**Лекция 7. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ.**

1. **Понятие личностного и ролевого в общении.**
2. **Психологические правила и принципы, обеспечивающие эффективность речевой коммуникации.**
3. **Основные типы коммуникабельности людей.**
4. **Эго-состояния собеседника и их использование в общении. Теория трансактного анализа.**
5. **Каналы восприятия и распознавания психологических особенностей собеседника. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о собеседнике.**

**1. Понятие личностного и ролевого в общении.**

По результативности совместного взаимодействия и достигнутым эффектам различают следующие виды межличностного речевого общения *необходимое* *общение* (межличностные контакты, без которых совместная

деятельность становится практически невозможной), *желательное общение* (межличностные контакты, способствующие успешному

решению производственных, воспитательных и других задач), *нейтральное* *общение* (межличностные контакты, которые не мешают, но и не

способствуют решению проблем).

*нежелательное* *общение* (межличностные контакты, которые затрудняют достижение задач совместного взаимодействия). Указанная система видов межличностного общения имеет отношение к вопросу о производительности и непродуктивности межличностных контактов и к критериям их оптимальности.

В межличностном виде общения обычно применяют языковые и неязыковые средства обмена информацией, механизмы психологического воздействия и др. Оно предусматривает установление прямых контактов между партнерами по общению, позволяет непосредственно реагировать и влиять на процесс взаимодействия. Именно поэтому межличностное общение еще называют прямым, непосредственным в отличие от опосредованного массового общения (массовое общение имеет анонимный характер, оно направлено не на определенного индивида, а на большие массы людей и осуществляется чаще с помощью средств массовой коммуникации).

Важно подчеркнуть эмоциональный характер межличностного общения, ведь в нем люди ориентированы, прежде всего, на свои внутренние цели, ценности и потребности. И хотя содержание такого общения, его формы могут гибко меняться и приспосабливаться к тому образу партнера, который формируется в процессе взаимодействия, одновременно оно предоставляет своим участникам значительную свободу в выборе способа общения, в принятии решения о его продлении или прекращении. В этой ситуации межличностное общение базируется на эмоциональной привлекательности, сходства партнеров и мало зависит от их социальных ролей и статусов.

Если общение организуется вокруг собственно психологических проблем (установление эмоциональных отношений с другим человеком, создание условий для развития индивида и др.), его называют личностно ориентированным. В том случае, когда общение ограничивается взаимодействием только на деловом уровне, оно имеет характер формального и называется официальным (ролевым).

*Личностно ориентированный (или личностный) вид общения* предполагает выделение в нем чисто психологического аспекта, то есть внутреннего мира человека. Это вовсе не означает, что речь идет только об одном партнере общения. Именно в отношениях с другим человеком индивид в полной мере может выступать и проявиться как личность, как субъект взаимодействия. Личностное общение предусматривает такие ситуации взаимодействия, в которые участники общения входят личностно. Основное назначение этого вида общения - обеспечение существования внутреннего мира личности, восприятие себя и другого как личностей, отстаивание прав на личностное отношение к явлениям внешнего мира. Речь идет не о эгоистическом устремлении, не об отстаивании «собственных» притязаний, а об утверждении общечеловеческих прав и свойств человека как личности. Как и в любом другом виде общения, в личностном общении партнеры обмениваются информацией о собственных переживаниях, чувствах, внешних событиях и т.д. Однако информационный аспект общения здесь скорее имеет второстепенный характер, а на первый план выступает внутренний мир человека.

*Официальное (ролевое) общение* предполагает отношения, опосредованные социальными или профессиональными ролями. Этот вид общения может иметь элементы личностного, однако они актуализируются настолько, насколько не расходятся с ограничениями, которые накладываются деловыми отношениями.

