

Межличностные отношения

Классификация межличностных отношений

Межличностные отношения — это отношения, складывающиеся между отдельными людьми. Они часто сопровождаются переживаниями эмоций, выражают внутренний мир человека.

Межличностные отношения делятся на следующие виды:

- 1) официальные и неофициальные;
- 2) деловые и личные;
- 3) рациональные и эмоциональные;
- 4) субординационные и паритетные.

Классификация межличностных отношений

- **Официальными (формальными)** называют отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами. Это отношения, имеющие правовую основу. В такие взаимоотношения люди вступают по должности, а не из личных симпатий или антипатий друг к другу.
- **Неофициальные (неформальные)** отношения складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками.

Классификация межличностных отношений

- **Деловые** взаимоотношения возникают в связи с совместной работой людей.

Ими могут быть служебные взаимоотношения, основанные на распределении обязанностей между членами организации, производственного коллектива.

- **Личные** взаимоотношения — это отношения между людьми, которые складываются помимо их совместной деятельности. Можно уважать или не уважать своего коллегу, испытывать к нему симпатию или антипатию, дружить с ним или враждовать. Следовательно, в основе личных отношений лежат чувства, которые люди испытывают по отношению друг к другу. Поэтому личные взаимоотношения носят субъективный характер. Выделяют отношения знакомства, товарищества, дружбы и интимные отношения.

Личные взаимоотношения:

Знакомство — это такие отношения, когда мы знаем людей по имени, можем вступать с ними в поверхностный контакт, поговорить с ними.

Товарищество — это более тесные положительные и равноправные отношения, складывающиеся со многими людьми на основе общих интересов, взглядов ради проведения досуга в компаниях.

Дружба — это еще более тесные избирательные отношения с людьми, основанные на доверии, привязанности, общности интересов.

Интимные отношения являются видом личных отношений. Интимные отношения — это отношения, при которых другому человеку доверяется самое сокровенное. Эти отношения характеризуются близостью, откровенностью, привязанностью друг к другу.

Классификация межличностных отношений

Рациональные отношения — это отношения, основанные на разуме и расчете, они строятся исходя из ожидаемой или реальной пользы от устанавливаемых отношений. **Эмоциональные** отношения, напротив, основаны на эмоциональном восприятии друг друга, часто без учета объективной информации о человеке. Поэтому рациональные и эмоциональные отношения чаще всего не совпадают. Так, можно испытывать неприязнь к человеку, но вступать с ним в рациональные отношения во благо общей цели или личной выгоды.

Классификация межличностных отношений

- **Субординационные** отношения — это отношения руководства и подчинения, т. е. неравноправные отношения, в которых одни люди имеют более высокий статус (должность) и больше прав, чем другие. Это отношения между руководителем и подчиненными.
- В противоположность этому **паритетные** отношения означают равноправие между людьми. Такие люди не подчинены друг другу и выступают как независимые личности.

Аффилиация

Аффилиация — потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

Аффилиация

В аффилиации выделяют две стороны, одна из которых связана со **стремлением к принятию** (СП) — позитивная сторона аффилиации, или собственно аффилиация,

а другая — со **страхом отвержения** (СО) — негативная сторона аффилиации. Причем основой этой потребности считается страх отвержения. Именно из-за него люди стремятся к принятию их другими людьми. Поэтому потребность в аффилиации (стремление к принятию) и страх отвержения связаны друг с другом. Однако эта связь не прямая, а обратная: чем меньше выражен страх отвержения, тем больше выражено стремление к принятию, и наоборот. Другие исследователи говорят о самостоятельности этих двух сторон аффилиации, так как корреляты потребности в принятии и страха отвержения оказываются разными.

Аффилиация

Доминирование у человека *стремления к принятию* приводит к стилю общения, характеризующемуся уверенностью, непринужденностью, открытостью и социальной смелостью. Если же преобладает *страх отвержения*, то у человека проявляются неуверенность, неловкость, скованность. Такие люди вызывают недоверие к себе, они одиноки, у них слабо развиты навыки общения.

Остракизм

Остракизм — это неприятие или игнорирование человека окружающими. Он лишает человека возможности реализовать свою потребность в аффилиации (принадлежности). Остракизм играет роль средства регулирования социального поведения, взаимоотношений с людьми. Люди реагируют на остракизм плохим настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом.

Не разговаривать с человеком — значит проявлять по отношению к нему «эмоциональную жестокость» и пускать в ход «самое ужасное оружие» — таково мнение людей, подвергавшихся остракизму. Даже игнорирование незнакомыми людьми (например, когда человек попадает в незнакомую компанию или когда его электронное письмо остается без ответа) вызывает негативные переживания.

