**Тема: «Преимущества и недостатки разных позиций в общении. Барьеры в общении. Факторы эффективного общения»**

*«Самый верный*[*путь*](https://citaty.info/topic/put)*к сердцу*[*человека*](https://citaty.info/topic/chelovek-lyudi)*— это беседа с ним о том, что он ценит превыше всего.»*

(Дейл Карнеги).

Вспомним тему предыдущего занятия. Эрик Берн разработал трансактный анализ, описывающий общение людей в разных позициях.



Довольно часто в разговорах с людьми мы слышим фразы по типу: «Ну что ты учишь меня как маленького?!», «Ты разговариваешь со мной как мои родители!», «Давайте обсудим это как взрослые люди!». Что имеют в виду люди, говоря так? Что они подразумевают? Берн, выделил три наиболее часто встречающиеся позиции: Ребенок, Родитель и Взрослый. Критерием выделения этих позиций является принятие на себя ответственности за свое поведение в данной ситуации. Ребенок всегда перекладывает ответственность (или вину) за происходящее на кого-то другого. У Родителя во всем всегда виноват Ребенок. Взрослый сам несет ответственность за сложившуюся ситуацию. Такая позиция подразумевает отсутствие понятий «вина», «обида», «я — выше, ты — ниже», «ты мне должен» и т.п.

Какой-то тип может преобладать в поведении человека постоянно, становится характерным для него, «удобным». Иногда же человек меняет позицию в зависимости от ситуации, выбирая наиболее эффективную, дающую нужный результат.

Когда в человеке берет верх ребенок, то со стороны кажется, что он ведет себя как маленький. Он восхищается и удивляется, не сдерживая себя, бурно выражая свои эмоции. Беспричинная радость может смениться приступом гнева или обиды. Ребенку хочется, чтобы его приласкали, похвалили, подбодрили, а критику или неодобрение в свой адрес он переживает очень тяжело, расстраиваясь по самому ничтожному поводу (например, кто-то на него не так посмотрел или мама накричала). Маленькие дети ведут себя так почти всегда, но часто встречается такое поведение и у взрослых людей.

Если один человек в разговоре ведет себя как Ребенок, то другой, чаще всего, — как Родитель. А это значит, что он учит всех, как надо, как правильно, кто что должен и как все будет в дальнейшем. Конечно, приятно, если он делает это ласково и с пониманием — тогда так и хочется послушаться и сделать, как он говорит. Но зачастую Родитель чувствует себя авторитетом, которому одному известно, как надо жить, и поэтому он читает морали всем окружающим. Он же и запрещает что-то, ссылаясь на жизненный опыт, знания, возраст и давая множество советов. Такую позицию в общении вы могли наблюдать у тётеньки в троллейбусе, громогласно всех поучающей, у папиного начальника, у родителей, докторов, учителей, старших братьев и сестер, да и у самих себя, когда приходилось объяснять что-то маленькому ребенку.

В то же время вы сами чувствовали себя в позиции Ребенка, когда вас ругали, отчитывали, поучали, критиковали, вам приказывали, не разрешали чего-то. Тогда вам хотелось оправдаться или обидеться и заплакать. Один и тот же человек, независимо от возраста, иногда оказывается и в положении Ребенка, и в положении Родителя.

При общении с друзьями, знакомыми и людьми вашего возраста обычно ведешь себя на равных или — с позиции Взрослого, когда никто из вас не ниже, и не выше, не старше и не младше и никто никому ничего не должен. Такие разговоры носят спокойный, выдержанный характер, вы просто делитесь сведениями, впечатлениями, интересной информацией. Никто никого не поучает и никто не оправдывается. Именно эта позиция в общении наиболее приятна и эффективна, так как не унижает достоинство и учитывает интересы обеих сторон.

А вот общение Родителя и Ребенка или превращается в молчаливое подчинение, или приводит к обидам и ссорам, если Ребенок не желает следовать советам и указаниям. Такие отношения заходят в тупик и неприятны для всех участников.

А теперь можно потренироваться определять позиции общения в наших повседневных разговорах. Для этого используем простую схему:

http://psylesson.ru/sites/default/files/pictures/roles.gif

Стрелка будет указывать, с какой позиции ведется разговор. Например, как будет выглядеть схема следующего разговора:

*Папа:* Почему ты не был сегодня в школе? Сколько раз тебе говорить, что если не получишь образования, будешь работать дворником за копейки! Мы с мамой из сил выбиваемся, тянем тебя, а ты — неблагодарный!  
*Сын (или подавленно молчит или оправдывается):* Папа, у меня болела голова и была температура. А еще я поругался с математичкой, и она влепила мне двойку.

Понятно, что здесь разговаривают Родитель и Ребенок и схема будет выглядеть так:

http://psylesson.ru/sites/default/files/pictures/roles.gif

Вы можете общаться как Родитель с Ребенком не только в ситуации, когда ваши реальные родители общаются с вами как с детьми, но и, например, обучая кого-то чему-либо, допустим, помогая младшей сестре делать домашнее задание. Можно попасть в позицию упрекающего или негодующего Родителя, обвиняя или отчитывая своего сверстника, читая ему морали. Позиции общения не зависят от возраста, мы сами можем выбирать наиболее приятный или наиболее эффективный стиль общения в зависимости от того, с кем мы говорим.

