

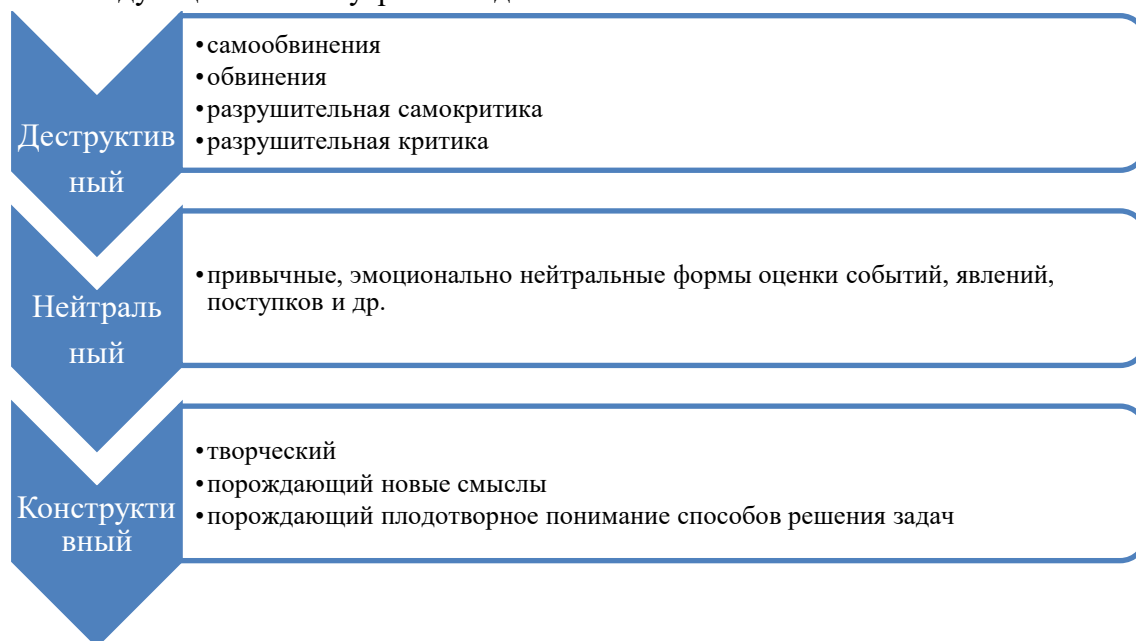
Техники и приемы конструктивного общения

Общаясь с кем-либо, мы можем переживать отрицательные или положительные эмоции. От чего зависит эмоциональная окраска общения? Общение приятно нам, если мы чувствуем себя принятыми собеседником, ощущаем, что наше мнение значимо, а также реализуются многие другие важные потребности: быть выслушанным, узнать что-то новое, вместе участвовать в выполнении интересной задачи, проявить симпатию и любовь. И наконец, общение, коммуникации – один из важнейших аспектов жизни как отдельного человека, так и общества в целом, поэтому так важно быть успешными в этой сфере жизни.

Философия конструктивного общения

С позиции научной психологии, общение является конструктивным, если его участники достигают своих целей, а сам процесс коммуникации сопровождается переживанием положительных эмоций. Преобладает установка на сотрудничество, доверительное общение, принятие другого человека, уважительное отношение к нему, искренность. Конструктивное общение в случае появления разногласий предполагает их успешное разрешение, не допускается переход на личности.

Способность к конструктивному общению – результат психологического здоровья (проявляющегося в доминирующем состоянии спокойствия, радости и уверенности) и высокого уровня психологической культуры: эффективности и гуманности взаимодействия с окружающими. Формы реагирования на поведение других людей, кризисные ситуации и конфликты основаны на специфике самовосприятия, восприятия им окружающего мира и людей. В свою очередь, в основе отношения к себе и мировоззрения – особенности процесса аутокоммуникации, то есть внутреннего диалога как формы «общения» с самим собой. Самим человеком внутренний диалог осознается как поток мыслей. Исследователи выделяют следующие типы внутреннего диалога:



Деструктивный внутренний диалог ухудшает качество жизни человека – его самоотношение и взаимодействие с окружающими людьми. Нейтральный не помогает решить возникающие проблемы и задачи. Конструктивный улучшает качество общения и способствует разрешению проблем.

