

«Управление стрессом в повседневной жизни»

ДЕНЬ ШЕСТОЙ

Темы дня:

1. Прогрессивная мышечная релаксация на 4 группы мышц
2. Коммуникационные процессы
3. Язык жизни. Ненасильственное общение (Розенберг Маршалл)

1. ПМР. Упражнение на 4 групп мышц

1. Руки и плечи
2. Лицо и шею
3. Средняя часть туловища
4. Ноги

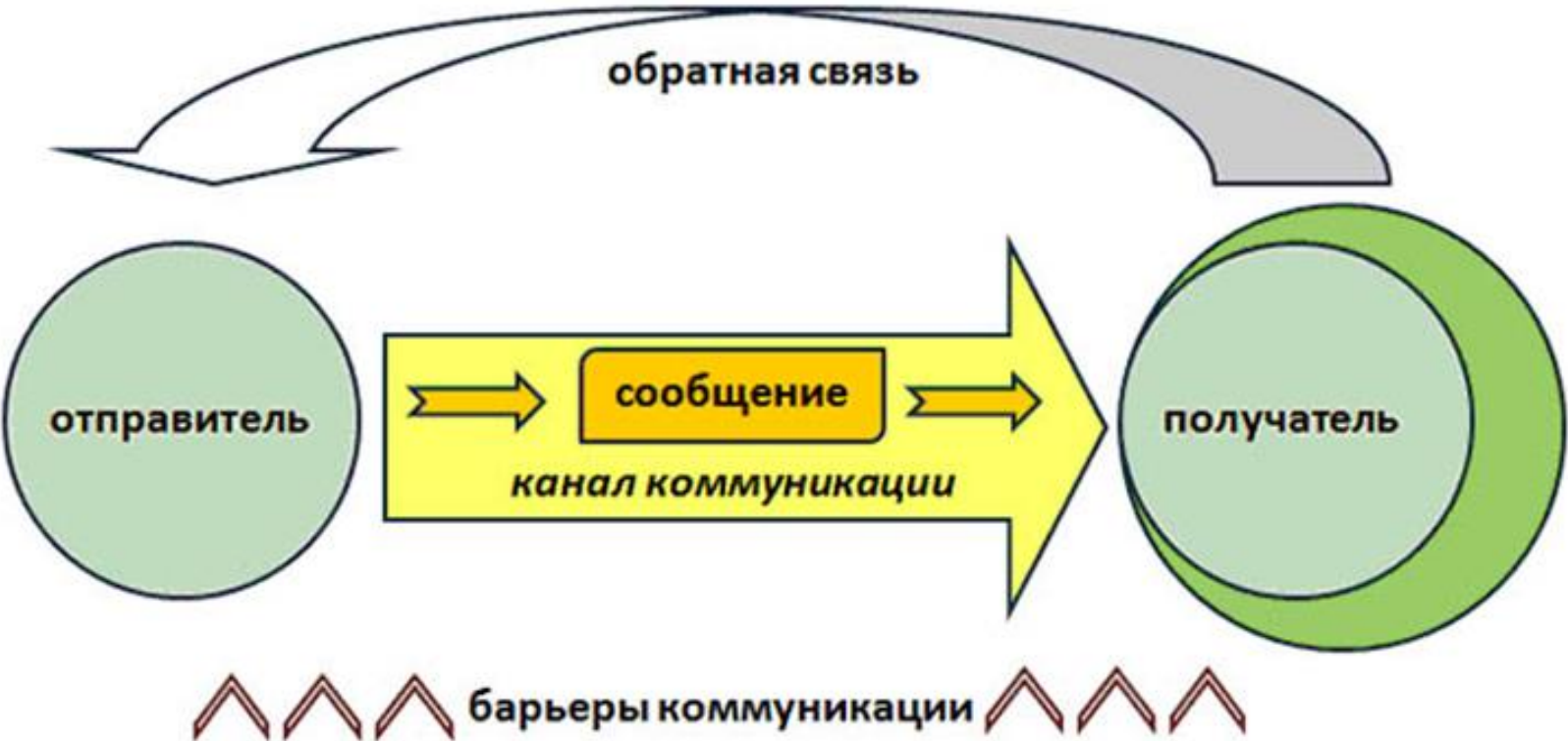
2. Коммуникационные процессы

Структура коммуникации

Коммуникация (от лат. communicatio -сообщение, передача) - передача информации от одной системы к другой посредством специальных материальных носителей, сигналов.