**Упражнение «Определение позиции собеседника в общении по характеристикам поведения»**

Ниже перечислены характеристики поведения. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребёнку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «карать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

В общении можно выделить ещё несколько позиций:

* Первая позиция, назовем ее “**сверху**”, проявляется тогда, когда один из собеседников обладает большей информацией, чем все остальные. Это позиция власти, доминирования. Обычно, с такой позиции мы оцениваем явления и события, осуждаем и обсуждаем других людей, обвиняем, настаиваем. У второго партнера такая позиция вызывает желание защищаться или напасть  в ответ (что тоже является защитой, только более жесткой). Таким образом, возникает разговор часто переходящий в деструктивный конфликт, и провоцирует его тот, кто первым занимает позицию “сверху”. Людей, которые часто занимают подобную позицию, не любят, а боятся. Характерные слова для такой позиции: надо, должен, обязан, нельзя, запрещаю, хорошо, отлично, молодец, плохо, отвратительно - слова, которые задают правила и слова, которые несут в себе оценку.
* Вторая позиция — назовем ее “**снизу**”, свойственна людям, которые бояться любых противоречий или ситуаций требующих принятия решений и ответственности за них. Девизы - “лишь бы все было мирно”, “лишь бы никого не задеть и не обидеть”, “лишь бы все были довольны”, - характерны для людей, готовых подстраиваться под все и вся, идти на бесконечные уступки и на любые компромиссы. Второй возможный вариант проявления этой позиции - игра. Бесконечное заигрывание с самим собой и с другими людьми. У этой позиции есть ряд отрицательных моментов. Во-первых, у человека часто ее занимающего, постепенно накапливается чувство неудовлетворенности, отвращение к себе и ненависть к партнерам, с которыми он занимает такую позицию (особенно негативно относятся  к партнеру, принуждающему к занятию такой позиции). Поэтому, рано или поздно, позиция снизу приводит либо к бунту человека ее занимающего, либо к появлению состояния хронической усталости или даже к депрессивным состояниям. Во-вторых, человек занимающий позицию “снизу” провоцирует своего партнера занять позицию “сверху”, а, следовательно, перевести диалог в менее конструктивное русло. В-третьих, при общении с человеком стоящим на позиции “снизу”, как правило, возникает неприятное ощущение отсутствия полноценного контакта, а то и неуважение к нему. Конфликта при таком общении может и не возникнуть, но и удовлетворения от такого общения тоже, скорее всего, ни кто не получит. Характерные слова для этой позиции: дай, мне, моё, ну пожалуйста, меня обидели, давай (поиграем, покурим, ...). А вообще эта позиция не любит слов, предпочитает эмоции.
* Третья позиция — «**на равных» или «партнерские»**. Чаще люди, все-таки склонны или указывать, оценивать, наказывать или оправдываться, ублажать, убегать. Случаи, когда человек открыто и честно говорит о действительных своих чувствах, мыслях и желаниях, говорит от своего имени, проявляя уважение и дружелюбие к своему партнеру. Человек, занимая эту позицию, вызывает собеседника общаться “на одном языке”. Партнеру в таком случае не приходиться защищаться, он чувствует себя безопасно и комфортно, а значит, он способен услышать и понять все, что ему говориться, и принять решение с учетом Ваших интересов.
* Четвертая позиция – **«демонстративно-отстраненная».**Казалось бы, она не подразумевает общения. Но это не совсем верно. Например, присутствие взрослого, демонстративно занятого своим делом, но готового прийти на помощь при первой необходимости, очень значимо для детей. Вполне возможно, что никто из них и не подойдет к педагогу с вопросами, но они будут чувствовать себя увереннее, чем если бы остались один на один с заданием. Позиция демонстративной отстраненности является для потенциальным источником расширения общения в любых доступных позициях. Эта позиция предполагает умение наблюдать со стороны, непроизвольно вникать в суть дела.

**Упражнение «Схема»**

* Попробуйте сами придумать ситуации, иллюстрирующие различные позиции общения и нарисовать их схему.
* Попробуйте разыграть одну и ту же ситуацию с разных позиций общения. Например, такую: вы попросили у приятеля книгу и потеряли ее; как сказать ему об этом? Как будет выглядеть эта ситуация с позиции:
* а) Родитель → Ребенок  
  б) Взрослый → Взрослый  
  в) Ребенок → Ребенок

В зависимости от согласованности позиций партнеров Э.Берн выделял различные виды трансакций: параллельные и пересекающиеся. Параллельные трансакции происходят, когда ролевые позиции партнеров согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Например:

– Студенты совсем не хотят заниматься (Р)

– Да, в наше время к учебе относились серьезнее (Р).

