

Межличностное общение: как сделать его продуктивным

Автор – канд. психол. наук

Чеботарева И.С.

2021

Профессиональное выгорание

Маслач и Джексон (1986) выделили три группы проявлений данного состояния: **эмоциональную истощенность** (усталость, эмоциональную опустошенность после рабочего дня),

- **дегуманизацию** (отстраненность, холодность, формализация контактов, черствость и цинизм)
- **снижение профессиональных достижений** (занижение профессиональных успехов, возникновение чувства собственной некомпетентности).

Дж. Эделвич и А. Бродский (1980) описывали выгорание как процесс разочарования в профессии, развивающийся в четыре этапа:

1. **Энтузиазм**
2. **Стагнация**
3. **Фрустрация**
4. **Апатия**

Чтобы «отравления людьми» не происходило, нужно оптимизировать общение

10 заповедей НЛП

- 1. Карта – это не территория (фильтры восприятия)
- 2. Сознание и тело – части одной системы (калибровка «да» и «нет»)
- 3. Весь наш жизненный опыт закодирован в нервной системе
- 4. Субъективный опыт определяется пятью системами восприятия: зрительной, слуховой, тактильной, вкусовой и обонятельной
- 5. Смысл сообщения – в реакции, которую оно вызывает
- 6. Не бывает поражений, есть только обратная связь
- 7. В основе любого поведения лежит позитивное намерение, оно связано с первоначальным окружением
- 8. Любое поведение – это наилучший вариант из имеющихся у человека на данный момент (количество выборов)
- 9. Каждый человек располагает всеми необходимыми ему ресурсами
- 10. Вселенная – сфера дружественная, изобилует ресурсами

Определение собственных фильтров восприятия

- Право- или левополушарный,
- Ведущая модальность (тест).
- Мета- программы: «К» – «от», активный – пассивный, один – группа, общий – конкретный, возможности – процесс, внутренний – внешний, сам – другой, «от обратного».

Принципы невербальной подстройки

- **Визуальные:** одежда, дистанция, поза, мимика, отзеркаливание жестов, ритм дыхания
- **Аудиальные:** тембр голоса, громкость, паузы в речи, интонирование отдельных слов или фраз
- **Кинестетические:** прикосновения, напряжение или расслабление отдельных групп мышц

Половые различия в общении

Мужчины

1. Препятствия преодолевают с помощью интеллекта, волевой и физической силы
2. При самозащите агрессивны
3. Относятся к окружающим критически, с точки зрения их полезности для решения конкретной задачи
4. Поведение строится на основе логики, чувства при этом сдерживаются
5. Склонны к решению отсроченных, долговременных задач
6. Внимание обращают на содержание а не на форму сообщения
7. Потребность в эмоциональном возбуждении снижена
8. Словесные поощрения расслабляют и замедляют деятельность
9. В стрессе быстрее приходят в себя
10. Окружающий мир воспринимают более объективно, ориентированы на факты
11. Межличностные отношения более прямолинейны, чаще всего по схеме «да – нет»

Женщины

1. Препятствия преодолевают чаще с помощью хитрости и ловкости
2. Агрессивность при защите снижена
3. Отношение к окружающим более открытое, ведомое интуицией
4. В поведении преобладает инстинкт и бессознательные увлечения
5. Ориентированы больше на решение текущих, повседневных задач
6. Больше обращают внимание на форму, чем на содержание
7. Потребность в эмоциональном возбуждении повышена
8. Словесные поощрения возбуждают и ускоряют деятельность
9. Возбуждаются в экстремальных ситуациях
10. В оценке окружающего мира более субъективны, ориентируются на свое состояние
11. Проявляется большая чувствительность к различным нюансам общения

Словесная подстройка

• Общий смысл	Зрение	Слух	Ощущения
- понимать	- ясно видеть	- хорошо звучать	- ухватить суть
- отражать	- как в зеркале	- эхо	- отскочить
- воспринимать	- видеть	- слышать	- чувствовать
- демонстрировать	- показывать	- объяснять	- пройти через
- соглашаться	- «есть глазами»	- гармонировать	- уступать
- нарочитый	- показной	- громкий	- напыщенный
- установка	- точка зрения	- мнение	- направленность
- повторять	- обзирать	- репетировать	- снова пройти
- быть внимательным	- присматриваться	- прислушиваться	- волноваться, беспокоиться
- игнорировать	- упускать из виду	- не услышать	- не почувствовать
- привлечь внимание	- указать	- намекнуть	- коснуться

