

Социально-психологический тренинг «Барьеры межличностного общения»

Теоретическая информация

Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными навыками партнерского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность партнеров понимать друг друга.

Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, такие, как злость, протест, раздражение, принято называть «барьерами общения». К ним относятся:

- негативные оценки и ярлыки (оскорбления): «Ты все врешь!», «Ты не можешь понять элементарного», «не твоего ума дело» и т.п. Негативные оценочные высказывания провоцируют противодействие, желание партнера противостоять; неприятие тому, что кто-то имеет право высказывать оценки;
- советы: «Мой тебе совет, сделай, как я сказал», «Не советую тебе меня злить» и т.п. Совет следует давать только в тех случаях, когда вас об этом просят, в других случаях совет вызывает у партнера чувство протеста;
- вопросы (на которые не нужно или невозможно ответить): «Что ты здесь делаешь?», «Кто ты такой?», «Ты в своем уме?» и т.п. Любой вопрос предполагает ответ, но эти вопросы ответа не требуют, предполагается, что сам партнер поймет, как вы злитесь, обижены, волнуетесь. В ситуации конфликта партнер вряд ли захочет понять ваше состояние и вероятнее всего попытается прекратить разговор вопросами, например, «А твое какое дело?»;
- приказы: «Прекрати меня злить!», «Замолчи!», «Прекрати плакать!». Конфликт может быть разрешен, если партнеры в общении демонстрируют равенство или уважение. Человек, отдающий приказы, тем самым демонстрирует превосходство, право распоряжаться, что вызывает чувство протеста и желание оспорить приказ;
- обобщения, глобальные выводы из единичных случаев: «Меня никто не любил», «Ты ни разу в жизни не вымыл посуды», «Ничего хорошего в жизни и не видел» и т.п. Сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Подобные обобщения чаще всего неверны, партнер обязательно вспомнит, как он мыл хоть когда-нибудь посуду по собственной инициативе, что в вашей совместной жизни была и любовь, и добро;
- ирония, язвительность: «Ну, ты у меня и герой!», «Ты просто писаная красавица» и т.п. В ситуации конфликта ирония и язвительность могут обидеть партнера, будут восприниматься как оскорбления.

Нарушают отношения и осложняют ситуацию и перебивание, настаивание на собственной правоте, упреки, выдвижение ультиматума.

На эти и другие «барьеры общения» люди реагируют весьма эмоционально, и чаще всего эти эмоции носят негативный характер.

Основное правило эффективного общения - это открытое выражение желаний и чувств, уважение к желаниям и чувствам партнера.

Упражнение «АХ-ХА»

Цель упражнения: снятие эмоционального напряжения.

Участники группы делятся на пары; в каждой паре партнеры становятся друг напротив друга. Один из партнеров делает энергичный шаг вперед и одновременно выставляет перед грудью согнутую в локте руку, произнося при этом громкое «ХА!». В звук надо вложить всю свою силу и мощь, сохраняя при этом спокойствие. Партнер, стоящий напротив, демонстрирует движение пассивного начала, делает шаг назад, разводя руки в сторону, произнося при этом громкое «АХ!». Так несколько раз, меняясь ролями.

В обсуждении следует проанализировать физические и эмоциональные реакции, испытываемые в разных ролях.

Упражнение опоздание

Цель упражнения: овладение навыками конструктивного взаимодействия.

Оборудование: стандартные ласты бумаги у членов группы и написанные на ватмане «барьеры общения».

Ведущий зачитывает группе ситуацию: *Ваша хорошая подруга уже давно потеряла работу, денег в ее семье явно не хватает. И вот в организации, где вы работаете, появилась вакансия. Очень неплохие деньги платят за элементарную работу, с которой подруга легко бы справилась. Вы переговорили с начальником, рекомендовали подругу как добросовестного, исполнительную девушку. Начальник пригласил ее на собеседование к 12 часам.*

В 12 часов у дверей кабинета начальника подруги не было. Она не пришла и в 15 минут первого. В половине первого появляется подруга, и вы ей говорите...».

После того, как ситуация прочитана, ведущий просит участников группы написать то, что они бы сказали подруге в такой ситуации. Варианты реагирования зачитываются по кругу, анализируются и прикрепляются к соответствующему «барьеру». На следующем этапе участники группы совместно формулируют целесообразное реагирование.

Вариант реагирования: *«Вчера мы договорились встретиться с тобой в 12 часов. Сейчас мои часы показывают половину первого. Договорившись об этой работе для тебя, я рада была тому, что смогу тебе помочь. Когда я поняла, что ты опаздываешь, я расстроилась, затем начала волноваться, думала, что случилось какое-то несчастье. Сейчас я чувствую усталость и переживаю по поводу того, что подумает обо мне начальник в связи с данной тебе рекомендацией. Поэтому я бы хотела, чтобы ты сама объяснила начальнику причину опоздания; и если он тебя возьмет, прошу впредь быть пунктуальной у нас на работе».*

В обсуждении проанализировать почему "барьеры" первыми приходят в голову. В скрытой или открытой форме легче понять чувства?

Упражнение «Архитектор - строитель»

Цель упражнения: участники группы могут наблюдать за тем, как различно обрабатывается, передается и воспринимается одна и та же несложная информация участниками взаимодействия.

