***Советы учащимся***

***Правила общения***

Сколько мы живем, столько мы и общаемся.Общение наше далеко не всегда протекает удачно и безоблачно. Оно подобно путешествию по пересеченной местности: то нам приходится штурмовать гору чьего-то равнодушия, то — переходить вброд бурливую реку раздражения, а то и спускаться в пещеру чьей-то замкнутости. Известно, что на каждом корабле есть лоцман, чья задача — начертить точную карту, позволяющую преодолеть водовороты и обойти скалы. Общение гораздо сложнее плавания по морю, и тем не менее ученым удалось составить ряд обобщенных правил, которые могут нам помочь. Но вот о чем следует помнить, прежде чем обращаться к этим правилам:

1. Никакие советы и правила не помогут вам, если вы не проявляете искренности в общении. Многие люди за версту различают фальшь. Неискреннее общение делает наше лицо похожим на маску.

2. Никакие советы не могут полностью учесть все многообразие нашей жизни и тех ситуаций, в которые мы попадаем. Поэтому, конечно, не стоит воспринимать правила общения как жесткие рекомендации, следовать им с абсолютной точностью и «жить по книжке». У нас есть мощное оружие — это наша интуиция, и зачастую именно она подскажет выход там, где правила не срабатывают.

**«техника общения»**

**Совет первый. Говорите с партнером на его языке – тогда вы поймете друг друга**

Совет покажется вам очень простым. Однако призадумайтесь — всегда ли вы ему следуете?

Представьте, что вы познакомились с человеком, который мало смыслит в компьютерах или не разбирается в футболе. Большого греха в этом нет, тем более, что новый приятель проявляет явный интерес к вашему хобби. Но, когда вы с увлечением начинаете рассказывать ему про то, какие компьютерные игры у вас есть, или описывать интересный матч, вы вдруг заметите, что он вас не слушает. В чем же дело? Вы наверняка использовали в своей речи слишком много непонятных ему терминов или «сыпали» спортивным сленгом — вот и получилось, что вы говорите на разных языках. Приятель поначалу пытался вникнуть в суть дела, но ему это просто не удалось. Так что следите за собой, такая ошибка может сильно подпортить вам, особенно, если вы делаете доклад в классе или защищаете реферат. Вспомните сами: сколько раз вам случалось зевать на уроке, потому что в ушах жужжало слишком много незнакомых слов.

**Совет второй. Постарайтесь подчеркнуть, что вы относитесь к собеседнику с уважением**

Подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему очень сильно влияет на процесс общения. Это правило — не просто одна из рекомендуемых «техник общения», но один из важнейших, фундаментальных принципов конструктивного межличностного взаимодействия. Психологи считают, что наша потребность в уважении, признании и принятии — одна из основных потребностей личности.

Реализовать это правило можно как на речевом, так и на других уровнях. Здесь тоже все просто. Не будьте слишком фамильярны в разговоре, это никому не понравится, как и излишняя чопорность. Постарайтесь, чтобы ваше выражение лица не было равнодушным, сердитым, упрямым. Многие люди не любят резких жестов, и почти все предпочитают, чтобы собеседник смотрел им в глаза. Если вы в разговоре нетерпеливо переминаетесь с ноги на ногу, поглядываете то на часы, то на дверь, но никак не в лицо партнеру, он вправе почувствовать, что вам неприятно с ним общаться.

Однако подчеркнем главное — за всеми действиями, направленными на реализацию в общении этого правила, должно стоять искреннее уважение к партнеру. В противном случае, все действия превращаются в банальную тактику манипуляции, которая, конечно, может вам помочь добиться своего, но одновременно ведет к деформации личности. Кроме того, люди каким-то «надрациональным» образом чувствуют, что кто-то относится к ним неискренне — даже в том случае, когда им по полной программе демонстрируется внешнее уважение.

**Совет третий. Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее - это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными**

Подчеркивание общности с партнером может иметь множество вариантов — интересов, целей, задач, позиций. Удивительно, но работает подчеркивание общности личностных особенностей, а проницательные люди умудряются расположить к себе собеседника, даже подчеркивая, что у них общие проблемы или неприятности. «Да, у меня вчера тоже компьютер завис — и ни с места», «Оба мы рассеянные», «Да, ты знаешь, я за эту контрольную тоже двойку схватил», — такие сочувственные фразы могут оказаться нелишними.

Конечно, лучше подчеркивать общность каких-то положительных черт. Один из самих эффективных видов этой техники общения — подчеркнуть профессиональную общность.