Если же, вопреки ожиданиям, к человеку обращаются с несогласованной позиции, это вызывает неудовлетворенность и может стать причиной конфликта. Такие трансакции называются пересекающимися. Например:

– Ты не знаешь где моя рубашка? (В)

– Ты уже не маленький, сам должен знать, где лежат твои вещи!(Р)

Бывают еще скрытые трансакции, смысл которых не связан непосредственно с наблюдаемым поведением и буквальным текстом высказывания (например, за безобидным внешне содержанием скрывается очень обидный подтекст).

Ниже приведены примеры трансакций. **Составьте к ним схемы**. Поясните, с каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1. Иванов: Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров: Да, в их годы мы были поскромнее.

1. Преподаватель: Каким это образом у Вас здесь получилось трехзначное число?

Студент: Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

1. Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

1. Голубева: Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Коршунов: Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров: О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. Петров: Сейчас-сейчас, я предоставлю Вам слово, я вижу, что Вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров: Могу и вообще не выступать...

7. Жена: Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж: Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. Иванов: После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам Вам слово! Петров: Отлично!

9. Иванов: Как Вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров: Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10.Ковбой: Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня: Ах, я с детства обожаю лошадок!

Теперь мы знаем, какие существуют позиции в общении. Однако есть и то, что нам мешает – барьеры.

**Барьеры в общении** – это трудности психологического характера, появляющиеся во время общения, которые служат причиной конфликтов и мешают взаимопониманию собеседников.



**Барьеры понимания и восприятия:**

* Эстетический барьер – когда складывается неблагоприятное внешнее впечатление; Социальный барьер – при заметных различиях в социальном статусе;
* Барьер негативных эмоций – пробуждает в человеке чувства: страха, раздражения, гнева, страдания, обиды, стыда и вины, горечи, брезгливости, презрения или отвращения;
* Барьер стереотипов – срабатывают установки или ранее сформированные негативные мыслеформы по отношению к личности, организации или группе; Барьер самозащиты – проявляется если человек твердо уверен в себе, но у него появляются комплексы, тогда он выстраивает общение с позиции обороны.

**Барьер разных стилей общения:**

* Этический барьер – когда проявляется нравственная несовместимость собеседников;
* Мотивационный барьер – актуален при различных мотивах вступления в контакт; Барьер техники и различных навыков общения;
* Барьер несовместимости характеров.

**Барьер коммуникации:**

* некомпетентность;
* барьер в стилистике речи;
* барьер невнимательного слушания.

Приведем подробные характеристики основных барьеров.

Барьер страдания – с ним встречается каждый человек. Обычно физические и душевные переживания так приковывают к себе мысли и эмоции человека, что в этот момент нельзя рассчитывать на внимание с его стороны и участие. Барьер, созданный страданием и горем, изменяет адекватное восприятие окружающих. Бывает так, что чужая радость вызывает боль и зависть или наоборот, появляется альтруизм в поступках человека для того чтобы заглушить чувство вины перед кем-нибудь. Зачастую страдание ведёт к агрессивности человека. Встретив в общении этот барьер, нужно отнестись с пониманием к нему, лучше всего оставить, хотя бы на время, человека в покое.

Барьер гнева считается одним из самых сложных. Он появляется от обиды, грубости, неудовлетворенности или несправедливости. Здесь человек, чаще всего, "зацикливается" на причине своего негодования, он о другом не хочет и не может говорить. Общение с ним затруднено, потому что до него сложно "достучаться", так как попытка установить контакт вызывает новые негативные эмоции.

Барьер отвращения и брезгливости, связан с психическими и физиологическими особенностями поведения – это неприятные манеры, отталкивающие привычки, нарушение правил индивидуальной гигиены, нарушение границ «зоны комфорта» в общении.

Барьер презрения – является следствием предрассудков, например национальных или расовых, а также профессиональных. Если в обществе человека упрекают за то, что от него никак не зависит, тогда он проявляет презрение.

Барьер страха является самым труднопреодолимым в общении. Социальный человек часто боится провалить порученное дело, не выполнить производственного плана или не сдать экзамен, он переживает за здоровье или благополучие близких людей и т.д. Эти страхи создают напряжения в психике и в поведении человека. Барьер стыда и собственной вины. Он известен каждому. Когда лицо наливается смущением, голос звучит неуверенно, трудно даже поднять голову и взглянуть в глаза своему собеседнику. Стыд рождается как чувство неуместности происходящего, а также неловкости за себя или другого, как ощущение, связанное с эмоциями вины. Стыд обычно овладевает человеком при критике или при неожиданной похвале.

Барьер настроения. Он может быть разного уровня тяжести. От простого – проснулся в плохом настроении и до глубокой депрессии. Основными причинами этого являются межличностные конфликты в отношениях, ссоры, нежелание идти навстречу другому человеку, а также застарелые обиды друг на друга, несбывшиеся ожидания или обманутые надежды. Таких примеров очень много и они встречаются очень часто.

**Домашнее задание**

Пройдите тест Эрика Берна и узнайте свою доминирующую субличность: Ребенок, Взрослый или Родитель. Тест: <https://cutt.ly/ThFBLhr>

## Результаты теста присылать педагогу в Вконтакте. Кураева Виктория Владимировна: (<https://vk.com/kuraevav2>).