Оборудование: два листа бумаги, два карандаша, две ширмы (ширмой может служить картонная папка). На листе бумаги, разбитом на 6-8 прямоугольников, на одном из которых нарисовано сложное схематическое изображение (пересекающиеся геометрические фигуры, какой-либо узор). Второму участнику выдается лист, также расчерченный на прямоугольники, но каким будет сложное изображение, он не знает.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один участник пары будет выполнять роль «архитектора», указывать «строителю», что, где и как он должен рисовать. Задача «архитектора» - передать информацию так, чтобы «строитель» нарисовал точно такой же рисунок. Информацию передавать только словесно, что-либо показывать и тем самым помогать «строителю» нельзя. Строитель информацию не уточняет, выполняет все молча.

В ходе обсуждения участникам важно обратить внимание на то, насколько одна и та же информация по-разному интерпретируется и обрабатывается партнерами по взаимодействию.

Обсуждение : что помогало, что мешало понять информацию «архитектору».

Упражнение «Видеоролик»

Цель упражнения: осознание участниками группы влияния стереотипов на наши представления о различных группах людей, связанных профессией, национальностью, социальным положением и т.п.

Участникам группы предлагается разделиться на пары, представить, что они являются режиссерами, и снять видеоролик с сюжетом на заданную тему. Темы сюжетов раздаются участникам на карточках. После подготовки, сюжеты демонстрируются остальным участникам, задача которых узнать, какие группы людей были сняты на видеоролик. Примерные темы сюжетов: Милиционер; Учительница; Новый русский; Супружеская пара со стажем; Итальянцы и т.п.

Упражнение «Снежинка»

Цель упражнения: работа со стереотипами, развитие умения принимать чужие точки зрения.

Участникам группы раздаются одинаковые листы бумаги. Ведущий просит участников группы выполнить молча следующие действия с листом бумаги, не глядя, как такую же операцию проделывают другие:

- 1) сложите вдвое, оторвите правый верхний угол;
- 2) снова сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
- 3) сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
- 4) сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
- 5) разверните.

При демонстрации остатков листов бумаги участники группы увидят разнообразные варианты «снежинки».

В обсуждении у участников группы целесообразно спросить: «Можно ли сказать, что у кого-то бумага оторвана неправильно? Бывает ли так, что мы оцениваем человека в зависимости от того, делает он так же, как мы, либо поступает не так, как мы, смотрит на мир не так, как мы?».

Упражнение «Наши стереотипы»

Цель упражнения: осознание участниками группы роли и влияния стереотипов на формирование представлений о людях в конфликтном взаимодействии.

И н с т р у к ц и я: сейчас участникам группы будет дано задание написать характеристику на людей по их фотографиям, используя свои психологические знания о физиогномике человека.

Группа разбивается на две подгруппы, которые размещаются в разных концах аудитории. Подгруппам предъявляются одинаковые фотографии, например мужчины (см. «Фото «Курта Уолдена», Майерс Д. Социальная психология, с. 121), при этом в каждой подгруппе о мужчине с фотографии рассказываются разные истории. Например, в одной подгруппе эта история может быть о руководителе антифашистского подполья, а в другой - о начальнике концентрационного лагеря.

После того как характеристики будут написаны, подгруппы зачитывают их, собравшись в круг.

В обсуждении важно акцентировать внимание на влияние стереотипов на представления о различных группах людей.

Теоретическая информация

Стереотипы - социально разделяемые представления о характеристиках (личностных чертах, ценностях, ожидаемом поведении), воспринимаемых справедливыми в отношении социальных групп и их членов. В наиболее общем плане стереотипы рассматриваются как абстрактные умственные репрезентации социальных групп - групповые схемы или групповые прототипы. Групповые репрезентации включают стереотипизированные представления, ассоциируемые в долгосрочной памяти с групповыми обозначениями (например, кавказец).

К особенностям стереотипов можно отнести:

- 1) готовность людей к характеристике различных групп упрощенными, резкими оценочными суждениями;
- 2) трудную изменяемость сформировавшихся стереотипов;
- 3) зависимость изменения стереотипов от глубоких социальных, политических и экономических изменений;
- 4) укрепление стереотипов в раннем детском возрасте;
- 5) большую воспроизводимость и враждебность стереотипов, сопровождаемую с возрастом их устойчивости, по мере роста напряженности во взаимоотношениях со стереотипизируемой группой;
- 6) изменение при непосредственном контакте, сопровождаемом достаточным количеством подтверждений неточности стереотипа.

Стереотипы играют защитную функцию, являясь надежным стражем нашей психики, адаптивным и энергосберегающим ее механизмом. Стереотипы позволяют

оценивать явления положительными или отрицательными, значимыми или незначительными с точки зрения своей группы. В стереотипах проявляется «типическое Я». В зависимости от того, в какой ситуации проявляется стереотип, он может сберечь силы, а может и подвести, создав проблемы в отношениях или достижении значимых целей. Примерами стереотипов может служить образ «бухгалтера», «учителя», «еврея», «нового русского». Как они соотносятся с реальным носителем данной характеристики? Использование стереотипов в межличностных отношениях, в отношениях родителей и детей, мужчин и женщин («все мужчины такие...», («современные дети - они же...», «все начальники...») может усугубить конфликт, противодействовать его разрешению.