Структура общения:

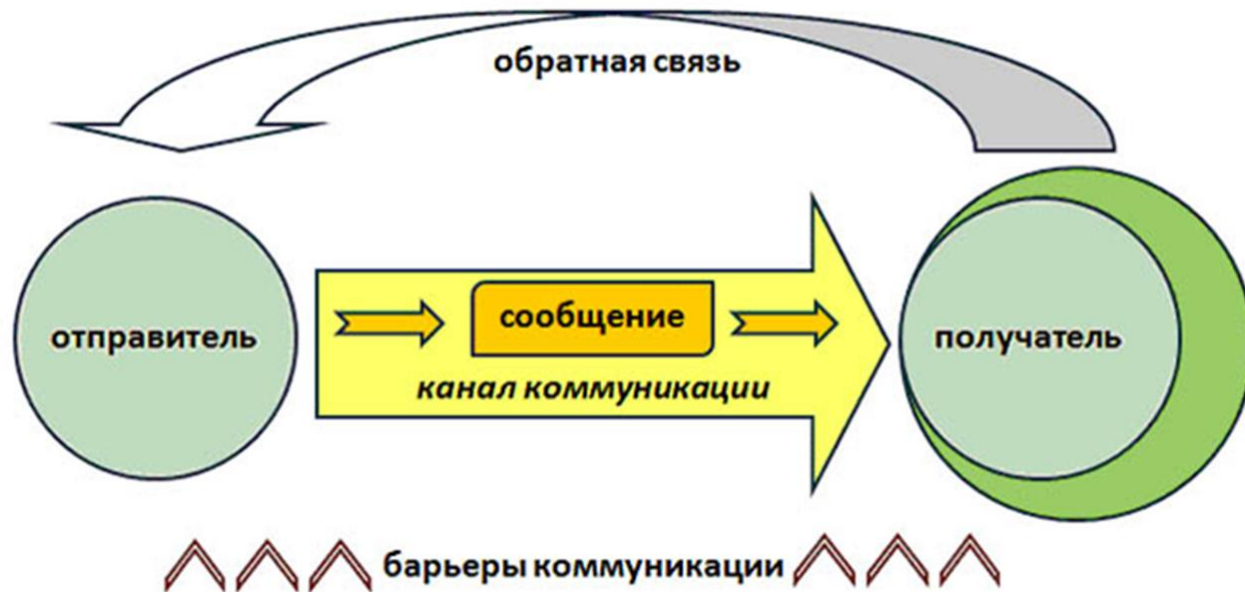


Любое сообщение передается с помощью того или иного канала коммуникации:

- **вербальный канал** (слова)
- **вокальный канал** (звуки, интонация, тон и тембр)
- **невербальный канал** (внешний вид, жестикуляция, пантомимика и микромимика)

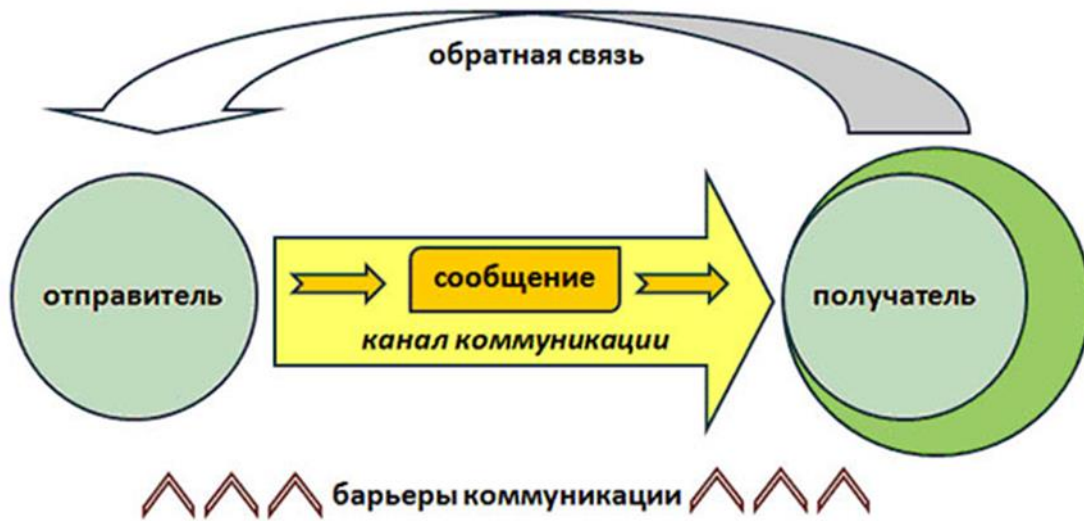
В результате передачи сообщения через канал коммуникации на получателя оказывается некое воздействие - **эффект**. Это может быть обдумывание информации, согласие, несогласие, агрессия, непонимание.

Так или иначе, все это выражается в **обратной связи** - в ответной реакции или в сообщении. При этом роли у субъектов меняются. Получатель, давая обратную связь, становится отправителем, а отправитель - получателем.