Ролевое общение обеспечивает взаимодействие в таких ситуациях, как «руководитель - подчиненный», «ученик - учитель», «покупатель - продавец», «врач - пациент» и др. Именно ролевые ожидания участников общения определяют, как воспринимается партнер, как оценивается его поведение, как оценивается индивидом собственное поведение, какой он есть как исполнитель роли. В ситуации ролевого общения человек не свободен в выборе стратегии своего поведения, она лишена определенной спонтанности своих реакций, действий, чувств, а иногда и внутреннего реагирования. И хотя каждый человек вносит индивидуальность и неповторимость в свои социальные роли (одинаковых врачей, лекторов, учителей нет и не может быть), образы, действия, представления задаются личности извне, социальной позицией.

**2. Психологические правила и принципы, обеспечивающие эффективность речевой коммуникации.**

В любом речевом событии действуют психологические факторы. Любое слово, интонация, жест, выражение лица и все прочие элементы речи влияют на слушателя (конечно, если он их слышит и видит). Психология общения включает в себя правила, которых так много, что никто не может знать их числа и вряд ли когда узнает. Одними правилами мы пользуемся неосознанно, о существовании других даже не подозреваем.

Есть такое понятие - "приятный собеседник". Кто он такой? Конечно, ему свойственны многие качества: он - и внимательный слушатель, и хороший оратор, не поучает своих собеседников, не утомляет их нудными разговорами и т.д. Другими словами, приятный собеседник соблюдает правила психологии общения.

Приятный собеседник всегда сохраняет человеческое лицо. "О характере человека можно судить по тому, как он ведет себя с теми, кто ничем не может быть ему полезен, а также с теми, кто не может дать ему сдачи" (афоризм). Поэтому, если человек общается по-людски со всеми своими собеседниками, а не только с начальниками или клиентами, от которых зависят его доходы, то это значит, что он имеет необходимые задатки приятного собеседника.

Всегда имейте четкое представление о том, в какой роли вы находитесь:

инициатора общения или слушателя, которого достают ненужными разговорами. Если вы инициатор общения, то имейте в виду, что, таким образом, вполне возможно, нарушаете безмятежность или планы того, кого вы пытаетесь сделать своим собеседником, и он может быть элементарно вам не рад. Будьте чуткими к своему собеседнику: прежде, чем разворачивать перед ним монологи, убедитесь, что вы его не отвлекаете, и он желает вас слушать. Иногда хочется излить душу в чьи-то уши, но если в результате такого внезапного вторжения в жизненное пространство вашего собеседника, он куда-то вас пошлет, постарайтесь не обижаться на такую его откровенность, ведь, в этом случае объективно виноваты вы, ибо первыми начали атаковать его мозги.

*Поменьше говорите о себе.* Приятный собеседник (и хороший оратор), как чистый воздух, почти незаметен: он больше говорит по делу, а не о себе. Разговоры о себе обычно имеют цель, в которой люди не всегда признаются даже себе - произвести впечатление на окружающих, хотя зачастую наоборот тем самым пробуждают раздражение, зависть или усмешку. О себе стоит говорить, если ваш собеседник сам об этом попросил, либо если вы чувствуете, что ему это интересно, когда это идет на пользу делу, либо при общении с малознакомым собеседником, когда возникает дефицит общения или гнетущее молчание.

*Никогда не стоит хвалиться.* "Хвалиться - значит, без всякой учтивости говорить другим: я лучше вас" (Пьер Буаст). Хвалиться - значит, принижать собеседника.

*С собеседником старайтесь больше говорите не о своих, а о его интересах.* Когда она ему про косметику, а он ей о карбюраторах, то лишний раз общаться друг с другом таким собеседникам не хочется. Подобные диалоги глухих обычно приводят к взаимной неудовлетворенности сторон.