Приемы активного слушания

- **Активное слушание:** *уточнение, парафраз, отражение чувств, резюмирование*
- **Основные установки:** *одобрение, самоодобрение, эмпатия*
- **Внимание:** *устойчивое, направленное, визуальный контакт. позитивные жесты*
- **Уточнение** - вопросы, помогающие преодолеть ограниченность фильтров восприятия. Они не должны затрагивать личность говорящего, желательны открытые вопросы (требующие развернутый ответ)
- **Парафраз** - это формулирование той же мысли словами слушающего. Используется для уточнения понимания того, что сказал собеседник. При этом акцент делается на смысл сообщения.
- **Отражение чувств**, напротив, делает акцент на эмоциональное состояние и помогает говорящему полнее его осознать.

Структура личности

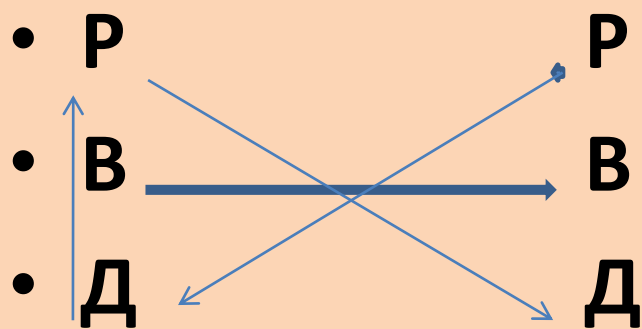
- **Р**одитель. Формируется с 2 до 6 лет. Бывает: критикующий (запреты) и заботливый (опека). Ключевые слова: «должен», «надо», «правильно»
- **В**зрослый. Формируется с 6 до 12 лет. Часть личности, без эмоций просчитывающая наиболее целесообразное, выгодное поведение
- **Д**итя. Эмоции и желания, существуют с рождения. Ключевые слова: «хочу», «нравится». В зависимости от воспитания это или бунтующий, или свободный, творческий ребенок.
- Именно из детской части личности люди чаще всего играют в т.н. психологические игры

Виды типов общения

- **Параллельное.** Такое общение может быть очень длительным, не вызывая конфликтов.



- **Перекрестное.** Довольно быстро переходит в конфликт.



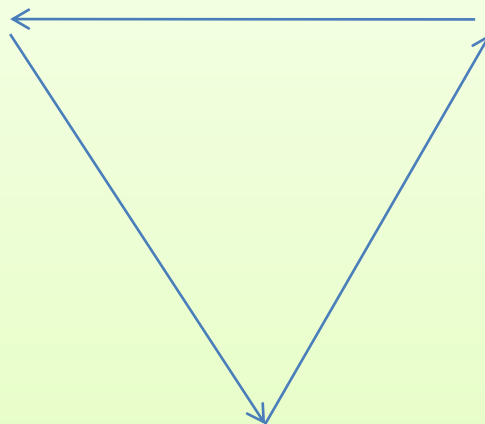
Психологические игры

- **Признаки:** наличие двух и более участников, повторяемость, «крючок», выгода (психологическая или иная)
- **Степени:** 1-я, социально одобряемая. По таким играм люди объединяются в группы.
- 2-я, неодобряемая, сопровождается публичной «потерей лица» одного из участников и самоутверждением другого.
- 3-я, драматичная. По Э. Берну, такие игры заканчиваются в зале суда или в морге.
- **Выйти из игры можно, переключившись в состояние В.**
Начальство и алкоголики – профессионалы, у них не выиграть

Драматический треугольник

Преследователь

Спаситель



Жертва

Если психологическая игра вовлекла Вас в треугольник, знайте: в любой момент роли могут поменяться и жертва превратится в преследователя, а спаситель – в жертву

Виды знаков внимания

- **Позитивные** («поглаживания»): короткие, но частые взгляды, улыбка, одобрение и др.
- **Негативные** («пинки»): «сверлящий» взгляд, критика, оскорбления и др.

«Банк поглаживаний» бывает пуст у тех, чьи фильтры восприятия пропускают в основном те поглаживания, что давали родители в детстве. Остальные отвергаются.

Особенно нуждаются в одобрении дети, старики, беременные женщины и подростки.