Но нет ничего более губительного для контакта, для общения, чем подчеркивание различий, когда акцент делается на несхожести. Представим себе девушку, которая, например, в процессе репетиции школьного спектакля заявляет кому-то из одноклассников, участвующих вместе с ней в этой работе: «Ну что вы пытаетесь советовать, как надо это делать, вы же просто любители, а я занимаюсь этим профессионально в театральной студии». Понятно, что общение не сложится.

Подчеркивание общности — самое древнее правило общения. Вспомним главное правило выживания в джунглях, сформулированное Киплингом в знаменитом «Маугли»: «Мы с тобой одной крови, ты и я». Что это, как не подчеркивание общности?

В социальной психологии известны такие феномены, связанные с общностью людей, как внутригрупповой фаворитизм и межгрупповая дискриминация. Прочитайте, в чем они состоят, и вы, конечно, вспомните, что не раз с ними сталкивались — если не в реальной жизни, то в литературе или кино.

**1. Внутригрупповой фаворитизм.**

Этот феномен состоит в том, что если человек принадлежит к определенной группе и опознается ею как «свой», то можно четко проследить, как члены группы всячески защищают и поддерживают его. Если у них есть выбор, кому помочь, кого предпочесть, они однозначно начнут со «своего». Еще один вариант проявления внутригруппового фаворитизма появляется в оценке и истолковании поступков. Два человека поставят рекорд или добьются успеха на службе. Группа высоко оценит «своего»: «Он талант, он гений, посмотрите-ка на него», а человека, не принадлежащего к группе, просто не заметят или, во всяком случае, не выразят такого восторга. Если же поступок оказался неблаговидным, то внутригрупповой фаворитизм выразится так: члена группы простят, как-то его оправдают или не заметят сделанного.

«Как не порадеть родному человечку?» — восклицает Фамусов в «Горе от ума». В его реплике — суть внутригруппового фаворитизма.

Одно из самых показательных проявлений этого феномена — структура и взаимодействие мафиозных группировок. В «Крестном отце» Ф. Копполы наглядно показано, как действует фаворитизм в рамках мафиозной «семьи».

**2. Межгрупповая дискриминация**— оборотная сторона медали.

Если человек по каким-то признакам определяется группой как представитель другой группы (не обязательно противоположной), то его проступки будут более негативно оценены и истолкованы, а его успехи никто из членов группы не воспримет положительно, а если и признают, то с оговорками: «Да, удалось ему все-таки, приходится признать...»

Понятно, что основанием для подобного различения могут выступать различные факторы. Так, группы могут разделиться, например, по возрастному критерию, профессиональному, национальному и т. п.

**Совет четвертый. Проявляйте интерес к проблемам собеседника**

Не стоит пренебрегать проблемами партнера. Такой ошибки достаточно, чтобы общение не состоялось. Наш интерес к проблемам партнера должен быть явным: не каждый может догадаться, что вы сочувствуете его трудностям с математикой или болезни любимой собаки, если вы не киваете, не выражаете своего отношения вслух, не задаете вопросов, а просто воспринимаете информацию с каменным лицом, как будто это прогноз погоды на завтра в Южной Африке.

Следующие несколько советов психологи объединяют под названием «техники выравнивания напряжения».

Напряжение может образоваться в процессе общения постепенно и незаметно или же присутствовать изначально. Но если постараться, его можно разрядить, снизить. Заодно стоит запомнить те ошибки в общении, которые только усиливают напряжение.

**Совет пятый. Дайте собеседнику возможность выговориться**

Не стоит пытаться добежать до метро под проливным дождем — его лучше переждать. Точно вам вряд ли удастся добиться внимания партнера, если он чем-то расстроен, потрясен, восхищен — дайте ему успокоиться и «остыть».

Чтобы ваш собеседник успокоился, совсем не обязательно выполнять все то, на чем он настаивает. К вам вбегает ваш приятель и возбужденно кричит, что он поссорился с друзьями, так что вы оба должны перестать с ними общаться. Дайте ему вволю поворчать, рассказать, в чем причина ссоры. Очень часто снижению напряжения способствует уже то, что он получил возможность высказать, вербализовать все свои переживания и взгляды без ограничений, без того, чтобы его перебивали.