*Не давайте непрошеных советов.* "Советы - как касторка: давать нетрудно, принимать неприятно" (Генри Уиллер Шоу). Непрошеный совет воспринимается как упрек, а если он дан при посторонних свидетелях - как упрек в квадрате. Среднестатистический гражданин может принять непрошеный совет только от того, кого он считает выше себя (умней, мудрей, главней или хотя бы старше), но не стерпит от того, кого он принимает за ровню и, тем более, от того, кого ставит ниже себя, а также от постороннего прохожего.

*Говорить надо не так, как нам удобно говорить, а так, как слушателям удобно воспринимать.* Если ваша речь содержательна, ясна и доходчива; если у вас поставленный голос, четкая дикция, выразительная интонация и эмоциональная окраска, органичные жесты; если вы проявляете и контролируете признаки уверенности - то это значит, что ваша речь более влиятельна, чем та, в которой эти элементы хромают.

*При беседах один на один лучше подстраиваться под собеседника, тогда влияние на него будет весомее.* Следует иметь в виду, что если вы максимально похожи на вашего собеседника - и внешне, и помыслами, и манерой говорить, - то он склонен отождествлять вас с собой и, как говорится, начинает верить вам, как самому себе. Если же вы значительно отличаетесь от своего собеседника, то он, скорее всего, увидит в вас не сторонника, а оппонента, которому обычно меньше доверяют и с которым сотрудничать не очень хочется. Поэтому, при общении, сделайте свою речь (манеру и содержание) похожей на речь собеседника - если он говорит быстро, громко и эмоционально, то и вы постарайтесь говорить так же; он говорит спокойно - и вы говорите спокойно; он склонен к юмору - и вы пошутите; он любит пофилософствовать - и вы попробуйте.

*Слово "нет" - пощечина собеседнику* - гласит еще одно правило практической психологии общения. Мы дорожим своими мыслями, особенно, когда выражаем их вслух. Мы произносим их в надежде, что их оценят по достоинству. Когда мы слышим в ответ:

"Нет, на самом деле…", то есть, вместо одобрения получаем возражение, это вызывает нашу негативную реакцию, в результате чего наш собеседник превращается в оппонента (с которым, напомню, обычно не желают сотрудничать). Слово "нет" полезно говорить в тех случаях, когда мы хотим решительно пресечь ненужные нам приставания навязчивых людей. Однако в тех случаях, когда мы сами хотим чего-то добиться от собеседника и не хотим вызвать антипатичных проявлений с его стороны, про "нет" стоит забыть.

Правильно употребляйте местоимения в речи:

1. *Старайтесь в своей речи не злоупотреблять местоимением "я".* Я считаю, что щеголять своим "я" - значит, выставлять напоказ свою нескромность. Я прекрасно понимаю, что это в определенной степени бестактно, и Я думаю, что вы согласитесь со мной. Я думаю также, что люди, которые постоянно якают - ставят себя в центр внимания, а это, насколько Я понимаю, собеседнику может не очень понравиться, ибо отодвигает его на задний план, а он тоже хочет быть на переднем. Я вам больше скажу: это может его раздражать. Я знаю, что частое "я" многим людям режет слух, поэтому Я рекомендую вам нечасто употреблять это нескромное местоимение.
2. *Не используйте в общении конструкцию "ты (вы) - негатив".* Если заявить собеседнику (или аудитории): "ты не прав" или "вы меня плохо слушали", то таким образом мы рискуем потерять в нем внимательного слушателя, т.к. воспламеняем в его душе обиду и злость. Приятный собеседник понимает, что данная речевая конструкция рефлекторно вызывает ответную негативную предвзятость к его дальнейшим словам и является явным предвестником провала его речевых попыток влияния. Поэтому, если мы хотим достигать своих речевых целей, "никогда не следует говорить: "вы меня не поняли". Лучше сказать: "я плохо выразил свою мысль" (Робер). Не бойтесь брать ответственность на себя, это не зазорно. Если же вы используете в речи обращение к слушателям ("ты", "вы") и если при этом не хотите задеть их самолюбие, то задействуйте эти местоимения позитивно в виде комплиментов ("какой ты башковитый!") или нейтрально ("вы слышали новость?").
3. *Если вы не хотите задеть самолюбие слушателя, выразите претензию через "я".* Вместо "ты меня подвел", лучше сказать: "я потерял время и огорчен, что так получилось". Человек может легко оспорить ваше негативное суждение о нем, потому что считает, что не вам его судить, т.к. у него гораздо больше прав на оценку собственного поведения и о себе-то он знает куда лучше вас: он вас не подвел, а просто у него были уважительные причины. Но он не сможет поставить под сомнение ваше отношение к ситуации.
4. *Для сближения с собеседником или аудиторией вместо "я - вы" полезней использовать "мы".* Если, скажем, при публичном выступлении оратор заявил: "вы этого пока еще не знаете, и я расскажу вам об этом потом", то это значит, что он противопоставил себя аудитории. А противопоставление скорее вызовет у слушателей желание оппонировать, а не сотрудничать. Ту же самую мысль лучше выразить через "мы": "об этом мы поговорим потом". Местоимение "мы" объединяет оратора с аудиторией в одно целое, а "вы" ("ты") по умолчанию предполагает противопоставление себе (вы там, а я тут). Поэтому вместо: "как бы вы ответили на этот вопрос?", лучше спросить: "как бы мы ответили на этот вопрос?" (или "как мы можем на него ответить?"). Не "каждый из вас допускает ошибки", а "все мы ошибаемся".