Одиночество

Понятие «одиночество» имеет в философской и психологической литературе неоднозначное толкование. О. Н. Кузнецов и В. И. Лебедев (1972) обозначают им сенсорную депривацию. А. Маслоу (1982), И. Ялом (1999), Ю. М. Швалб и О. В. Данчева (1991) отождествляют это понятие с изоляцией и уединением. Человек ожидает понимания и признания своей личности, испытывает потребность в любви. Если этого не происходит, он осознает свою отчужденность от окружения и переживает ее как одиночество.

В связи со слишком широким и неадекватным пониманием общения («общение» с миром природы, искусства) выделяют и соответствующие разновидности одиночества: космическое (соотнесенность человека с природой и миром, самоотчужденность), культурное (потеря связи с культурным наследием, разрыв поколений), социальное (отторжение значимой группой), межличностное (неудовлетворенность сложившимися отношениями).

Одиночество

- **Изоляция** — отсутствие связей с внешней средой; это ситуация, а не психическое состояние.
- **Уединение** — добровольный уход от контактов с окружающими. Оно оставляет человеку возможность выхода из этой ситуации и является нормальным условием развития и существования личности. Уединение не обязательно связано с одиночеством; люди могут быть счастливы и в затворничестве. С другой стороны, и при наличии объективных связей с другими человек может переживать одиночество (например, в семье), если он видит, что его не любят, не понимают.
- **Одиночество** — это эпизодически возникающее острое переживание беспокойства и напряжения, связанное с неудовлетворенным стремлением иметь дружеские или интимные отношения (Р. Вейс, 1989).

Типы эмоционального одиночества:

Д. Раадшелдерс (1989) выделяет следующие типы эмоционального одиночества:

- 1. Безнадёжно одинокие, неудовлетворенные своими отношениями люди с чувством опустошенности, покинутости, обездоленности.
- 2. Периодически и временно одинокие люди с наибольшей социальной активностью.
- 3. Пассивно и устойчиво одинокие люди, которые смирились с одиночеством и изнемогли от него.
- 4. Люди не одинокие (не испытывающие этого чувства), у которых встречаются отдельные случаи социальной изоляции в качестве добровольного и неугнетающего уединения.

Разрешение конфликтов

Как предотвратить возникающий конфликт

Напрасно думать будто резкий тон есть признак прямодушия и силы.

В.Шекспир

Основные приемы предупреждения конфликта

- Основные приемы в разговоре с назревающим конфликтом, могут быть такими:
- Старайтесь не “выпаливать” все, что думаете, в момент гнева, ведь часто есть возможность выяснить отношения позже, в другом состоянии. Используйте другие способы выплеснуть эмоции. Может случиться так, что одно неосторожное слово потом не загладят никакие объяснения, благородные дела, подарки...
- Дайте собеседнику выговориться и выдержите паузу. Скажите о впечатлении, которое произвели на вас слова партнера.
- Сообщите собеседнику о том, как вы воспринимаете его состояние. Например: "Вы выглядите очень взволнованным (озабоченным, опечаленным ...)" или "Мне кажется, вы раздражены".
- Сообщите о своем состоянии в данной ситуации. Например, в такой форме: "Меня беспокоит, что мы с вами ..." или "Когда вы говорите таким тоном, мне трудно участвовать в обсуждении".

Основные приемы предупреждения конфликта

- * Скажите собеседнику, что вы его цените и дорожите его мнением. На любом шаге общения давайте возможность партнеру “сохранить свое лицо”.
- * Если вы были не правы - признайте это. Способность признавать собственные ошибки является признаком силы, свидетельством личностного развития, продвижения к зрелости. Открытое признание заблуждений не заставит вас с неизбежностью смотреть потом на партнера только снизу вверх. Чрезмерная уверенность в своей правоте и огненный темперамент могут подтолкнуть к необузданным поступкам, сходным с таким.
- * Если вы видите подходящее решение конфликта, предложите его для обсуждения. Если оно не встречает поддержки, обратитесь к фактам. Когда фактов много, не перебирайте все – начинайте с самых важных.
- * Если поведение партнера не меняется в желательном направлении, повторите его самые неразумные слова. Может быть, он подумает о них еще раз.

Основные приемы предупреждения конфликта

Старайтесь вести себя корректно, лучше подчеркнуто вежливо.

“Криком изба не рубится”.

Заблуждения, затягивающие разрешение конфликта

"Конфликт может разрешиться только выигрышем одной стороны и проигрышем другой".

- Это заблуждение. На самом деле, в глубоком конфликте проигрывают обе стороны. Углубляя конфликт, мы увеличиваем свой проигрыш.

Заблуждения, затягивающие разрешение конфликта

"Он плохой (глупый, упрямый, ленивый ...) человек".

- Убеждение, что причина конфликта в том, что "он" ("она") плохой. Он должен измениться, и тогда проблемы не будет.

