**Тема «Конструктивное и неконструктивное общение. Техника Я-высказывания. Умение слушать»**

Существуют разные виды общения, но относительно его продуктивности обычно выделяют **конструктивное** и **неконструктивное.**

*Конструктивное общение* - это общение, при котором партнеры чувствуют себя комфортно, используя этически обоснованные формы общения (вежливый, приветливый тон, взгляд), могут договориться между собой и прийти к результату, который устраивает обе договаривающиеся стороны.

*Неконструктивное общение* -это общение, в котором используется негативная лексика, авторитарный тон, задевается чувство достоинства партнеров, указываются какие-то личностные качества, результат общения не устраивает обе стороны, партнеры чувствуют себя неудовлетворенными процессом общения.

Виды неконструктивного общения:

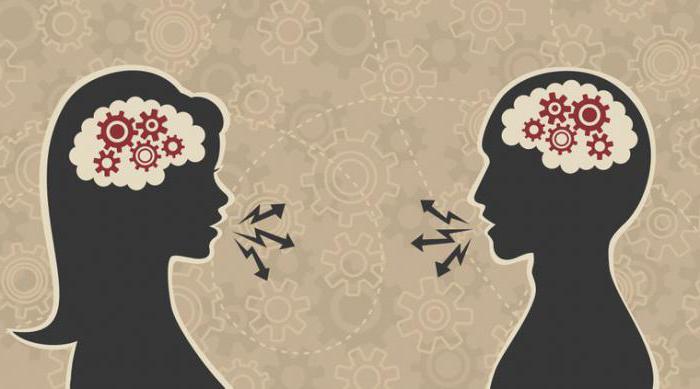
* Сравнение. «Ты такая же, как твоя подруга. Делаешь те же самые ошибки». Результат: у человека возникает обида и снижается чувство собственной значимости.
* Пренебрежение. «Мне бы твои проблемы…». Результат: снижение значимости проблемы и связанных с ней переживаний.
* Приказ. «Немедленно успокойся». Запрет на переживания.
* Невключённое слушание. Слушающий задаёт какие-либо формальные вопросы, не затрагивающие сущности проблемы. Результат: человек чувствует, что его не слушают и он не интересен.
* Поторапливание. «Короче говоря…», «Да понял я всё уже…»
* Собственная интерпретация. «На самом деле ты говоришь об …». Слушающий придаёт ситуации другой смысл и интерпретирует её по-своему. Результат: в связи с непониманием либо гнев, либо человек замкнётся.
* Критика. «Ты не прав, как всегда…», «Ну ты как обычно…».
* Предвидение. «Я же тебе говорила…», «Я тебя предупреждала…».

Общение с людьми не всегда бывает конструктивным. Препятствием на пути к продуктивному диалогу могут стать такие факторы:

**Обсуждение прошлого**. Даже если проблема была актуальна не ранее чем вчера, к ней уже не стоит возвращаться. Произошедшие события невозможно изменить, но они нередко становятся причиной конфликтов. Обратиться к прошлому можно лишь в том случае, если имеющийся опыт поможет в решении нынешних проблем.

**Неправильный выбор собеседника**. Порой человек начинает обсуждать проблемный вопрос с тем, кто никоим образом не может поспособствовать его решению. Бессилие собеседника в данном вопросе может быть воспринято агрессивно, а потому конфликт на данной почве неизбежен.

**Попытка изменить окружающих**. Если у вас есть конкретная проблема, то вы должны сосредоточиться на ее устранении, а не на попытках перестроить своего собеседника.



**Правила конструктивного общения**

Казалось бы, что может быть проще общения? С раннего детства мы воспринимаем и воспроизводим речь. Тем не менее, чтобы общение с людьми было приятным и полезным, нужно руководствоваться такими правилами:

1. Говорите на языке оппонента. Если это простой человек со средним уровнем образования, не стоит пускать ему пыль в глаза сложными терминами и мудреными выражениями. И наоборот. Если собеседник на голову выше вас, нужно стремиться выглядеть достойно и не теряться на его фоне.
2. Всячески подчеркивайте свое уважение к собеседнику. Это должно проявляться не только в словах, но даже в жестах и выражении лица.
3. Ищите точки соприкосновения с оппонентом. Если вы обнаружите, что у вас есть что-то общее (жизненные обстоятельства, черты характера и прочее), вам будет намного легче выстраивать диалог.
4. Интересуйтесь проблемами собеседника. Если он хочет с вами чем-то поделиться, непременно выслушайте.
5. Дайте оппоненту выговориться. Даже если вы в корне не согласны с его точкой зрения, он должен иметь возможность сказать все, что думает по этому поводу. Тогда и у вас появится право приводить развернутые аргументы.
6. Используйте правило "вербализации эмоций". Проговаривайте то, что вы чувствуете. Это снимет напряжение и позволит установить доверие.
7. Говорите конкретно. Если у вас есть варианты выхода из ситуации, непременно представьте их. В противном случае не стоит продолжать диалог, ведь он заведет вас в тупик.
8. Не воспринимайте собеседника негативно. Если он что-то делает и говорит не так, не приписывайте это его личностным качествам.