Ключевые характеристики конструктивного внутреннего диалога



Самоопределение человека и его способность меняться начинаются именно с рефлексии собственных жизненных принципов и ценностей. Результатами самоосознания может быть принятие или отвержение части собственных убеждений, если осознана их деструктивность. Оценка собственных убеждений проводится с позиций понимания своей жизненной миссии: призвания, понимания того, какая деятельность приносит радость мне и востребована другими людьми; экологичных значимых целей, намерений, устремлений человека. Часть убеждений может быть не вполне осознана в том случае, если человек не направляет на них своего внимания.

Техники и приемы конструктивного общения, которые изучаются на тренингах, излагаются в учебниках, предполагают наличие внутренней основы: форм аутокоммуникации и положительных установок.



Приемы повышения качества общения

Для улучшения качества общения необходимо улучшить, в первую очередь, качество ауокоммуникаций. Для этого существует несколько психологических приемов.

Ведение дневника

- В течение одной-двух недель ведите записи собственных мыслей: это можно делать в конце дня. Записывайте все, что приходит вам в голову. Ведение дневника приводит к повышению осознанности собственных убеждений, установок относительно себя и других людей, способов ведения внутреннего диалога. Делая такие записи, прежде всего, необходимо обратить внимание на повторяющиеся мысли, а также на мысли, которые сопровождаются интенсивными эмоциональными переживаниями.
- Помимо задач рефлексии, эта методика обладает также психотерапевтическим эффектом: переживая отрицательные эмоции, можно их «вылить» на бумагу, затем разорвать и выбросить записи. Такие действия позволяют выразить эмоции, и в то же время, избежать развития конфликта.
- Когда Вы обнаружили повторяющиеся мысли, осознали собственные убеждения, дальше можно определить, насколько они помогают или мешают Вам достигать поставленных целей?

Определение собственной жизненной миссии и целей

- Миссия – это Ваше призвание. Для того, чтобы сделать его более осознанным, первоначально необходимо ответить на вопросы: в чем моя уникальность, мои сильные стороны? Какая деятельность приносит мне радость, увлекает меня? Как я делаю счастливее тех, кто рядом со мной? Что ожидают от меня те, кто рядом со мной?
- После того, как Вы ответите на эти вопросы, помогающие определить свою миссию, посмотрите, какие из Ваших установок по отношению к себе и другим людям помогают или препятствуют ее осуществлению? Далее необходимо осознанно поддерживать положительные установки, время от времени вспоминая их, и провести психологическую работу с деструктивными установками. Для этого можно обратиться к психологу.

Осознание собственного доминирующего эмоционального фона

- Эта практика также предполагает ведение дневника. Рекомендации следующие: в течение недели-двух поставьте таймер на каждые 2-3 часа (в зависимости от режима Вашего дня) и делайте краткие записи: о чем Вы думаете в данный момент (Ваши мысли)? Что Вы чувствуете (ваши эмоции и чувства)? Что Вы ощущаете (телесные ощущения)? Сопоставляя мысли, эмоции и ощущения, Вы сможете определить свой доминирующий эмоциональный фон. Само проведение этой психологической работы позволяет улучшить эмоциональное самочувствие. Помимо этого, можно найти причину возникновения отрицательных эмоций: какие именно мысли их вызывают? И в дальнейшем провести с ними работу (беседа с другом, обращение к психологу).
- Успешные люди обладают таким внутренним «ориентиром» положительного эмоционального фона, именно оптимальное внутреннее состояние позволяет достигать успеха. Рассмотрим один из примеров такого ориентира: Джон Темплтон, американский и английский предприниматель и филантроп, определяет несколько характеристик оптимального внутреннего настроя. Это способность наслаждаться каждой минутой, отсутствие желания судить других, конфликтовать, толковать чужие поступки, переживание мгновения радости, счастливое чувство соединенности с другими людьми и природой, чувствительность к любви, выражаемой другими, желание выражать любовь, желание предоставить событиям идти своим чередом, вместо того, чтобы торопить их.

Техники конструктивного общения

Оптимальное внутреннее состояние – это основа, которая позволяет интуитивно находить варианты конструктивного влияния на других. Тем не менее, важно также знание правил и техник конструктивного общения и освоение их в процессе социализации. Одной из ключевых целей общения является влияние. Если общение конструктивно, то и влияние происходит в конструктивной форме.



Неконструктивное влияние, даже если в краткосрочной перспективе повышает эффективность работы, неминуемо в дальнейшем разрушает деловые отношения, деформирует структуру личности общающихся. Переходной ступенью между конструктивным и неконструктивным влиянием является *манипуляция* (Е. В. Сидоренко). Она нацелена на то, чтобы незаметно для человека заставить его чувствовать, думать и действовать так, как это выгодно манипулятору. Манипуляция внешне может казаться конструктивным методом, но, по сути, – это принуждение.

