**Бесконфликтное и конструктивное общение**

*Источник: https://fireman.club/conspects/tema-3-2-beskonfliktnoe-obshhenie-konstruktivnoe-obshhenie/*

В течение нашей жизни мы постоянно взаимодействуем друг с другом. Взаимодействуем не только с помощью речи, но и с помощью прикосновений, мимики, жестов и т.п. Такое взаимодействие мы называем общением. Так что же включает в себя процесс общения?

**Общение** – это процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для совместной деятельности и сотрудничества. Говорить об общении как о процессе конструктивного взаимодействия можно в том случае, когда оно включает в себя следующие этапы:

* Знакомство (при первой встрече) и установление контакта.
* Ориентировку в ситуации общения, осмысление происходящего.
* Обсуждение интересующей проблемы.
* Решение проблемы.
* Завершение контакта (выход из него).

Существует два вида общения: личное и деловое.

**При личном общении** происходит неофициальный обмен информацией. К примеру, это может происходить при встрече друзей и т.п.

**Деловое общение** происходит тогда, когда люди включены в одну и ту же деятельность и их связывают совместные обязанности.

**Компоненты общения**

Выделяют несколько компонентов общения: вербальное, невербальное и паравербальное.

**Вербальным общением** называют передачу информации с помощью произносимых нами слов. Другими словами – это словесное общение.

**Невербальное общение** – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения.

**Паравербальное общение** заключается в передаче информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов.

Вспомните фразу: «Я рад тебя видеть». Произнесённая с определённой интонацией и мимикой, в одном случае, она будет говорить нам, что человек действительно рад встрече. Но та же фраза, произнесённая по-другому (с другой интонацией, мимикой, тембром голоса, сопровождаемая другими жестами) для нас выразит совсем иной смысл сказанного. Вербальное общение необходимо для передачи содержания информации. Невербальное общение помогает нам передать образное и эмоциональное содержание информации.

Чаще всего в повседневной жизни мы встречаемся со всеми компонентами общения, что позволяет нам наиболее ярко и красочно передавать ту или иную информацию. Отмечено, что наибольшую часть информации человек воспринимает благодаря невербальному общению, а наименьшую – с помощью произносимой речи.

**Схема восприятия информации**

3/6 информации человек получает благодаря невербальным проявлениям

2/6 информации человек получает благодаря паравербальным проявлениям

1/6 информации человек получает благодаря вербальным проявлениям

Необходимо подчеркнуть, что различные элементы невербального и паравербального общения: тон голоса, его тембр, высота и интонация, глубина и скорость дыхания, а так же выражение лица, взгляд, поза, жесты во время беседы, положение рук и ног – несут в себе огромный объем информации, вне зависимости от произносимых слов. Поэтому важно во время беседы, с одной стороны, уметь считывать информацию невербальных средств общения вашего собеседника, а с другой – уметь контролировать собственные движения, поведение и мимику.

Эти навыки будут полезны и в самые первые секунды знакомства, когда еще не было произнесено ни единого слова, а первое впечатление о собеседнике уже складывается – при помощи «считывания» информации по его невербальным проявлениям. Впоследствии, эту оценку общения изменить будет весьма проблематично. Американские исследователи (Л. Зунин и Н. Зунин) считают, что важны первые четыре минуты встречи, во время которых складывается общий портрет собеседника, а главную роль при этом играет не речь, а жесты.

Вообще, нужно сказать, что в процессе беседы необходимо учитывать общий настрой, содержание и атмосферу общения в целом. Однако «считывание» информации по жестам, позам и другим средствам невербального общения не всегда бывает однозначным (в некоторых ситуациях тот или иной жест может возникнуть в результате неблагоприятных условий: от холода оппонент складывает на груди руки, функционального состояния – держится за голову из-за головной боли и т.п.).

Таким образом, взаимодействуя друг с другом, мы не только слышим то, что человек нам говорит, но и видим то, как он это говорит. Отсюда следует, что для конструктивного взаимодействия необходимо не только обращать внимание на все компоненты общения собеседника, но и отслеживать свои, чтобы собеседник не мог усомниться в достоверности нашей информации.

**Бесконфликтное общение**

Конфликтное взаимодействие может возникнуть: при навешивании ярлыков. Когда мы или нам приписывают жёстко заданную определённую роль; когда оппоненты концентрируются не на самом результате, а на отношениях друг с другом. Для того чтобы избежать негативных последствий неконструктивного взаимодействия, необходимо эффективно использовать приёмы бесконфликтного общения.

**Основные принципы бесконфликтного общения:**

* Не навешивать «ярлыки» на других.
* Не позволять навешивать ярлыки на себя.
* Ориентироваться на результат, а не на отношения.

**Навешивание «ярлыков».** Сам по себе «ярлык» или стереотипное восприятие человека – это не всегда плохо. Например, в условиях дефицита времени, скорее всего, мы обратимся за помощью к человеку, который зарекомендовал себя как хороший исполнитель и ответственное лицо. В данном случае такой выбор будет существенно экономить нашу энергию и время при осуществлении поставленной задачи. Но с другой стороны, такой выбор помощника значительно сужает для нас возможности взаимодействия с другими, ещё пока не «зарекомендовавшими» себя людьми, хотя возможно, что с данным заданием они справились бы гораздо быстрее и качественнее.Общаться без «ярлыков» с людьми становится значительно интереснее и продуктивнее, ведь не бывает абсолютно одинаковых людей, а поэтому и не бывает абсолютно одинаковых ролей.

**Важно не позволять другим навешивать «ярлыки» на себя.** Бывает неприятно, когда вам приписывают определённую роль, не имеющую к вам никакого отношения. Общаться конструктивно, понимая, что тебе приписывают не свойственные роли, довольно сложно. И об этом необходимо говорить (например, на фразу «Ты постоянно опаздываешь», можно ответить «Я опаздывал последние три дня, но не постоянно»). Таким образом, вы даёте человеку понять, что эта роль не является вашей, и что вы не согласны с отождествлением вас с ней. Снимая с себя «ярлыки», общение с вашим собеседником переходит в новое русло, где не нарушаются ни ваши границы, ни границы собеседника. И таким образом создаётся благоприятная атмосфера для конструктивного и бесконфликтного общения.