Заблуждения, затягивающие разрешение конфликта

"Есть камень преткновения".

- Ситуацию воспринимают как неразрешимую, потому что уверены, что существует непреодолимое препятствие для взаимопонимания. Обычно впечатление о непреодолимости препятствия возникает в результате неудачных попыток решить ситуацию одним способом, хотя человек считает, что пробовал делать это по-разному. Необходим творческий поиск действительно разных подходов.

Заблуждения, затягивающие разрешение конфликта

" Поиск соломинки в глазу другого".

- Ясно видны недостатки другого, но не осознаются такие же недостатки у себя.

Заблуждения, затягивающие разрешение конфликта

"С тобой все ясно".

- Стремление неоправданно упрощать ситуацию. Уверенность в том, что действия другого ошибочны, неправильны, основываются на сомнительных принципах и т.п.

Условия успешного разрешения конфликта

& **Точно сформулировать суть конфликта.** Лучше сделать это на стадии подготовки к обсуждению проблемы. В разгар дискуссии сделать это будет очень трудно.

& Конфликтующие стороны должны **общаться открыто и активно.** Прерывание общения - это стратегия избегания, а не достижения согласия, она заводит проблему в тупик. По ходу разговора повторяйте в краткой форме основные мысли партнера (желательно перефразируя), чтобы он был уверен, что вы его слышите и понимаете.

Условия успешного разрешения конфликта

& Все стороны должны поддержать запрет на угрозы, ультиматумы.
Иначе обсуждение имеет мало шансов быть продуктивным.

& Просьбы и предложения следует высказывать как можно конкретнее. Чем конкретнее просьба, тем больше шансов, что она будет удовлетворена.

& Не переходить от обсуждения дел или поступков к обсуждению личностных особенностей участников конфликта. По ходу дискуссии не поминать друг другу старых грехов.

Правила ведения разговора при разрешении конфликта

& Слушайте, не перебивая. Покажите собеседнику, что вы внимательны и действительно стремитесь к достижению согласия. Подчеркните то, что вас объединяет, что у вас есть общего.

& Обратитесь к какой-либо конкретной ситуации, которая вас не устраивает, и постарайтесь описать ее безоценочно. Выясните, как понимает эту ситуацию другая сторона. Выскажите то, что вы чувствуете в связи с этой ситуацией и постарайтесь понять чувства партнера. Многие конфликты вырастают из невысказанных мыслей и чувств.

Правила ведения разговора при разрешении конфликта

& Как можно более откровенно обсудите мотивы поведения всех вовлеченных в конфликт сторон.

& Помните, что первым делает шаг навстречу не слабый, а мудрый. Уступки далеко не всегда нарушают равенство позиций, исключают возможность “сохранить лицо”.

Правила ведения разговора при разрешении конфликта

& По ходу обсуждения время от времени пробуйте по-новому, более точно сформулировать суть конфликта и предлагайте партнеру конкретнее сформулировать желательный для него конечный итог обсуждения.

Хорошо, если принятое решение будет записано. Неважно на чем вы его запишите и где будет храниться запись - пусть, например, на тетрадной обложке, которая потом будет свернута и подложена под ножку стола, чтобы он не качался. Имеет значение сам факт, что при необходимости точную формулировку можно найти.

Разговор не должен быть закончен "ничем". Если удовлетворяющее решение не найдено, все равно должен быть подведен итог. Его надо постараться сформулировать ясно.

Поблагодарите собеседника за то, что он пошел на разговор.

Как встретить хамство

***Чтобы заклеить негодяя, надо еще выяснить,
есть ли на нем место, свободное от клейма.***

Н.Акимов

Как встретить хамство

- Лучшими подарками хаму – радостными и ожидаемыми - будут ваше ***смущение или ответное хамство***. Не торопитесь делать хаму подарки, пока не убедитесь, что он их достоин, поэтому вначале изучите очередной экземпляр.
- Часто хамят человеку, заслуживающему внимания и уважения. Какому-нибудь ничтожеству по крупному хамить не будут. Отметьте, как вас высоко оценивают!
- Прежде всего, постарайтесь определить, следствием чего является хамство, с которым вы столкнулись. Часто встречаются следующие ***разновидности хамства***.

Как встретить хамство

* Хамство из-за раздражительности и неумения управлять своими эмоциями, выражать их приемлемым для окружающих способом. Оно связано с психологической невежественностью, безграмотностью хама, неумением видеть ситуацию общения со стороны.

* Хамство, вызванное чувством собственной неполноценности, неверием в свою способность избавиться от неполноценности. Чувствуя собственную ничтожность, хам не уважает себя. Не уважая себя, не может уважать и других, общаться с людьми по-человечески.