**3. Основные типы коммуникабельности людей.**

В процессе коммуникации люди проявляют по-разному. В психологии общения выделяются основные типы коммуникабельности людей, которые различаются в зависимости от преобладания таких речевых характеристик:

* доминантность;
* мобильность;  ригидность;
* интровертность.

**Доминантный собеседник** пытается завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он довольно часто бывает резким, насмешливым, говорит немного громче, чем другие. Чтобы достичь цели общения, особенно в деловой сфере, не рекомендуется перехватывать у доминантного партнера инициативу, перебивать, использовать выражения речевого давления («Хватит!" "Замолчи!" И др.).. Следует применить стратегию «речевого изматывания». Дождавшись паузы, быстро и четко сформулировать свои интересы. Вступление в беседу через паузу не выглядит внешне как перехвата инициативы, хотя по сути и является. С каждой паузой ваша позиция становится все более четкой, доминантный собеседник вынужден уже с ней считаться и как-то оценивать. Вы добились главного - вас внимательно слушают.

**Мобильный собеседник** не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит, охотно, иногда интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании. Это один из лучших типов для бытового общения. Однако в деловой сфере постоянное желание мобильного собеседника менять тему снижает эффективность речевой коммуникации. Поэтому следует через резюме, вопросы, выводы возвращать его к теме. Иначе можно с удовольствием проговорить весь день и разойтись без выяснения даже основных моментов темы.

**Ригидный собеседник** испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда этап вступления позади, ригидный собеседник четко и логично формулирует свою позицию. Этот тип наиболее подходит для плодотворного делового общения. Чтобы речевая коммуникация с ригидным партнером была продуктивной, его следует «разогреть». В данном случае рекомендуется сразу переходить к предмету речевой коммуникации, лучше расширить вводную часть, поговорить на отвлеченную тему, создать ситуацию этикетного общения.

Если с мобильным партнером вы начнете речевой контакт с разговора на отвлеченную тему, то очень быстро горько пожалеете об этом. Но если с ригидным партнером вы перейдете к теме без вступления, то сначала на ваши вопросы будете получать ответы «возможно», «надо подумать» и др.

**Интровертированный собеседник** не пытается завладеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он довольно часто застенчивый, скромный, склонный унижать свои возможности, не любит разговоров на интимные темы. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие во время беседы посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его. Для того чтобы речевое контакт с интровертным партнером проходил нормально, необходимо постоянно вербально (через похвалы этикета) и невербально (взглядом, кивком головы) показывать, что вы уважаете его как интересного собеседника, цените его высказывания. Не следует перебивать интроверта, опровергать его доводы без мотивации - речевой контакт может внезапно и надолго прерваться.

