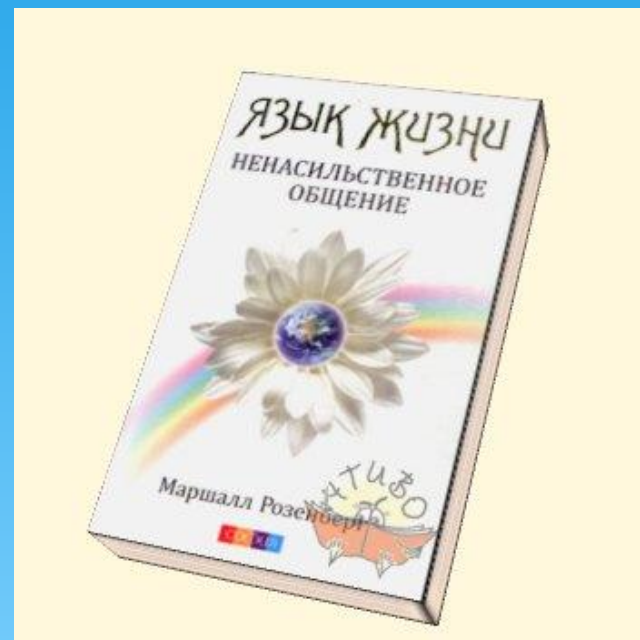


Формирование и развитие навыков ненасильственного общения в образовательной среде



Рудая О.Ю., начальник отдела психологического сопровождения
развития детей и подростков и профессиональной ориентации
Центра психологического сопровождения образовательной деятельности ГАОУ
ДПО «КГИРО»

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.



В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

- **коммуникативная сторона** состоит в обмене информацией между людьми;
- **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми;
- **перцептивная сторона** включает процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

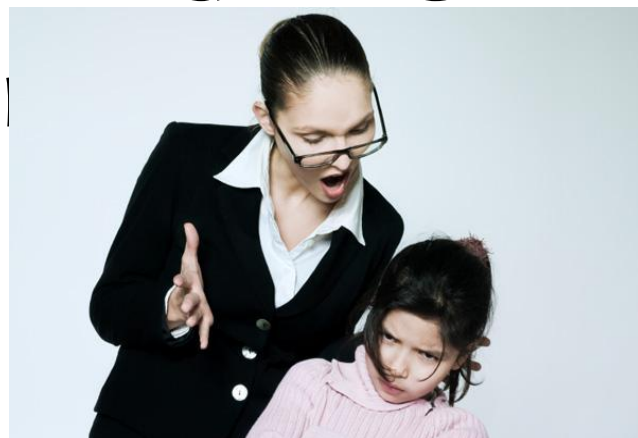
Средства общения

- * **Язык** – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.
- * **Интонация**, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.
- * **Мимика, поза, взгляд** собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.
- * **Жесты** как средства общения могут быть как общепринятыми, то есть иметь закреплённые за ними значения, или экспрессивными, то есть служить для большей выразительности речи.
- * **Расстояние**, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

- * **Потребность в общении** – побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
- * **Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.**
- * **Ориентировка в личности собеседника.**
- * **Планирование содержания своего сообщения.**
- * Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные **средства, фразы**, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
- * **Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.**
- * **Корректировка направления, стиля, методов общения.**

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. В переводе с лат. этот термин означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, коммуникация не состоялась.



Причины плохой коммуникации:

Стереотипы – упрощённые мнения относительно отдельных лиц или ситуаций.

- * **«Предвзятые представления»** - склонность отвергать всё, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно.
- * **Плохие отношения между людьми**, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда.
- * **Отсутствие внимания и интереса собеседника**, а интерес возникает, когда человек осознаёт значение информации для себя.
- * **Пренебрежение фактами**, то есть привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов.
- * **Ошибки в построении высказываний**: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.
- * **Неверный выбор стратегии и тактики общения.**

Виды общения

- * «Контакт масок»
- * Примитивное общение
- * Формально-ролевое общение
- * Деловое общение
- * Духовное. Межличностное общение
- * Манипулятивное общение
- * Светское общение

Зоны дистанции в человеческом контакте

- * **Интимная зона** (15-45 см) – в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди; для этой зоны характерны – доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение.
- * **Личная, или персональная зона** (45-120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт.
- * **Социальная зона** (120-400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч, как правило, с теми, кого не очень знают.
- * **Публичная зона** (более 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – например, в лекционной аудитории.

Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на шесть групп:

- * Жесты-иллюстраторы
- * Жесты-регуляторы
- * Жесты-эмблемы
- * Жесты-адапторы
- * Жесты-аффекторы
- * Микрожесты

Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать других людей

- * Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений**
- * Наличие уже сформированных стереотипов**
- * Стремление сделать преждевременное заключение о личности оцениваемого человека**
- * Эффект «ореола»**
- * Эффект «проецирования»**
- * Эффект «первичности»**
- * Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей**
- * Эффект «последней информации»**

Обратная связь в общении – это сообщение, адресованное другому человеку, о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.

Правила обратной связи

- * Говорите о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у вас те или иные чувства.
- * Если говорите о том, что вам не нравится в данном человеке, старайтесь в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.
- * Не давайте оценок. Помните: обратная связь – это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о вас в связи с этим человеком, с тем, как вы воспринимаете данного человека, что вам приятно и что вам неприятно.

Способы взаимодействия,
характерные для
ненасильственного общения

- просьба,
- объяснение,
- призыв к сотрудничеству,
- похвала, доброе слово,
- поощрение,
- одобрение,
- личный пример,
- уговор,
- составление устного договора,
- взаимоуважение,
- общение на равных,
- создание творческой атмосферы,
- юмор (не ирония!),
- совместная деятельность,
- неформальная обстановка,
- материальное поощрение,
- предоставление свободы выбора,
- создание ситуации успеха,
- ласковое прикосновение,
- демонстрация положительных сторон ребёнка

Способы взаимодействия,
характерные для
насиленного общения

- крик, угроза,
- приказ,
- принуждение, давление,
- неконструктивная критика,
- обвинение,
- навешивание ярлыков,
- сравнение,
- шантаж,
- физическое наказание,
- унижение,
- авторитарность,
- недоверие,
- высмеивание, ирония,
- игнорирование,
- домашний арест,
- материальное наказание,
- запрет,
- чрезмерные требования,
- оскорбление,
- обсуждение при всех

Психические формы насилия

- * неприятие, постоянная критика ребёнка,
- * угрозы в словесной форме,
- * замечания в оскорбительной форме,
- * преднамеренная физическая и социальная изоляция,
- * ложь, невыполнение взрослыми своих обещаний,
- * пренебрежение нуждами ребёнка (отсутствие ухода и заботы о ребёнке).



Причины использования педагогами насильственных способов взаимодействия

- эмоциональное выгорание,
- * эмоциональная неустойчивость,
- * педагогическая безграмотность, некомпетентность,
- * личная антипатия,
- * нежелание использовать ненасильственные способы общения,
- * нехватка времени,
- * повышенная конфликтность личности педагога,
- * гиперактивность педагога,
- * преднамеренное использование насильственных способов общения в воспитательных целях,
- * стиль общения,
- * проблемы педагога (финансовые, в личной жизни),
- * повышенная конфликтность ребёнка,
- * гиперактивность ребёнка,
- * личные проблемы ребёнка,
- * ребёнок понимает только насильственные методы,
- * экстремальные ситуации,
- * действие защитных механизмов психики.

Защитные механизмы психики

	Описание действия защитного механизма психики.
проекция	Человек свои отрицательные черты приписывает другому, проектирует (перекладывает) свои проблемы.
вытеснение	Психика вытесняет обиды, стыд, вину, отрицательные моменты. Человек забывает то, что не нравится.
регрессия	Для регрессии характерен уход в регрессивное поведение, таким образом психика защищает себя от перегрузки.
замещение	Замещение развивается тогда, когда человек сдерживает эмоцию гнева на того, кто выше по статусу. В результате отсутствие возможности ответить статусному обидчику приводит к срыву злости на людях более незащищённых. Это может привести к тому, что ребёнок, которого обижают и который это терпит, замещает это в том, что он начинает бить и обижать младших, животных, а когда вырастает, сам становится обидчиком.

