**Правила і техніки конструктивного спілкування**

Психологами розробляються різні техніки, стратегії і правила конструктивного спілкування. Назвемо деякі з них, які найбільш відомі й поширені:

* говорити мовою партнера;
* виявлення поваги до партнера (завчасно прийти на зустріч, заготовлені зарання матеріали і т.п.);
* позиція «рівних»;
* виявлення інтересу до проблем партнера;
* демонстрація спільності (прямо протилежна неефективна поведінка – це акцентування відмінностей, коли акцент робиться на несхожості).

Існує група правил конструктивної комунікації, що стосується області так званого активного слухання. Ефективність останнього полягає в тому, що співрозмовник постійно виявляє свою зацікавленість у розмові, іншими словами, вербалізує процес сприймання. Найбільш простий спосіб – це підтвердження уваги до партнера стверджувальними вигуками («так», «ага»).

Більш складний рівень активного слухання – це постановка питань-стверджень, які в сукупності спрямовуються на уточнення основної думки співрозмовника. Наступний рівень активного слухання – це розвиток ідей, які підхоплено у партнера спілкування.

Важливою є група правил, які стосуються *етикету ділового спілкування*. Назвемо деякі правила ділового спілкування:

* Не говорити про те, чого не знаєте.
* Менше говорити і більше слухати.
* Не використовувати сленг. Використання сленгу у спілкуванні з колегами допустиме тільки після тривалого знайомства з ними і тільки з тими з них, хто знає, що ви умієте розмовляти правильно.
* Збираючись на службу, одягатись так, як одягається начальник вашого начальника.
* Підтримувати робоче місце в ідеальному порядку.

У *психології пропаганди* розроблена група правил, що пов’язані зі спонукальною інформацією. Найбільше звертається увага на такі:

* Своєчасність інформації. Інакше інформацію про факт можуть випередити чутки, які викривляють інформацію і можуть дезорганізувати людей. Недарма західні політологи вважають чутки однією з найсильніших видів зброї у психологічній війні.
* Правило своєчасності пов’язане з наступним правилом, яке має назву «хто перший». Згідно цього правила, спрацьовує інформація від першого комунікатора. Наступна інформація буде сприйматись крізь призму першої. Іншому джерелу буде більш важко нав’язати свою точку зору.
* Правило «бар’єр пересиченості» полягає в тому, що інформація буде ефективною, якщо кількість її передач здійснюватиметься в певних межах. Існують нижні та верхні межі, в яких інформація «спрацьовує».

До спеціальної групи технік комунікації відносяться *техніки вирівнювання напруги*, які дозволяють знизити нервову напругу, що виникає або існує первісно в спілкуванні.

* Вербалізація емоційного стану (свого або партнера). Вербалізація відбувається не як зауваження партнеру, а як тактика, що давала б можливість разом з емоційною розрядкою підказати партнеру, яку дію здійснюють його слова.
* Пропозиція конкретного виходу з ситуації, тобто переведення розмови з абстрактного рівня на конкретні пропозиції, які можна обговорювати.
* Надання партнерові можливості виговоритись. Ця техніка часто використовується керівниками на нарадах, коли необхідно провести вже підготовлене рішення.

Серед заходів, яких потрібно дотримуватись, щоб уникнути «дефектів» у контактах, основними є такі:

* + Не починати відповідь словом «ні», інакше партнер перериває взаємне слухання.
  + Не застосовувати «тактику слідчого», тобто техніку випитування.

Техніка Франкліна.

* + Перший етап – розпочинати будь-яку відповідь зі слова „так”.
  + Другий етап відповіді співрозмовнику – це позитивна оцінка ідеї співрозмовника і, більш того, обґрунтування свого позитивного ставлення – чим саме ця ідея виявилась привабливою.
  + Третій етап – описання умов, за яких запропоноване рішення було б найкращим.
  + Четвертий етап – описання реальних умов (спочатку без відношення до запропонованої ідеї).
  + П’ятий етап – пропозиція нового, зміненого рішення у відповідності з конкретними, тільки що описаними умовами.

У конфліктних ситуаціях психологи рекомендують скористатись *ассертивністю,* тобто здатністю людини відстоювати свої права, беручи до уваги права інших. Американський психолог К.Дойч (1993), обговорюючи ассертивність, формулює “троїстий принцип”, який полягає в наступному: опинившись в конфліктній ситуації, будьте твердими, чесними і дружелюбними. Агресивна, звинувачувальна тактика не призводить до розв’язання конфлікту, а навпаки, заставляє людей захищатися і наполягати на своїй думці, позиції.

Деякі поради, які надаються психологами з приводу того, як уникнути деструктивних чвар у близьких стосунках:

Що не потрібно робити:

1. Вибачатись завчасно.
2. Ухилятись від суперечки, займатись саботажем, третирувати мовчанням.
3. Використовувати інтимне знання людини для ударів “нижче поясу” та знущань.
4. Притягувати питання, що не стосуються справи.
5. Стимулювати згоду, демонструючи образу.
6. Пояснювати іншому, що він відчуває.
7. Нападати опосередковано, критикуючи кого-небудь або що-небудь, що має цінність для іншого.
8. Підсилювати невпевненість іншого, застосовуючи погрози.

Що потрібно робити:

1. Сваритись наодинці, без дітей.
2. Ясно сформулювати проблему і повторити аргументи іншого своїми словами.
3. Розкрити власні позитивні і негативні почуття.
4. З готовністю вислухати відгуки про свою поведінку.
5. З’ясувати збіжності і розбіжності з партнером і що з цього є найбільш значимим для кожного.
6. Задавати питання, які допоможуть іншому підібрати слова для вираження своїх інтересів.
7. Чекати, поки емоційний стан стихне, не відповідаючи тим самим.

**Рекомендовані джерела**

1. Ануфриева Н.М. и др. Социальная психология: курс лекций. – К., 2000. – 241 с.
2. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. - К., 1995. – 304 с.
3. Крысько В.Г. Введение в социальную психологию: Учеб. пособие. – М., 2000. – 432 с.
4. Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии. – СПб., 2003. – 251 с.
5. Майерс Д. Социальная психология. – СПб., 2002. – 338 с.
6. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підручник. – К: Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.