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Родительское (Родитель – Р) состояние Я подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я.

Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый – В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность.

Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя – Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства.

Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспособляющееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.), возражающее детское Я.

Трансакция – единица социального общения.

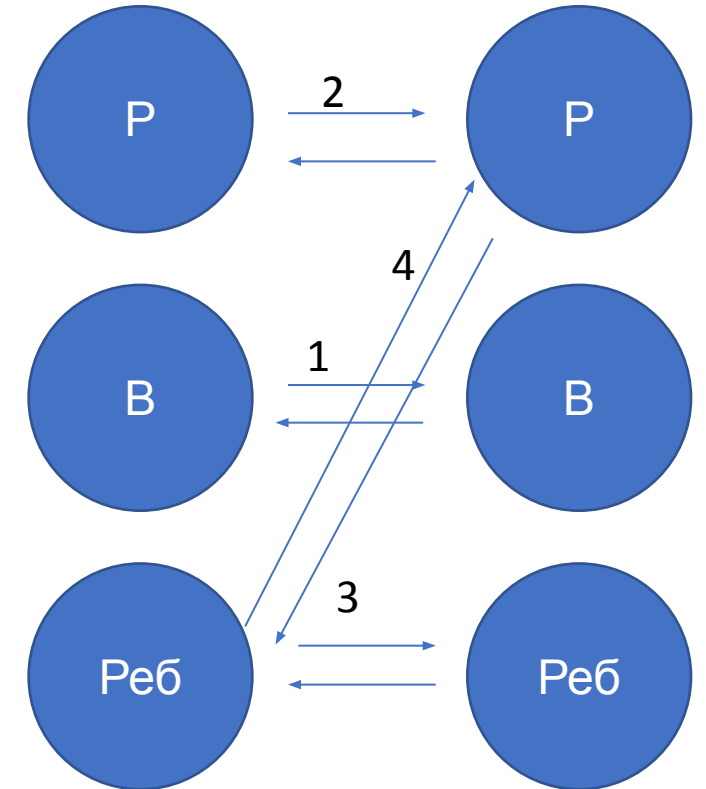
1. Дополняющие трансакции.

Реакция на стимул правильная, ожидаемая и вытекает из нормальных человеческих отношений.

Коммуникация будет осуществляться беспрепятственно, пока трансакции остаются дополняющими. (Р-Р, В-В, Реб-Реб, Род-Реб)

Пример:

1. «Ты не знаешь, где мои часы?» – «На письменном столе» (В-В)
2. «Нынче молодежь совсем распустилась» – «Да, никакого почтения к старшим» (Р-Р)

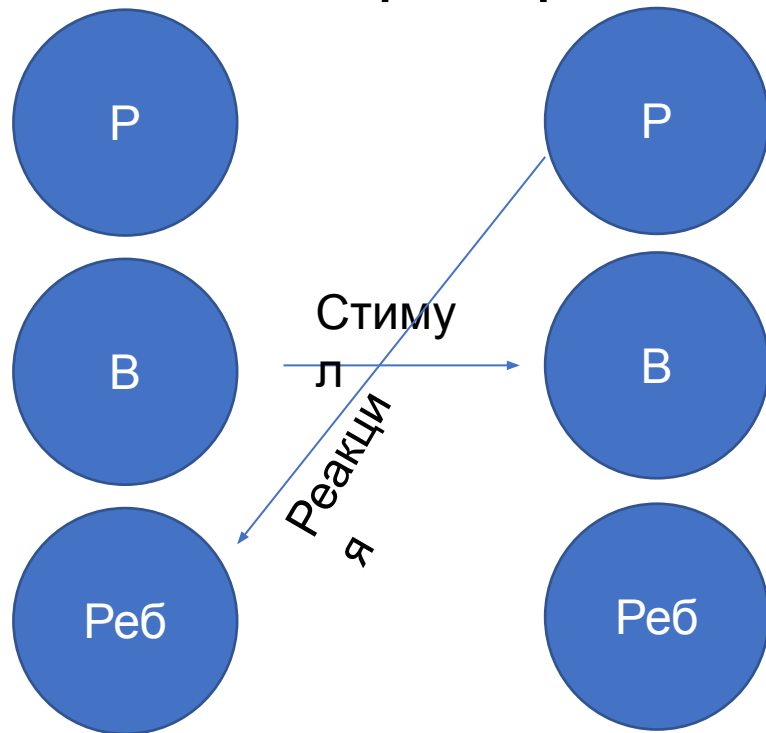


2. Пересекающиеся транзакции.

Пересекающиеся транзакции – причина прекращения коммуникации.

«Ты не знаешь, где мои часы?» –

«Вечно ты все разбрасываешь, почему я должна это знать?»



Коммуникация может быть налажена, если произойдет подстройка Эго-состояния и выход в дополняющую транзакцию.

3. Скрытые транзакции.

Угловые

Пример:

Продавец: Эта вещь лучше, но вряд ли вы можете себе ее позволить

Покупатель: Я возьму ее.

На видимом (социальном) уровне Продавец, как Взрослый, обращается ко Взрослому Покупателю. На скрытом (психологическом) уровне Продавец, как Взрослый, задевает Ребенка Покупателя, и Ребенок отвечает «Я покажу этому высокомерному наглецу, что я не хуже остальных его клиентов».

Двойные

Пример:

Парень: Пойдем, я покажу тебе свою коллекцию пластинок.

Девушка: Ммм, обожаю пластинки.

На социальном уровне два Взрослых говорят о пластинках. На психологическом – два Ребенка



Правила экологичной коммуникации

1. Соблюдение границ: что я позволяю делать с собой и что я позволяю себе делать с другими.
2. Использование «Я-высказываний»: использование фраз, выражающих собственные переживания, говорение от своего лица (не «Петя дурак», а «Я не совсем понял мысль, высказанную Петей»)
3. Осознание актуального Эго-состояния и тренировка возможностей переключения между ними (в каком состоянии мое Эго сейчас? К какому моему Эго состоянию обращается оппонент?)
4. Отличие Игр от спонтанного взаимодействия (в Игре ли я сейчас, в погоне за вознаграждением от этой Игры, каким бы разрушительным оно ни было, или я в настоящем спонтанном взаимодействии)
5. Короткие предложения, паузы, голос, использование глаголов, одинаковое понимание используемых слов, одинаковая мотивация взаимодействия.