*Человек недообнятый коротает грустный век,
Жизнью здорово помятый, депрессивный человек.
Вам не нужно с ним общаться, слушать, силиться понять,
А тихонько подобраться и внезапно дообнять!*

Особенности общения с подростками

- *В подростковом возрасте ярко проявляются т.н. акцентуации характера.* Самолюбие и самооценка их очень уязвима относительно стрессогенных для данного характера ситуаций. Незрелость психики, крайняя подверженность внешним влияниям, стремление к самоутверждению, желание доказать всем, что он взрослый и отсутствие чувства ответственности за последствия своих поступков делают подростков очень удобной мишенью психологических игроков.
- Этому возрасту присуще *стремление объединяться в группы.*
- *Стремление к подражанию* может быть полезно, если кумир, которому стремятся подражать, позитивен. Если положительного примера родителей нет, подросток легко попадает под влияние любого человека, внушающего ему чувство уважения. Наиболее часто они уважают *силу.*
- *Реакция протеста* часто возникает у подростка в ответ на непонимание или нанесенную взрослыми обиду, повышенные требования, которым он не в состоянии соответствовать, ущемление самолюбия.

Приемы аутогенной тренировки

- **Варианты исходного положения:**

сидя («поза кучера»), лёжа на низкой подушке, полулёжа в кресле.



- **5- 6 раз повторяются исходные формулы самовнушения:**

- 1) вызывание ощущения тяжести в руках и ногах.
- 2) вызывание тепла в руках и ногах («правая рука теплеет», «руки и ноги совершенно тяжелые и теплые»).
- 3)Регуляция сердечных сокращений. «Сердце бьется сильно и ровно».
- 4) Нормализация ритма дыхания. «Дышу совершенно спокойно».
- 5) вызывание ощущения тепла в брюшной полости. «Мое солнечное сплетение излучает тепло».
- 6) вызывание ощущения прохлады в области лба (профилактика головных болей : «мой лоб приятно прохладен»)

- **Тест для родителей или педагогов:**

- 1. Вы знаете топ-5 любимых музыкальных групп вашего ребенка, вы слушали его любимую музыку и не критиковали ее. Ваш ребенок сам делится с вами любимой музыкой.
- 2. Вы знаете топ-5 любимых видеоблогеров вашего ребенка, вы смотрели их ролики, вы в курсе их тем, философии, приколов. Ваш ребенок сам иногда показывает вам самые прикольные на его взгляд ролики.
- 3. Вы – взаимные френды во всех соцсетях, в которых есть ваш ребенок. Вы обмениваетесь сообщениями, фотографиями, ссылками.
- 4. Вы не критикуете содержание его страниц и содержание страниц его виртуальных друзей. Ребенок не закрывает вам доступ ни к одной странице в соцсетях.
- 5. Ваш ребенок, приходя домой из школы, с курсов или еще откуда-то с удовольствием делится с вами впечатлениями.
- 6. Ваш ребенок рассказывает вам о своих личных отношениях. Вы знаете, в кого он влюблен, знаете, кто его лучшие друзья, знаете, кого он не любит и почему. Друзья вашего ребенка приходят к вам в гости и считают вас «классной мамой» или «отличным отцом».
- 7. Вы не раз разговаривали с вашим ребенком о смысле жизни, о проблемах социума, о внутренней свободе, о праве выбора своего пути, о том, что вы поддержите его, даже если его решения о его будущем вам не понравятся.
- 8. Вы не оскорбляете и не бьете своего ребенка.
- 9. Вы спрашиваете его совета, интересуетесь его мнением по разным вопросам, делитесь с ним своими впечатлениями и новостями, как с другом. Вы не задаете каждый день вопросы «Как дела в школе?», «Какие оценки?», «Что ел?»
- 10. Вы рассказываете вашему ребенку о своем подростковом и юношеском возрасте, в том числе о проблемах, «плохих поступках», влюбленностях, конфликтах, проблемах с вашими родителями.
- Сделать так, чтобы на каждый из 10 вопросов вы ответили «да» — и есть решение проблем, не только с суицидальными группами, но и многих других. Это в наших, родительских силах. И именно такие отношения: доверительные, откровенные, дружеские, полные искреннего внимания к мыслям, чувствам и желаниям ребенка, и есть – главная защита от проблем подросткового возраста.

Спасибо за внимание