**Совет шестой. Обязательно «проговаривайте» вслух то, что чувствуете вы, и то, что чувствует собеседник**

Психологи называют эту технику «вербализация эмоционального состояния». Она эффективно заменяет едкие замечания и проявления обиды. Вербализация собственного эмоционального состояния может выражаться, например, такой фразой: «То, что ты сейчас сказал, очень меня расстроило. Я даже не знаю, что дальше делать». Что происходит на самом деле? Прежде всего, высказав свои отрицательные эмоции, вы тем самым не копите их в себе. Это само по себе полезно, поскольку снижает вероятность стресса. С другой стороны, такая вербализация подсказывает собеседнику, какое действие оказывают его слова. Наконец, формально это никоим образом не замечание, хотя содержание то же: мне не нравится то, что он сказал. Но форма иная: отсутствует прямая оценка слов партнера. Вы, конечно, могли бы сказать: «Ты что, с ума сошел? Ты хоть понимаешь, что говоришь?» — и контакт бы рухнул.

Вербализация состояния партнера может быть выражена сходным образом: «Кажется, ты сейчас очень расстроен».

**Совет седьмой. Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации**

Когда напряжение достигает максимума, попробуйте перевести разговор с абстрактного уровня на конкретные предложения, которые можно обсуждать. Обратитесь к фактам, начните дискуссию. Можно до бесконечности жаловаться друг другу на то, что мир ужасен, и при этом чувствовать себя все хуже. А можно обсудить, как же выйти из депрессии, отвлечься, взглянуть на жизнь по-новому.

**Совет восьмой. Постарайтесь занять позицию «на равных»**

Эта техника одновременно связана и с подчеркиванием значимости партнера, и с проявлением уважения к нему. Если вы разговариваете высокомерно или, наоборот, заискивающе, это вряд ли будет приятно собеседнику, и напряжение только возрастет.

Как люди демонстрируют свое превосходство, мы все прекрасно знаем. «Я умнее», «я богаче», «я в этом лучше разбираюсь», «я старше» — превосходство одного партнера по общению над другим может подчеркиваться и осуществляться за счет компетентности, возраста, благосостояния, профессионально-ролевой позиции и т. п.

Следующая группа «техник» относится к так называемому активному слушанию. Что значит слушать активно? Ваше общение с другими будет удачнее и эффективнее, если вы как-то проявляете свою заинтересованность в разговоре. Это доказывает собеседнику, что ваши мысли не витают где-то далеко. Кроме того, функция активного слушания — еще и показать партнеру, что вы понимаете его и правильно интерпретируете его мысли.

**Совет девятый. Самый простой уровень активного слушания - принцип «ага-угу»**

Вставляйте какие-то утвердительные междометия («да», «ага» и т. п.). Это покажет, что вы следите за развитием мысли партнера.

Разумеется, вы можете спросить: как же постоянно повторять «да», если на самом деле я не согласен с точкой зрения, которую излагает собеседник? В данном случае не стоит обязательно воспринимать «да» как знак согласия, это просто подтверждение неослабевающего внимания слушателя. «Да» ведь не обязательно означает «да, согласен», оно может также означать и «да, понимаю», «да, слушаю». Подкрепить «ага-угу» можно простым кивком.

**Совет десятый. Второй уровень активного слушания -«повтор»**

Общение сложится лучше, если вы будете повторять, проговаривать сказанное партнером. Вместо «да» можно повторить, ничего не изменяя, какое-то слово или фразу. Функция та же — показать, что вы следите за рассказом.

**Совет одиннадцатый. Активное слушание: «иными словами...»**

Перефразируйте то, что сказал ваш собеседник. Это будет полезно для общения, хотя на самом деле вы просто повторите идею партнера. Можно подвести некоторую черту под услышанным, сделать резюме: «Итак, насколько я понял, ты хочешь поступать именно в театральный институт». Функции у этого приема все те же: вы проявляете свое внимание, но, кроме того, перефразирование помогает снять проблемы недопонимания, которые могут возникнуть в разговоре. Партнер может подтвердить, что вы правильно его поняли — тем самым между вами установится еще лучший контакт. Если же окажется, что он неверно донес до вас свои идеи, то он повторит их и далее будет выражать свою мысль более точно и однозначно: «Нет, не обязательно туда, но я хочу и дальше заниматься музыкой и танцем».

Сюда же можно отнести и формулирование уточняющих вопросов-утверждений. Таким образом вы лишний раз убедитесь, что правильно поняли основную мысль собеседника. Или же собеседник сможет сформулировать, почему он так говорит.