Конструктивное влияние предполагает, прежде всего, конструктивные цели, учитывающие интересы всех участников процесса общения; а также оно способствует сохранению и развитию деловых и межличностных отношений, позитивного эмоционального настроя в процессе общения.

Если рассмотреть психологическую структуру неконструктивного влияния, то окажется, что оно монологично. Монологическое общение означает невнимание к точке зрения, мнению собеседника. В то время как в основе конструктивного влияния – диалог. Диалогическое общение предполагает способность опираться на факты, объективно оценивать ситуацию, учитывая интересы всех сторон. В диалоге психологические позиции собеседников равноценны, и каждое следующее высказывание строится с учетом предыдущего.

Приемы конструктивного общения

Активное слушание

противопоставляется оценочному слушанию, предполагающему предвзятость, стереотипность, навешивание ярлыков; а также псевдо-слушанию – отвлечению на посторонние мысли.

Приемы активного слушания: слушать, не перебивая; задавать уточняющие вопросы; резюмировать высказывания собеседника, чтобы развить и продолжить его мысль. Например: «Правильно ли я понял(а), Вы хотели сказать...?»

Подробнее о приемах активного слушания можно прочитать [здесь](#).

Навыки описательного поведения

противопоставляются оценивающим суждениям о поведении.

Предполагают объективное изложение ситуации, за которым следует описание ее последствий, выражение пожелания, рекомендация что-либо изменить или одобрение. Важно умение описывать ситуацию безоценочно, чтобы изложение ее последствий, предложение, просьба были обоснованы с точки зрения собеседника. Например: «Мы не закончили отчет, который нужно было сдать сегодня, поэтому нам так важно поработать сверхурочно».

Конструктивная критика

Критика имеет смысл в том случае, если отношение к человеку, которому она высказывается, позитивное, есть вера в силы и способности критикуемого улучшить ситуацию или качество, которые стали объектом критики. Целью здесь является помочь улучшить ситуацию, решить вопрос. Конструктивная критика не вызывает чувства обиды или агрессии у собеседника. Она предполагает психологическое равенство общающихся, отсутствие чувства превосходства и желания самоутвердиться у автора критики, поэтому она максимально конкретна; относится к поведению человека, а не его личности; сообщается лично объекту критики, один на один. Если эти правила не соблюдаются, критика становится неконструктивной, и тогда она может выражаться в следующих формах: риторические вопросы, приказы и запреты, брань и сквернословие, выговоры и упреки, ирония и сарказм, порицание, приписывание другим мнимых черт.

Алгоритм конструктивной критики:

- 1) описание того, что сделано человеком хорошо, положительная оценка этого действия;
- 2) безоценочное описание того, что необходимо изменить, с аргументацией причин необходимости изменений;
- 3) конструктивное предложение: как и какие изменения лучше внести?

Конструктивное предложение обладает следующими свойствами: направлено на будущее, формулируется позитивно, осуществимо силами критикуемого, поддерживает его чувство собственного достоинства. Важно отметить, что конструктивная критика сообщается лично объекту критики. Оптимально высказывать ее, без зрителей.

Пример конструктивной критики: «Ваш доклад на предыдущем собрании был очень важен для оценки результатов нашей работы. А в сегодняшней презентации не все факты были отражены, в частности... *(назвать)*. Опишите их, пожалуйста, в Вашем докладе на следующем собрании».

Комплимент как способ выразить одобрение

В процессе общения очень важно выражать одобрение, положительную оценку качеств или поступков человека, если Вы действительно обратили на них внимание. Для этого можно применить комплимент. Самое важное правило комплимента, которое отличает его от лести, – искренность. Поэтому важно, чтобы комплимент был основан на описании фактов, вызвавших желание его высказать. Если говорить о деловых отношениях, то комплимент акцентирует личные качества и достижения человека, а не его внешность. А также значимо, чтобы он соответствовал контексту разговора, обстановке и отношениям. Пример делового комплимента: «Выполненный Вами перевод позволил нам объективно рассмотреть изучаемую тему».

Итак, для того, чтобы общаться конструктивно, необходимо постоянно поддерживать позитивные и экологичные форму и содержание аутокоммуникаций, установки по отношению к другим людям – и конечно, знать и применять основные приемы конструктивного влияния.