Каждый тип общения чем-то интересен, но незнание особенностей любого из них может привести к негативным последствиям. Конечно, далеко не всегда мы имеем дело с абсолютным проявлением у человека того или иного типа речевой коммуникации, но всегда один из названных типов будет определяющим.

**4. Теория трансактного анализа Э. Берна. Эго-состояния собеседника и их использование в общении.**

Согласно теории Э.Берна, каждая личность имеет три состояния Я, которые являются отдельными и особыми источниками поведения: состояние Я Родителя, состояние Я Взрослого и состояние Я Ребенка. И это не абстрактные понятия, а реальность.

Состояние Я Родителя содержит установки и поведение, перенятые извне, в первую очередь от родителей. Внешне они часто выражаются в предубеждениях, критическом и заботливом

Состояние Я Ребенок содержит в себе аффективные комплексы, связанные с ранними впечатлениями и переживаниями. Различают Ребенка ―естественного‖ (―свободного‖), ―маленького профессора‖ и ―адаптированного‖. Естественному Ребенку свойственна склонность к веселью, живому движению, фантазии, импульсивности и раскованности. Маленький профессор - это естественная мудрость ребенка. Именно эта часть состояния Я Ребенка является интуитивной, отвечающей на невербальные сообщения и предчувствующей. Адаптированный Ребенок представлен такими разновидностями, как ―бунтующий‖ (против Родителя), ―соглашающийся‖ и ―отчуждающийся‖.

Состояние Я Взрослого включает в себя вероятностную оценку ситуации, рациональность, компетентность, независимость. Оно функционирует ―здесь-и-теперь‖ и независимо от прошлого, хотя и использует информацию, заложенную в Родителе и Ребенке.

Когда Вы действуете, чувствуете, думаете подобно тому, как это делали ваши родители, Вы находитесь в состоянии Я Родителя. Когда Вы имеете дело с текущей реальностью, накоплением фактов, их объективной оценкой, Вы находитесь в состоянии Я Взрослого. Когда Вы чувствуете и ведете себя подобно тому, как вы это делали это в детстве, Вы находитесь в состоянии Я Ребенка.

Каждая личность имеет мысленные образы родителей, которые образуют ее Родителя. Временами человек ведет себя, говорит, жестикулирует и думает так, как это делали его родители. Иногда человек находится под влиянием их внутренних сообщений.

Родительские трансакции по своей природе бывают заботливыми или содержащими предубеждение. Они применяются со взрослыми так же часто, как и с детьми. Например, заботливая сторона Родителя уместна, если он откликается на временную потребность коллеги по работе в заботе и сочувствии, когда тот слишком взволнован или заболел. Родитель используется неадекватным образом, когда он принудительно воспитывает, критикует или выказывает пренебрежение другому человеку, который не хочет, не желает это слышать или не нуждается в этом.

Родитель - это передатчик культурных и семейных сценариев. Он является ценным и необходимым для человеческого рода, так как облегчает исполнение родительских задач, освобождая Взрослого для решения более сложных проблем существования.

Когда состояние Родителя является неполным или в значительной степени неадекватным, то родительским качествам может быть обучен Взрослый. Методы развития новых состояний Я Родителя находятся в стадии развития. Вы имеете неповторимое состояние Я Родителя, являющегося, вероятно, смесью полезного и вредного поведения. Осознание Вашего Родителя дает Вам более разнообразный выбор способов поведения.

В мозгу и нервной системе каждого из нас содержатся записи того, как мы ощущали свои побуждения, будучи ребенком, как мы воспринимали этот мир, что мы чувствовали по отношению к этому миру и как мы приспосабливались к нему. Состояние Я Родителя объединяет личностей, которые являются эмоционально значимыми авторитетами; состояние Я Ребенка представляет внутренний мир чувств, переживаний и адаптаций.