Вообще говоря, резюмирование и постановка уточняющих вопросов-утверждений важны не только в связи со всем вышесказанным об активном слушании. Это важно делать еще и потому, что мы не всегда способны сделать адекватные выводы на основе того, что мы слышим от партнера. Очень часто неадекватно воспринимаются именно причины высказывания, люди чаще всего не познают истинных причин поведения и высказываний друг друга, а приписывают партнерам те причины, которые им самим кажутся логичными. Лучше исправить такую ошибку сразу, иначе она может далеко вас завести — и после двухчасового разговора обидно будет обнаружить, что вы не поняли друг друга.

**Совет двенадцатый. Слушаем еще активнее: развиваем идею собеседника**

Это более творческий уровень активного слушания: вы не просто подтверждаете и резюмируете идеи партнера, но и развиваете их дальше. Возможно, собеседнику удастся вывести какие-то логические следствия из идей партнера: «Если исходить из того, что ты сказал, то точные науки тебя больше не интересуют — значит, гуманитарные?»

Следующие техники связаны с ситуациями негативного оценивания в общении. Как часто мы чувствуем, что вот-вот придется поставить собеседника на место или не согласиться с ним. При этом не обязательно грубить, говорить резкости. Конечно, мы стараемся сосредоточиваться только на хорошем, но это не всегда возможно.

**Совет тринадцатый. Не «ты плохой», а «ты что-то не так сделал»**

Суть правила можно сформулировать так: если уж вам необходимо дать негативную оценку, выразить порицание, то ни в коем случае не направляйте его на собеседника — только на само действие, проступок, промах. Иначе получится, что вы показываете партнеру: «Ты плох всегда и во всем, изначально», хотя на самом деле это не так.

**Общение** — великое мастерство, но создается оно мельчайшими нюансами. Представим себе, как вы с другом в очередной раз оказываетесь на грани конфликта. Что может прозвучать в ответ на очередной упрек или колкость? Если нужно сообщить другу, что вы не хотите больше с ним ссориться, сформулировать это можно по-разному. Можно сказать:

1. «Надо научиться на тебя не реагировать».

2. «Надо научиться не реагировать на твои выпады».

3. «Надо научиться не реагировать на твои срывы».

Проанализируем эти фразы. Первая фраза — чрезвычайно конфликтная, хотя, произнеся ее, вы хотели примирения. Ваш друг может истолковать, «перевести» ее так: «ты — пустое место, что с тобой ругаться, надо научиться тебя не замечать». Это, естественно, еще больше обострит конфликт, подольет масла в огонь.

Вторая фраза гораздо предпочтительнее. Во-первых, она не допускает интерпретации, приведенной выше, не дает партнеру оснований подумать, будто его считают ничтожеством. Во-вторых, она оценивает уже не личность, а сам поступок, на который нужно не реагировать.

Третья фраза — самый лучший вариант в описанной нами ситуации. Все-таки в слове «выпады» есть доля отрицательной окраски, негативной оценки. А сказав «срывы», мы неявно проявляем сочувствие к человеку, который не умеет контролировать свое поведение, доказываем ему, что в наших глазах это не вина, а беда. Конфликт тем самым смягчается, поскольку такое участие и жалость должны тронуть кого угодно. Третья фраза непременно достигнет цели, которую преследовала и первая, таящая такие возможности подхлестнуть конфликт.

Здесь следует вспомнить важное правило «техники безопасности общения».

**Совет четырнадцатый. Мы спорим только здесь и сейчас, только из-за этого случая**

Никогда не расширяйте зону конфликта. Идея проста, но огромное число людей постоянно нарушают это правило. Между тем, легко заметить, что конфликт редко бывает абстрактным — обычно он разгорается вокруг какой-то конкретной ситуации, идеи, поступка и т. д. Если уж он возник, лучше остаться в рамках спорной проблемы и не переносить его ни на что другое. Например, вы делаете замечание своему приятелю: «Ты опоздал на пятнадцать минут». Приятель отвечает, что он сделал это случайно, не рассчитал время и больше постарается не опаздывать. Следующая реплика как раз и демонстрирует нарушение данного правила: «Ну конечно, ты больше .не будешь опаздывать, да ты всегда опаздываешь, ты просто не можешь приходить вовремя! И часы у тебя вечно отстают. Тебе наплевать на время других, думаешь всегда только о себе. Если бы это касалось только времени, но это проявляется во всем, вот на той неделе...», — и конфликт разрастется, как снежный ком, переносится с частного случая на все поведение вообще. В большинстве случаев разрешить конфликт гораздо легче, если не уходить от его первопричины. К сожалению, эту ошибку часто допускают даже люди, работающие в области профессий типа «человек—человек».