**Техника Я – высказывания**

Я-высказывание — это форма высказывания, в котором человек говорит о своих намерениях и состоянии, о своих чувствах, стараясь не задевать и не обвинять своего собеседника. Техника «Я-высказывания» — эффективный приём в общении, смягчающий эмоциональное напряжение и предупреждающий возникновение конфликтных ситуаций.

«Когда….. я чувствую……. я хотел бы……»

Например, «Когда на меня кричат, я расстраиваюсь, и хочу выйти из комнаты»

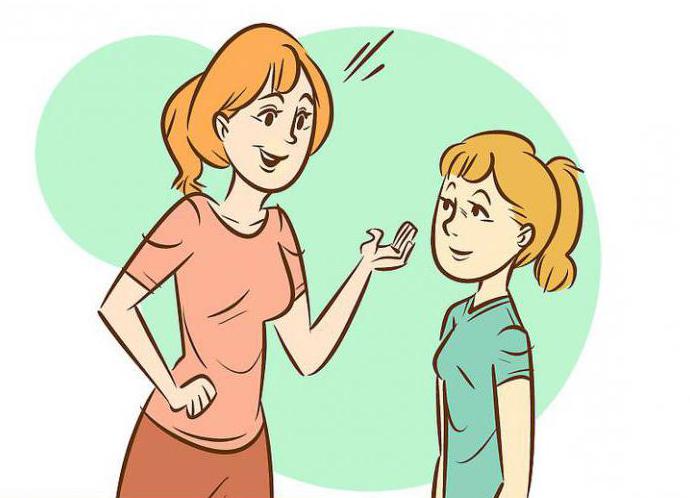
Как использовать технику «Я — высказывания»?

1. Начинайте фразу описанием того факта, который не устраивает вас в поведении или действии другого человека. Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь…»

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я раздражаюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д. Методы управления конфликтами

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжим тот же пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя». Как научиться сохранять спокойствие?

**Техники слушания**

Особенности конструктивного общения настолько многочисленны, что на овладение ими требуется некоторое время и в дальнейшем регулярная практика. Интересно, что вам придется научиться не только доносить, но и воспринимать информацию. В связи с этим выделяют такие техники слушания:

**Активное (рефлексивное) слушание** подразумевает постоянное отражение информации. Чтобы показать собеседнику, насколько вы внимательно относитесь к его словам, нужно постоянно задавать какие-то уточняющие вопросы. Это продемонстрирует ваше уважение к оппоненту, а также позволит вам удерживать внимание, не теряя нить разговора.

**Пассивное (нерефлексивное)** слушание подразумевает полное сосредоточение на информации. При этом вы не прерываете собеседника, не вмешиваетесь в его монолог. Чтобы продемонстрировать оппоненту свое внимание, периодически кивайте головой в знак того, что вы его слушаете и понимаете.

**Эмпатическое слушание** подразумевает сопереживание собеседнику. Вы должны не просто понимать его эмоциональное состояние, но также разделять его и всячески демонстрировать это.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Приемы активного слушания* | *Цель* | *Характеристики* |
| угу – поддакивание | дать понять собеседнику, что его слушают | кивки головой, «да», «угу», «ага» |
| пауза | помочь собеседнику собраться с мыслями и выговориться до конца | своевременно выдержанное молчание |
| закрытые вопросы | получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности | вопросы, подразумевающие ответы «да» или «нет» |
| открытые вопросы | получение от собеседника как можно больше информации | вопросы: «как», «какие», «когда» и т.п. |
| перефразирование | дать возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают | фразы: «другими словами…», «если я вас правильно понял, то …» |
| резюмирование | выделение главной мысли (без сопровождения эмоций) из уже сказанного собеседником | фразы: «таким образом…», «если подытожить сказанное, то…» |