

Гуманистическое общение

Использованы принципы и
правила общения из книги
Маршалла Розенберга
«Ненасильственное общение»

План лекции

- 1. Понимание и Отчуждение в общении. Признаки отчуждающего общения.
- 2. Гуманистическое («ненасильственное») общение
- 3. Ответственность за свои чувства в общении
- 4. Просьба или требование?
- 5. Структура ненасильственного общения
- Домашнее задание: Выражение признательности в общении (с.160)

1. Понимание и Отчуждение в общении. Признаки отчуждающего общения.

- Отчуждение – это использование другого как средства достижения собственных целей. Невнимание к интересам и потребностям другого часто обусловлено непониманием собственных фундаментальных потребностей, отчуждением от самого себя.
- Отчуждающее общение не приводит к пониманию и разрушает личность.

(«ненаси́льственное»)

общение

- Гуманистическое общение предполагает ценность и уважение другого человека, внимание к его интересам и потребностям, а также ценность себя – т.е. понимание себя, своих чувств и потребностей, умение сделать их понятными для другого, брать за них ответственность, быть эмоционально свободным.
- Такое общение эффективно и обогащает всех участников

Признаки отчуждающего общения

- Морализаторство (разделение людей на «хороших» и «плохих», «праведных» и «неправедных»)
- Сравнение себя или другого с другими людьми, оценки
- Отказ от ответственности за свои чувства (отрицательные эмоции) и действия
- Требования к другим

Умение выражать чувства, а не оценки

- Умение выразить свои чувства необходимо, чтобы нас поняли. Выражение чувств (открытость) сближает людей, тогда как оценка создает дистанцию
- Чтобы выразить свое чувство, нужно научиться понимать себя, быть внимательным к себе.

Ответственность за свои чувства, мысли и действия

- Ответственность за свои чувства (мысли, действия) означает, что выражая свое чувство, мы объясняем его собственными потребностями.
- Например: «Я зол, **потому что Я** искренне старался сделать работу как можно лучше, я очень хотел и надеялся, что ее оценят гораздо выше»
- Неправильно: «Я зол, **потому что руководитель** несправедлив»

-
- Ответственность за свои чувства, мысли и действия позволяет их правильно выразить, сделать понятными для себя и других, разрешить конфликтную ситуацию
 - Ответственность за свои чувства дает **эмоциональную свободу.**

Ответственность за чувства других

- Человек не должен отвечать за чувства других, но должен брать ответственность за свои чувства.
- Ответственность за чувства других – это страх перед раздражением или гневом другого. Подобный страх легко перерастает в обвинение и ненависть к другому. Это отчуждение.

Эмоциональная свобода

- **Эмоциональная свобода** в общении означает свободу от страха негативных эмоций со стороны другого.
- дает возможность сопереживать другому не из страха, а из сочувствия.
- дает возможность управлять своими эмоциями, понимая их, и понимая свои истинные потребности, которые лежат в основе эмоций

Просьба в общении

- Просьба дает свободу выбора: выполнить или не выполнить нашу просьбу.
- Свобода выбора – это признание ценности и свободы человека, к которому мы обращаемся.
- Требование не дает свободы выбора

Смысл и содержание просьбы

- О чем мы можем просить?
- - «просить о том, **что может обогатить нашу жизнь**» (Маршалл Розенберг)

Эффективность просьбы

- Эффективная просьба должна быть:
- - **осознанной**: требует четкого понимания выражения собственных целей (что это не скрытое требование)
- - подкрепляться **просьбой о воспроизведении** – повторить нашу просьбу чтобы убедиться, что нас правильно поняли
- и
- **просьбой о честности** – просьбой о открыто выразить мнение другого в ответ на нашу просьбу

Структура «ненасильственного» общения

- Включает 4 компонента:
- 1. Наблюдение без оценки (Когда я слышу... (вижу...))
- 2. Выражение чувства (Я чувствую...)
- 3. Ответственность за свои чувства (потому что я хочу...)
- 4. Просьба (Я прошу... (и я надеюсь...))

-
- **Ненасильственное общение - это**
 - **- открытое** общение (выражающее интересы и потребности говорящего)
 - **- ответственное** общение: говорящий принимает ответственность за проблему, за текущую ситуацию, за свои слова и эмоции.
 - Основано на **честности** и **понимании**

Вопросы к лекции №3:

- 1. Почему затруднения в выражении чувств особенно часты у адвокатов, инженеров, полицейских, управляющих крупными компаниями и у высших военных чинов ?
- 2. Какие три части включает выражение признательности? (см. стр. 160 самостоятельно)

Правильные ответы на вопросы лекции №2

- Вопрос 1: Сотрудник Иванов действительно хорошо подготовился, но мог совершить любые ошибки на любом этапе беседы. Что помогает исправлять любые ошибки?
- Только **внимательное слушание** собеседника, активное слушание, перефразирование помогло бы Иванову увидеть, где и в чем он ошибается.

Ответы к лекции №2

- Ответ на вопрос 2:
- Если мы поняли собеседника в серьезном разговоре, и хотим, чтоб наше общение было эффективным, мы **обязательно перефразируем** то, что мы поняли:
 - «Если я Вас правильно понял...»
 - Мы не «поправляем» его, а показываем свое уважение, заинтересованность, понимание.
- Мы уточняем наше понимание, т.к. понимание почти никогда не бывает **ПОЛНЫМ**