Личность, которая реагирует так, как это делает ребенок, - с любопытством, нежностью, эгоистично, подло, игриво, находчиво - откликается из своего состояния Я Ребенка.

В каждом из нас находится маленький мальчик или девочка. Когда Вы ведете себя или чувствуете подобно тому, как это было с вами в детстве, Вы находитесь в состоянии Я Ребенка.

Естественный Ребенок чувствует себя свободным и делает то, что он хочет. Когда Вы бываете выразительны, нежны, веселы, эгоистичны или отстаиваете свои права, Вы, скорее всего, выражаете Вашего Естественного Ребенка.

Маленький Профессор - это находчивый маленький ребенок в каждой личности. Когда Вы чувствуете себя интуитивным, переживаете моменты творчества, создаете чтонибудь для удовольствия или манипулирования кем-нибудь, чтобы получить, что Вы хотите, то в этом участвует Ваш Маленький Профессор.

Приспособившийся Ребенок - это воспитанный ребенок, который ведет себя так, как этого хотели бы Ваши отец и мать, например очень зависимо от них или самостоятельно не по годам, но иногда чувствует себя не о‘кей. Когда Вы бываете вежливыми, послушными, избегаете конфронтаций, отдаляетесь, медлите или чувствуете себя не о‘кей, Вы, вероятно, проявляете Вашего Приспособившегося Ребенка.

Ребенок становится активным, если кто-то ведет себя как родитель. Он также может активизироваться в время зависимости, например, когда человек болен или когда веселится, как, например, в гостях.

Ребенок - это основа представления личности о себе. Ваши ощущения, вероятно, происходят из Вашего состояния Я Ребенка.

Каждый человек имеет состояние Я Взрослого и, если только у него нет серьезных повреждений мозга, может использовать способности Взрослого по обработке данных. Часто обсуждаемая проблема ―зрелость против незрелости‖ не существует в структурном анализе. То, что называют ―незрелостью‖, - это привычка проявлять детское поведение неадекватным образом.

Состояние Я Взрослого может использоваться для того, чтобы размышлять, вычислять вероятности, собирать, перерабатывать информацию и сохранять ее для использования в будущем. Оно дает возможность быть более независимым и разборчивым в своих реакциях.

Жизненный опыт - это процесс проверки того, что является реальностью. Он включает в себя умение отделить факты от фантазий, традиций, мнений и архаических чувств, замечать и оценивать текущие события, сопоставлять их с прошлым знанием и опытом. Жизненный опыт позволяет находить альтернативные решения.

Человек, который имеет альтернативные решения, может затем оценить возможные последствия различных видов своего поведения. Эти функции Взрослого служат для уменьшения возможности неудач и огорчений и направлены на увеличение творческих удач.

Человек, не удовлетворенный работой, но рассчитывающий ―торчать здесь, что бы ни случилось‖, может реально оценить свою позицию и решить, является ли она подходящей. Человек, решивший, что ―торчать на этой работе, что бы ни произошло‖, не имеет смысла, может начать искать альтернативы в зависимости от своих способностей, интересов, возможностей и т.д. Чтобы получить необходимые данные, он может посетить психолога-консультанта, пройти тестирование на профессиональную пригодность, следить за объявлениями в газете по найму, изучать рекламу и т.п.

Человек, тщательно изучив себя, может понять, что же он хочет получить от работы - уверенность в себе, удобный график, материальную выгоду, командировки в другие города, возможность творческой самореализации, общение с людьми или еще чтонибудь. Он может решить, удовлетворение каких потребностей является для него значимым и каким образом, если необходимо, найти компромисс между этими потребностями. Затем человек может выбрать приемлемые альтернативы, оценить возможные последствия и принять линию поведения, которая обеспечит наиболее полное удовлетворение его потребностей.