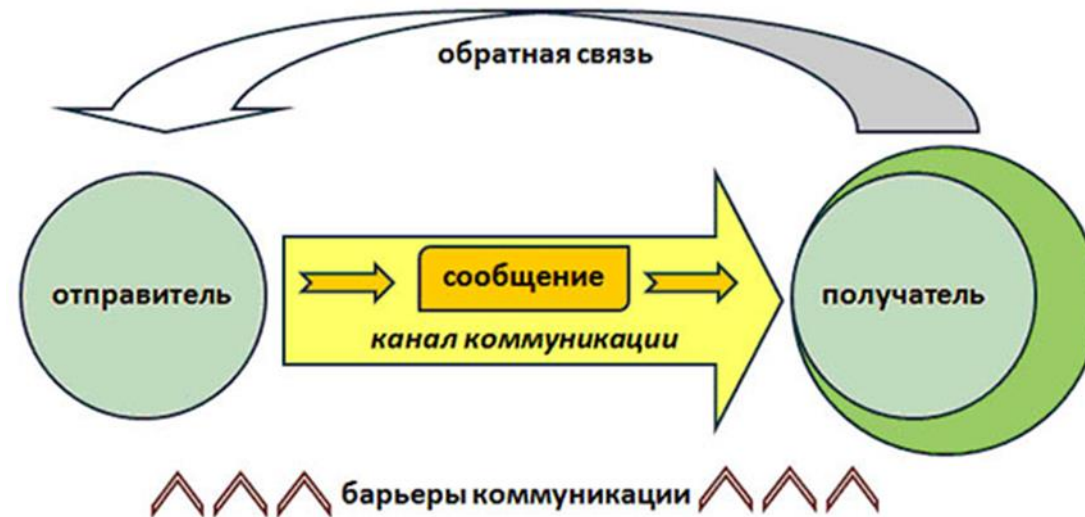
Ключевым элементом структуры коммуникации являются **барьеры коммуникации** - помехи, которые искажают смысл сообщения, препятствуют эффективному общению.

В структуре коммуникации большое значение имеет **контекст**: обстановка, условия, внешняя среда, конкретная ситуация



Таким образом, мы выделили основные элементы в структуре коммуникации:

- ▶ Отправитель
- ▶ Получатель
- ▶ Сообщение
- ▶ Канал коммуникации
- ▶ Эффект
- ▶ Обратная связь
- ▶ Барьеры коммуникации
- ▶ Контекст



Четыре стороны сообщения (Шульц фон Тун)

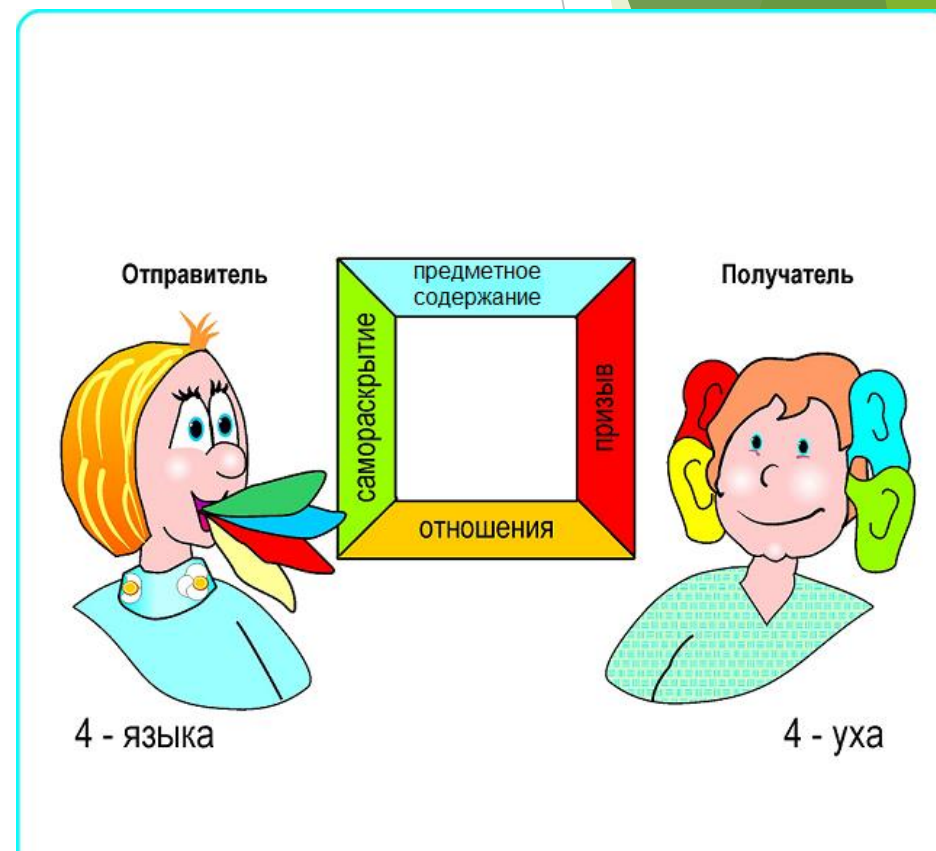
Четыре стороны сообщения:

1. Предметное содержание: как я могу наиболее понятно сообщить о положении вещей.
Важно использовать понятные языковые структуры, и понятно формулировать то, что хочешь сказать.

2. Аспект отношений: как я общаюсь с близкими мне людьми.

3. Аспект самовыражения: когда кто-либо что-то говорит, он также говорит и о себе, поэтому каждое сообщение - это определенное проявление его личности.