отрицание	Психика не воспринимает отрицательную, болезненную информацию, защищая себя от сбоев. Например, человек отрицает то, что он болен; не воспринимает смерть близкого человека. То, что отрицается, мешает стабильной работе психики человека. Не путать с лукавством!
компенсация	Для компенсации характерно замещение потерь, недостатка в развитии одной сферы бурным развитием в другой, той, которая более способна к заполнению. Например, если у человека не получается в одной сфере добиться успеха (в личной жизни), он активно развивается в другой сфере (к примеру, в профессиональной).
гиперкомпенсация	Для гиперкомпенсации характерно замещение потерь, недостатков, комплексов в стремлении бурного развития в сфере, которая требует сильного напряжения сил, воли и мужества. Человек работает над достижением успеха и добивается его в тех сферах, которые ему тяжело даются. Действие гиперкомпенсирующего механизма направлено на достижение развития самоуважения, рост самооценки. Например, инвалид без ног мастерски делает сложные трюки, которые сложны и для здорового человека.
рационализация	Для рационализации характерно логически чёткое выстраивание объяснения свершившимся неудачам, потрясениям. Этим психика защищает себя от сбоев. К примеру, человек бессознательно находит оправдание своим неудачам, рационализирует свершившееся.

В качестве рекомендаций

Поддержка – основа формирования уверенности в себе у ваших воспитанников.

Под **поддержкой** понимают знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, сделанный в форме прямого речевого высказывания и касающийся той области, в которой у него в данный момент затруднения. Поддержка исключает сравнение с кем-либо, кроме себя самого.

Для оказания поддержки, таким образом, определяющим становится безусловное принятие другого, причём неважным становятся его результаты, оценки в школе, внешняя красота и что-то ещё, за что мы обычно хвалим других людей.

Слушание – это не молчание, а процесс более сложный, активный, в ходе которого каким-то образом устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает то ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют **активным слушанием**.

Активное слушание предполагает:

- Заинтересованное отношение к собеседнику.
- Уточняющие вопросы.
- Парафраз по типу: «Правильно ли я понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы).
- Получение ответа на свой вопрос (это может быть: «Да», «Нет, неправильно», «Не совсем, я имею в виду...»).

Правила эмпатического слушания

- * Необходимо настроиться на слушание
- * Своей реакцией на слова партнёра Вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием
- * Необходимо держать паузу
- * Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника, тайных мотивов его поведения
- * В тех случаях, когда подросток возбуждён, достаточно просто поддерживать подростка междометиями, короткими фразами типа «Да-да», «Угу», кивать головой или же повторять его последние слова («эхо-реакция»)
- * Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда подросток сам хочет поделиться какими-то переживаниями

В напряжённой ситуации, когда Вы испытываете сильные чувства, но они не нравятся Вам и у Вас есть сложности с тем, чтобы выразить их, самый простой способ решить эту проблему – осознать свои чувства и назвать их партнёру. Именно этот способ самовыражения и называется ***Я-высказыванием.***

Я-высказывание – это:

- Способ вербального выражения чувств, возникающих в напряжённых ситуациях.
- * Конструктивная альтернатива Ты-высказыванию, которое традиционно используется в конфликтах через выражение негативной оценки в адрес другого, при этом ответственность за ситуацию перекладывается на этого другого.
- * Способ обозначения проблемы для себя и при этом осознания своей собственной ответственности за её решение.

Схема Я-высказывания

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

- * Когда я вижу, что ты...
- * Когда это происходит...
- * Когда я сталкиваюсь с тем, что...

2. Точное название своего чувства в этой ситуации:

- * Я чувствую... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.).
- * Я не знаю, как реагировать...
- * У меня возникает проблема...

3. Называние причин:

- * Потому что...
- * В связи с тем, что...



motivators.ru

Лаской почти всегда добьешься
больше, чем грубой силой.