Критерием состояния Я Взрослого является не исправление решений, а процесс проверки реальности и оценивания вероятностей, на базе которых и принимаются решения. Короче говоря, Ваш Взрослый хочет сказать: ―Ты должен делать только самостоятельные объективные оценки ситуации и без предубеждений обдумывать все проблемы, которые обнаружил, или решения, к которым должен прийти‖.

Качество решений будет зависеть от того, насколько хорошо информирован Взрослый и насколько хорошо Взрослый умеет отбирать и использовать информацию от Родителя и Ребенка. Тем не менее решения, даже принятые с учетом фактов, не обязательно будут ―правильными‖, так как мы, как и все смертные, порой вынуждены принимать решения на основе неполных данных и можем приходить к неверным заключениям.

Состояние Я Взрослого имеет дело с объективной реальностью. Взрослый не зависит от возраста, но на него влияют образование и жизненный опыт личности. Когда активизируется состояние Взрослого, человек может собирать и перерабатывать информацию, предсказывать возможные последствия различных действий и принимать сознательные решения. Но даже когда решение принято Взрослым, оно не обязательно будет точным, если ему не хватает информации. Однако использование Взрослого может помочь сократить число поступков, в которых он раскаивается, и увеличить возможность успеха.

Когда существует внутренний конфликт или саморазрушительное взаимодействие между внутренним Ребенком и Родителем, Взрослый может вмешаться в него: он может судить, выносить решение, искать компромиссы, принимать новые решения для выражения внутреннего Ребенка. Он также может принимать или отвергать предположения Родителя на основе реальности и оценивания вероятности. Чтобы достичь такой интеграции личности, Взрослый должен добиться знания о состоянии Я Ребѐнка и Родителя. Этот процесс является частью процесса самопознания.

Различные проблемы границ Я могут оказывать воздействие на спонтанное использование личностью своих возможностей. Если границы Я слишком слабые, психическая энергия личности беспорядочно скользит из одного состояния Я другое, заставляя личность вести себя непредсказуемым образом. Если границы Я слишком жесткие, то психическая энергия ―запирается‖ в одном состоянии, исключая другие. Эта проблема ясно видна, когда личность постоянно использует только одно состояние Я и предпочитает действовать почти исключительно в состоянии Я Родителя, Взрослого или Ребенка. Когда личность получает травму или накапливает отрицательные переживания, границам Я наносится повреждение. В результате этого выплескиваются чрезмерные эмоции, которые возникают как реакция на безобидные воздействия. Ясное восприятие Взрослым текущей действительности может также ―засоряться‖ Родительскими предрассудками и Детскими заблуждениями.

Когда личность впервые достигает Взрослого осознания, то ее часто охватывает отчаяние. Личность может реагировать на это неприятное чувство по-разному: отдаляясь от других людей, бросая работу, избавляясь от других людей, ничего не делая или достигая исполнительного контроля состояния Я Взрослого над собой и совершая поворот к ответственности за течение жизни.

То, что Взрослый является контролером, не означает, что личность всегда находится в состоянии Я Взрослого. Это означает, что Взрослый допускает адекватное появление всех состояний Я, так как каждое вносит свой вклад в целостность личности. Взрослый ―обращен внутрь‖ и знает, когда потребности могут быть удовлетворены с большим удовольствием и когда их необходимо сдерживать или изменять, чтобы они были уместны в настоящий момент.

Для того, чтобы Взрослый достиг исполнительного контроля, его нужно активизировать и использовать. Каждый имеет эту возможность, хотя некоторым может казаться, что это не так.

Когда Ваше состояние Взрослого включается и направляется во внутрь, оно может помочь Вам установить курс Вашей жизни намного более разумно. Старая польская пословица советует: ―Если нет ветра, гребите‖.

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.