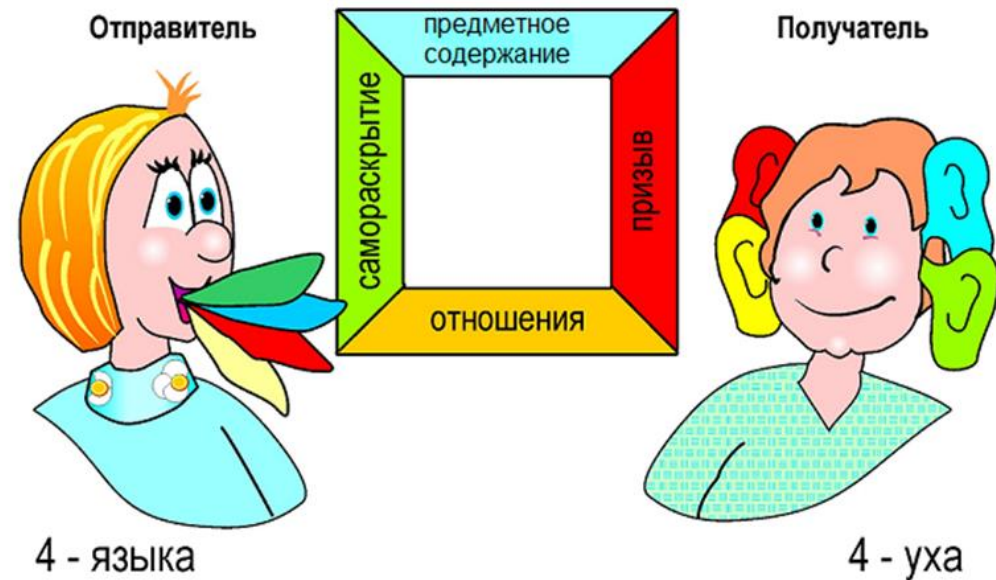
4. Аспект обращения: когда человек что-то говорит, он, как правило, хочет на что-либо повлиять.



Существуют не только четыре стороны сообщения, но и «четыре уха», которыми мы воспринимаем сообщение.

Сообщение можно воспринимать с четырех позиций, соответствующих его сторонам. Шульц фон Тун называет это «моделью с четырьмя ушами» получателя, у которого есть по одному «уху» для приема каждой стороны сообщения.

Каким «ухом» я лучше слышу, иногда зависит от меня самого, иногда - от ситуации. И все же каждый из нас имеет свои привычки восприятия.



«Ухо» - предметное содержание

Этим «ухом» я воспринимаю *предметное содержание сообщения*.

С помощью очень большого «уха»-предметного содержания можно уловить и тон межличностного общения (например, в партнерских отношениях) или придать межличностному сообщению более объективный характер.

«Ухо» - самовыражение

Этим «ухом» Я воспринимаю, прежде всего, то, в какой личной ситуации кто-то что-либо говорит.

Иногда между «ухом» - отношением и «ухом» - самовыражением возникает противоречие: «Он говорит это, потому что это касается меня, или в большей степени это касается его самого?» Дети до пяти лет еще не умеют этого различать. Они не могут представлять себя на месте других людей. Поэтому, например, чьи-то порывы гнева они всегда принимают на свой счет и не в состоянии понять, что причина их, возможно, - в напряженной ситуации в жизни другого человека.

«Ухо» - отношение

Тот, у кого слишком развито «ухо» - отношение, *все и сразу принимает на свой счет* и любую информацию относит к себе. Получатель не распознает при этом особенности самовыражения в сообщении и не воспринимает стороны его предметного содержания.

«Ухо» - обращение

Тот, у кого слишком развито «ухо» - обращение, *всем и всегда старается угодить*. Он смеется, когда кто-то шутит даже если ему не смешно, только потому, что хочет соответствовать обращению шутника (отправителя). Это может привести к тому, что в дальнейшем он будет действовать еще более стереотипно, не учитывая своих собственных интересов и потребностей.

Пример: человек, сидящий на пассажирском сиденье говорит тому, кто за рулем: „Зеленый свет.“



«Ухо» - предметное содержание: „Светофор- зеленый“

«Ухо» - самовыражение: „Я тороплюсь“

«Ухо» - отношение: „Я могу водить машину лучше, чем ты“

«Ухо» - обращение: „Жми на газ!“



Согласованная и несогласованная коммуникация — два уровня коммуникации

У каждого сообщения есть *вербальная* и *невербальная* составляющие. Эти составляющие могут либо дополнять и поддерживать друг друга, либо друг другу противоречить. Если они дополняют друг друга, значит, речь идет о **согласованном сообщении**, а если противоречат друг другу, — то о **несогласованном**.

Пример:

Если кто-то плачет и при этом говорит, что у него все хорошо, то это несогласованное высказывание, так как вербальное и невербальное его выражения противоречат друг другу. Но если, же он плачет и признается, что ему грустно, то высказывание считается согласованным.

Существует четыре различных возможности определения согласованности-несогласованности сообщения:

- ▶ Определение несогласованности по контексту
- ▶ Определение несогласованности с помощью выбираемого типа формулировки
- ▶ Определение несогласованности с помощью мимики/жестикуляции
- ▶ Определение несогласованности с помощью интонаций

Основные принципы коммуникации.

Немецкий специалист в области управления М. Биркенбиль сформулировал принципы любой коммуникации:

Первый принцип:

истина не то, что говорит отправитель, а то, что понял получатель.

(Другими словами, то, что сказано, не равнозначно тому, что услышано.)

Из этого основного принципа коммуникации следует, что ни один человек, выступающий в качестве получателя информации, не ощущает и не воспринимает содержание сообщения отправителя в точности таким, каким его тот задумал, даже если отправитель и выражает свои мысли предельно ясно.

Второй принцип:

если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель. Это означает, что ответственность за точную коммуникацию лежит на отправителе.

Этим принципом нужно руководствоваться в процессе коммуникации и не перекладывать вину за неудачную коммуникацию на партнера по общению.

Третий принцип коммуникации:

всякая коммуникация осуществляется одновременно на двух уровнях: на уровне содержания и на уровне отношений, причем уровень отношений определяет содержательный уровень.

Это означает, что наиболее важным из двух уровней является уровень отношений. Поэтому если не удастся сразу достичь со своими собеседниками коммуникационного уровня отношений, т.е. гармонии, то не нужно тратить силы и время на приведение разумных объективных аргументов на коммуникационном содержательном уровне, ибо получатель информации не будет их воспринимать. Никого нельзя убедить только одними аргументами.

Основные правила общения с людьми

- ▶ называйте человека по имени
- ▶ искренне интересуйтесь другими
- ▶ внимательно слушайте
- ▶ улыбайтесь
- ▶ говорите о том, что интересует вашего собеседника
- ▶ искренне демонстрируйте собеседнику его значимость
- ▶ выдерживайте паузы в разговорах
- ▶ слушайте глазами
- ▶ умеренно используйте мимику и жесты
- ▶ помните о том, что есть «запретные» темы
- ▶ шутите

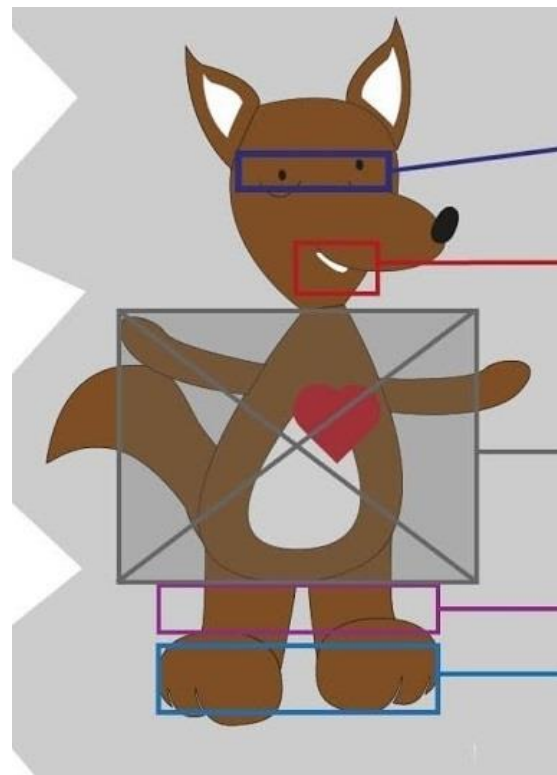
2. Язык жизни. Ненасильственное общение (Розенберг Маршалл)

Маршалл Розенберг изучал стили общения по всему миру. Он заметил, что в трудных ситуациях большинство людей в различных мировых культурах склонны к резким словам.

Для простоты восприятия метафоры он назвал этот язык "Языком Шакала"(или "языком волка").

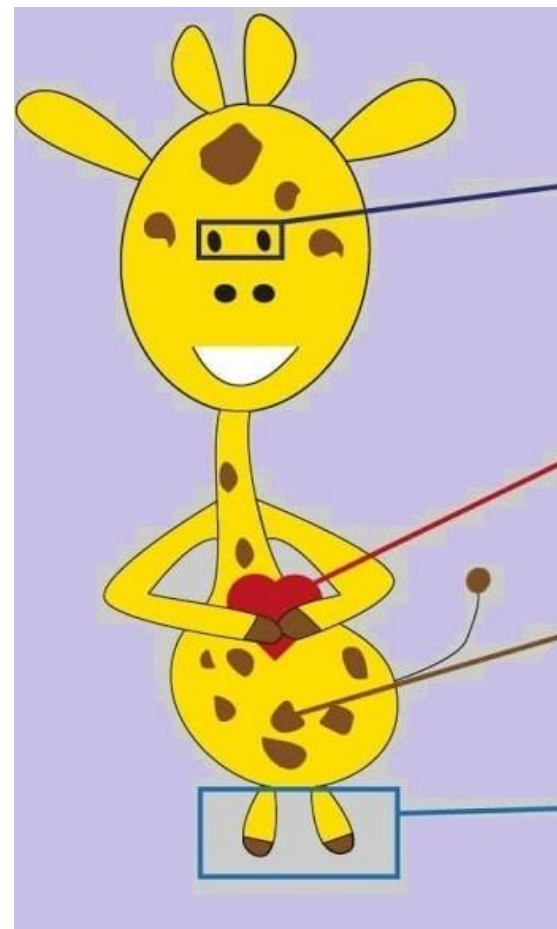
С его помощью люди говорят нечто вроде:

- "Ты должен прекрасно понимать, о чём я говорю«
- "Ты идиот и от тебя одни проблемы".