Общение Родителя и Взрослого динамично: либо Взрослый своим спокойным, независимым, ответственным поведением собьет спесь с Родителя и переведет его в равноправную Взрослую позицию, либо Родитель сумеет подавить собеседника и перевести его в позицию подчиняющегося или бунтующего Ребенка.

Общение Взрослого и Ребенка столь же динамично: либо Взрослый сумеет побудить ребенка серьезно и ответственно отнестись к обсуждаемой проблеме и перейти в позицию Взрослого, либо беспомощность Ребенка спровоцирует переход Взрослого к позиции опекающего Родителя. Общение Родителя и Ребенка взаимодополняемо, поэтому часто реализуется в общении, хотя может носить как спокойный характер ("послушный Ребенок"), так и конфликтный ("бунтующий Ребенок"). Встречаются замаскированные виды общения, где внешний (социальный) уровень общения не совпадает, маскирует истинный психологический уровень общения. Например, общение продавца и покупателя может внешне носить равноправный характер двух Взрослых, а фактически диалог продавца ("Вещь хорошая, но дорогая") и покупателя ("Именно это я и возьму") был на уровне Родитель (продавец) и Ребенок (покупатель). **5. Каналы восприятия и распознавания психологических особенностей собеседника. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о собеседнике.**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком – партнером по общению также, как личность. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что познавая другого, формируется сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким примером, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. Установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением – эмпатией. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, как это имеет место при взаимопонимании, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

Процесс понимания друг друга "осложняется" явлением рефлексии. Под рефлексией здесь понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается мой внутренний мир.

Способности человеческого восприятия ограничены, и нам приходится выбирать наиболее важное, а всѐ остальное отсеивать. Мы не можем видеть и слышать абсолютно все, что нас окружает, мы выбираем наиболее важное для нас в этом мире. А важную информацию из мира человек получает через определенные каналы восприятия. Каждый канал имеет свои тонкости и особенности. Например, самый скоростной – визуальный. А кинестетический самый медленный. Мы используем свои органы чувств внешним способом, чтобы воспринимать мир. Внутри себя человек информацию воспроизводит, т. е. «перепредставляет» переживания самому себе при помощи 4 репрезентативных систем: визуальной (образы), аудиальной (звуки), кинестетической (ощущения) и компьютерной (рассудочный). Это те пути, по которым мы получаем, храним и кодируем информацию в своем мозге, – картинки, звуки, ощущения, запахи и вкусы и т. д.

Репрезентативная система – это та система, при помощи которой человек обращается к собственному внутреннему опыту. Репрезентативная система – это своя «любимая дверь восприятия», которой человек доверяет больше всего, чем другим. Как узнать какую репрезентативную систему предпочитает человек? Для этого надо внимательно понаблюдать за ним. Многое скажут слова которые он использует, его движения, тембр и темп голоса, любимые позы и дыхание. Эту информацию нельзя подделать, она поступает прямо из подсознания, важно научится ее распознавать и использовать в общении с собеседником.

Распознать собеседника с ведущей репрезентативной системой можно по следующим признакам.



Зная данные особенности нашего собеседника, мы можем наиболее эффективно строить процесс общения с ним, а именно используя его же репрезентативную систему. В свое сообщение мы вкрапляем слова, которые ему близки и понятны, стараемся присоединиться к его дыханию, используем знакомые ему «правила слушания», используем язык его телодвижений. Однозначно сказать, что этого знания будет достаточно для эффективного общения конечно нельзя. Надо помнить о том, существуют и другие факторы, которые работают в совокупности и влияют на эффективность (т.е. причины плохой коммуникации, правила аргументации и другие невербальные средства и т.д.).

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

|  |  |
| --- | --- |
|   | Наличие заранее заданных установок, оценок убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.  |
|   | Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.  |
|   | Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют "готовое" суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.  |
|   | Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.  |
|   | Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.  |