Но Маршалл также заметил, что не в каждой культуре говорили на "Языке Шакала". Было несколько культур, в которых не было войн и редко случались конфликты. У них был другой способ взаимодействия друг с другом, более сердечный. А то, как они общались друг с другом, показывало их желание понять друг друга, а не судить, упрекать и навешивать ярлыки.

Он решил назвать этот язык **"Языком Жирафа"**. По названию животного с большим сердцем и способностью видеть далеко вперед. Когда мы разговариваем на "Языке Жирафа" мы не видим никаких преимуществ в том, чтобы атаковать собеседника, ругаться с ним и навешивать на него ярлыки. Мы более заинтересованы в чувствах нашего собеседника, в его желаниях и нуждах.



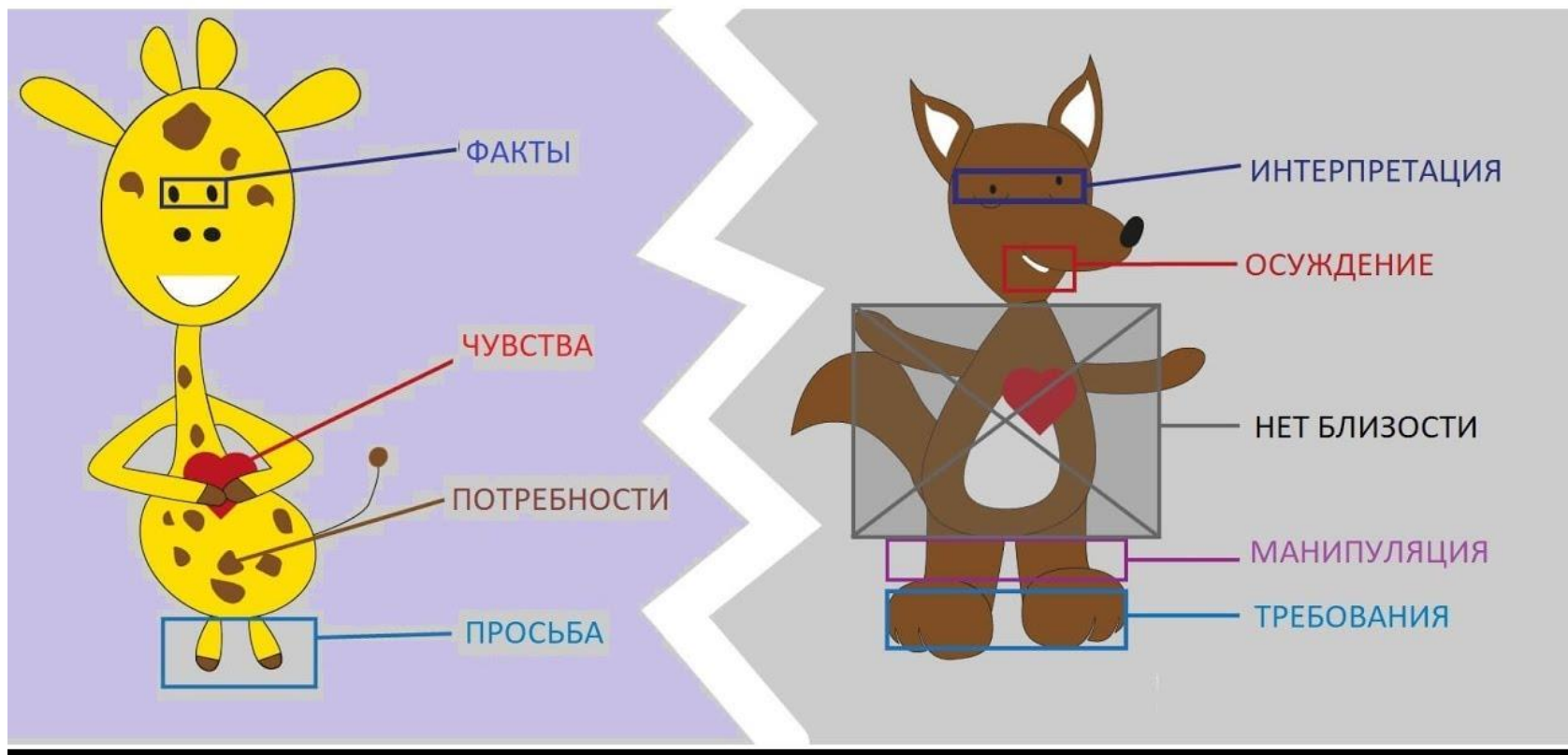
Говоря языком метафор -

"Язык Жирафа" - это язык сердца, язык который нас соединяет.

"Язык Шакала" - язык который нас разделяет.

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

"ОБЫЧНОЕ" ОБЩЕНИЕ



Данная концепция
была детально
описана Маршаллом
Розенбергом в книге
«Язык жизни.
Ненасильственное
общение».

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Язык Жизни



«Когда вы заняты осуждением людей
у вас не остается времени их любить».

МАРШАЛЛ РОЗЕНБЕРГ



Маршалл Розенберг получил ряд наград, как за свою книгу, так и за свои заслуги в области мирных переговоров, улаживания конфликтов и установления понимания с трудноуправляемыми и агрессивными людьми (как, например, особо опасные и жестокие преступники, трудные ученики-подростки и пр.)

Свой метод общения и установления доверительного контакта он начал применять еще в конце 1960-х годов, а окончательно идеи ненасильственного общения были оформлены в книгу в 1999 году. Розенберг основал *Центр ненасильственного общения*, обучающий данному методу, и у желающих есть возможность стать сертифицированным экспертом по применению метода ненасильственного общения для различных жизненных ситуаций.

Данный подход к коммуникации и отношениям довольно универсален, и главное его достоинство в том, что он помогает сосредотачивать внимание на действительно важном - на удовлетворении потребностей участников общения, что задает конструктивный тон любому взаимодействию.

В центре идеи стоят три аспекта коммуникации:

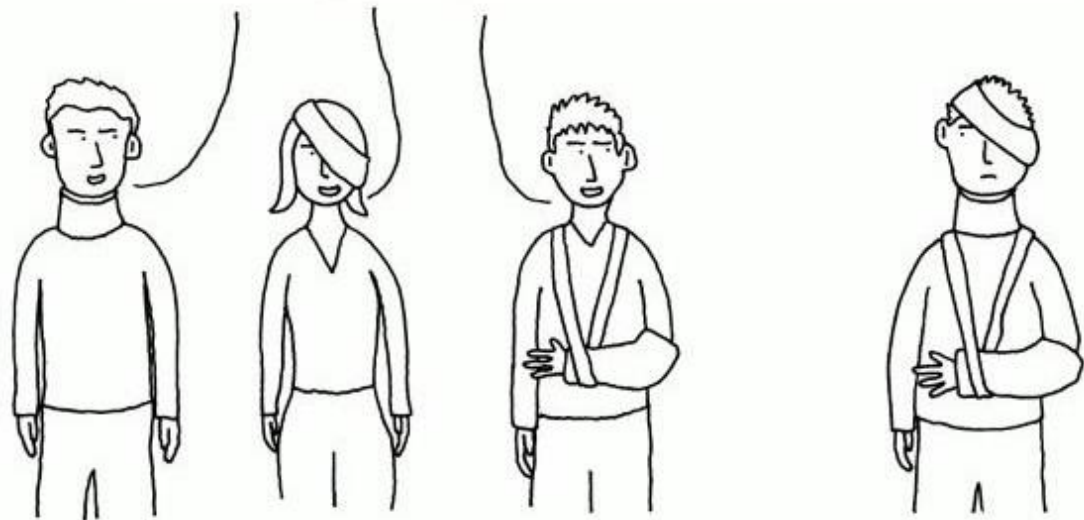
1. **Само-эмпатия**, как глубокое и эмоциональное переживание, осознание своего собственного опыта и выражение осознанного чувства в форме «**Я-высказывания**».
2. **Эмпатия**, как понимание сердцем потребностей партнера по общению и передачи ему этого понимания видя в нем все только хорошее и красивое.
3. **Честное самовыражение**, как аутентичное выражение себя таким образом, чтобы оно пробуждало сострадание в другом человеке.

Эмпатия(сопереживание) -

умение поставить себя на место другого, способности человека к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей.



*Мы точно знаем,
что ты чувствуешь.*



Вместо проявления эмпатии мы часто поддаемся сильному побуждению начать давать советы или вдаваться в объяснения собственной позиции или собственных чувств.

Эмпатия же, напротив, требует сосредоточения всего внимания на том, что говорит другой человек. Мы даем другому время и место, которые ему необходимы, чтобы полностью выразить себя и почувствовать, что его поняли.

Технология ННО помогает нам:

- ▶ научиться **понимать себя** в первую очередь
- ▶ **осознавать**, что заставляет нас **реагировать определенным образом** на жизненные ситуации, высказывания и поведение других людей по отношению к нам
- ▶ **взять ответственность** за наши реакции
- ▶ **по-новому выражать себя**, слышать других и разрешать конфликтные ситуации, фокусируя свое сознание на том, что мы наблюдаем, чувствуем, в чем нуждаемся и о чем просим

ННО основано на фундаментальном принципе, что все человеческие действия вызваны потребностями, которые люди стремятся удовлетворить.

Понимание и признание этих потребностей помогает создать определенный уровень душевной близости между людьми, ведет к сотрудничеству, а, если говорить более глобально, к миру

Метод ННО прост. Согласно принципам ННО нужно научиться:

- ▶ выражать свои собственные чувства и потребности
- ▶ эмпатически слышать чувства и потребности других людей

Сложность заключается в том, что эти действия радикально отличаются от тех, к которым мы привыкли обращаться во время конфликта: обвинять, обижаться, избегать обсуждения ситуации, вести себя грубо и агрессивно, унижать и смеяться над другими. Это происходит из-за укоренившейся привычки оценивать друг друга.

4 компонента Ненасильственного Общения

1. Наблюдения
2. Чувства
3. Потребности
4. Просьбы

1. НАБЛЮДЕНИЕ

Первая ступень на пути к ННО — это научиться видеть ситуацию такой, какая она есть.

Как видеоролик, записанный видеорегистратором. Без собственной интерпретации, эмоций, чувств, осуждения, ярлыков, диагнозов, мнений. Только действия, только слова, только факты.



Важно указывать на определенное действие или поведение и быть в высшей степени конкретным, особенно если мы связываем это с нашими собственными эмоциями.

Примеры:

- ▶ «Когда ты не отвечаешь на мои сообщения и не выходишь на связь, я испытываю грусть и растерянность».
- ▶ «Я очень счастлива и благодарна, что ты проводишь этот день со мной, и ты все это организовал для меня».

Такие четкие и однозначные определения наблюдаемого поведения собеседника помогают избежать частых «грехов» общения:

► **Обобщений и абсолютных категорий**

«Ты всегда...», «Каждый раз ты», «От тебя не дождешься...» и т.п.

► **Оценок и ярлыков**

«Ты такой ненадежный», «Какая ты эгоистка!» и пр.

► **Личных мнений, с которыми можно поспорить, или недостаточно аргументированных заключений**

«Ты слишком доверчива», «Нехорошо так поступать с друзьями», «Вы меня игнорируете» и пр.

Как можно видеть, наблюдения тесно связаны с чувствами и эмоциями - вторым компонентом ненасильственного общения.

2. ЧУВСТВА

На этом этапе наша цель — это понять, **какие чувства мы испытываем и дать им название**. Именно чувства, которые описывают наше эмоциональное состояние, а не слова, которые интерпретируют действия другого человека по отношению к нам.

Описывая свои чувства важно брать на себя ответственность за них.



3. ПОТРЕБНОСТИ

С того момента, когда люди начинают говорить о своих нуждах, а не о том, что не так с другими, возможность найти способ пойти навстречу потребностям друг друга многократно увеличивается.



Осознание своих потребностей помогает нам в первую очередь улучшить отношения с самими собой, а также укрепить взаимопонимание с другими людьми.

Если мы понимаем **потребности друг друга**, то нам проще найти вариант разрешения конфликта таким образом, чтобы удовлетворить потребности обеих сторон.

Определяя потребности важно называть именно свои ценности и устремления, а не стратегии достижения цели.

Полезные вопросы, которые следует держать в голове:

- ▶ «Что мне важно в этой ситуации?»
- ▶ «Какую свою потребность, какую свою ценность мне важно удовлетворить?»
- ▶ «Что я хотел бы получить в результате общения, какой результат или развитие событий меня бы удовлетворили?»

4. ПРОСЬБА

Четвертый, заключительный компонент процесса ННО призван помочь нам выяснить, чего мы хотели бы просить у других, чтобы удовлетворить наши потребности, обогатить нашу жизнь.

Для четкой формулировки просьбы важно выполнять следующие рекомендации:

- **Формулируйте то, в чем вы нуждаетесь, а не то, что вам не нужно.** Например, выражение недовольства своему супругу «я не хочу, чтобы ты весь вечер торчал на работе», замените на просьбу «мне бы хотелось, чтобы ты проводил вечера со мной и детьми».
- **Избегайте неопределенных, абстрактных или неоднозначных выражений,** формулируйте просьбы как конкретные действия, которые могут предпринять окружающие.
- **Убедитесь, что ваша просьба не выглядит как требование,** за невыполнением которого последует наказание или обвинение.
- **Целью просьбы должно служить именно удовлетворение потребностей,** ваших и другого человека, а не стремление изменить людей, их поведение или привлечь их на свою сторону.

Обычно мы реагируем следующим образом:

Советуем: «Я думаю, вам следует...», «Почему вы не стали?..» Переводить на себя: «Это еще ничего; а вот послушайте, что случилось со мной».

Поучаем: «Это могло бы стать отличным уроком для вас, если бы вы...»

Обрываем на полуслове: «Не стоит унывать. Все не так плохо»..»

Сопереживаем: «Ах, бедняжка...»

Допрашиваем: «Когда это началось?» — Объяснять: «Я позвонил бы, но...»

Поправляем: «Все это не так случилось».

Ключевой компонент эмпатии — **присутствие**.

В ненасильственном общении — независимо от того, какие слова используют другие для самовыражения, — мы просто слышим их наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Потом мы при желании можем воспроизвести это, выразив словами наше понимание. Мы остаемся с эмпатией, давая другим возможность полностью выразить себя, прежде чем направить внимание на решения или просьбы об облегчении.

«Уделяйте больше внимания тому, в чем люди нуждаются, а не тому, что они думают», - пишет автор.

Домашнее задание:

- ✓ Дневник стресса
- ✓ Анализ стрессоров (2-ой столбец)