Как встретить хамство

- * Хамство, за которым стоит не выплеснутая агрессия. Враждебность часто обусловлена изолированностью от окружающих, ощущением угрозы, идущей из внешнего мира, неспособностью освободиться от душевной боли. Такая агрессия не является признаком силы, скорее - свидетельством отчаяния. В самом деле, разве будет довольный собой и жизнью человек кричать, оскорблять других? В этом случае хамящего и пожалеть можно. На всякий случай, вначале сделайте это только взглядом.
- * Хамство как следствие примитивной душевной организации. Такой хам более всего озабочен четким функционированием двух отверстий своего пищеварительного тракта: входного и выходного. Предельно простое, прямое отношение хама к окружающему порождено ведущей ролью прямой кишки в его саморегуляции.

Как встретить хамство

Не воспринимайте хамские слова как покушение на вашу личность.

Вы ведь не подозреваете в покушении на вашу личность собаку, облаившую вас, или птицу, испачкавшую вам шляпу. Это явления природы, которые протекают независимо от вас и ваших личностных особенностей. То же и хамство, которое по воле случая направлено в этот раз на вас. Хамство - следствие многообразия прекрасного, в сущности, мира. Подумайте о том, что мир станет более тусклым, если в нем все ивы окажутся плакучими, а все собаки – овчарками.

Как встретить хамство

Учитывайте, что обычно атака идет не на вашу личность в целом, а только лишь на вашу напряженность, закрепощенность. Как только хам обнаруживает, что напряженности и скованности нет или что их усилить не удастся, фонтан начинает иссыхать. Этот момент очень интересен для наблюдения: при видимости унижения вас, в действительности, хамство начинает разъедать нутро несчастного хамского существа.

Спокойствие, раскрепощение, отсутствие лишнего напряжения - ваши великие и самые надежные союзники. Это лучшее зеркало, отражающее любое направленное на вас нежелательное воздействие.

Понятие психологически конструктивного влияния

Психологически конструктивное влияние должно отвечать трем критериям:

- 1) оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
- 2) оно психологически корректно (грамотно, безошибочно);
- 3) оно удовлетворяет потребности обеих сторон.

Психологически конструктивное противостояние влиянию также должно отвечать этим трем критериям. В реальности влияние и противостояние влиянию – это две стороны единого процесса взаимодействия, поэтому правильнее говорить о взаимном психологическом влиянии.

Понятие психологически конструктивного влияния

Психологически корректной (грамотной, безошибочной) будет такая попытка влияния, в которой:

- а) учитываются психологические особенности партнера и текущей ситуации;
- б) применяются «правильные» психологические приемы воздействия.

Понятие психологически конструктивного влияния

Для того чтобы влияние было признано психологически конструктивным, должны быть соблюдены все три приведенных выше критерия. Например, очевидно, что психологически безошибочным может быть и разрушительное влияние на другого человека. Поэтому понятия психологической конструктивности и психологической корректности (безошибочности) являются перекрещивающимися, но не совпадающими.

Если оказываемое влияние соответствует критериям психологической конструктивности, у его адресата есть два пути:

- 1) поддаться влиянию;
- 2) конструктивно противостоять ему корректными психологическими способами.

Как склонить человека к своей точке зрения

Правила:

1. Часто одержать верх в споре – это уклониться от него.
2. Уважайте мнение собеседника, не говорите о его неправоте.
3. Если вы не правы, признайте это.
4. С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.
5. Постарайтесь заставить собеседника сразу же ответить вам "да".
6. Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.

Как склонить человека к своей точке зрения

7. Пусть ваш собеседник считает, что главная мысль принадлежит ему.
8. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.
9. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям другого.
10. Взывайте к более благородным мотивам.
11. Драматизируйте свои идеи, подавая их эффектно.
12. Бросайте вызов, задевайте за живое.

Как углубить отношения с человеком

- Старайтесь принимать людей такими, как они есть. Принимать значит искренне стремиться понимать человека, признавать его право быть индивидуальностью. Принятие не предполагает обязательного согласия с человеком, одобрения всех его поступков, чувств, мыслей.
- Признавайте за собой право ***испытывать именно те чувства, которые у вас возникли***. Не скрывайте их, и ваши отношения станут намного более искренними. Как и все, вы можете быть веселым, грустным, равнодушным, раздраженным и т.д. Помните, что не скрывать раздражения и вымещать агрессию на другом - совершенно разные вещи.

Как углубить отношения с человеком

- Научитесь принимать свои чувства и чувства другого человека такими, как они есть. Не забывайте, что чувства сложны и противоречивы. Даже чувство любви связано с негативными переживаниями: мы можем бояться потери любимого, ненавидеть любимого человека за то, что он имеет над нами власть... Не стоит паниковать или лгать себе, если вы обнаружите у себя те или иные негативные чувства по отношению к любимому.

Как углубить отношения с человеком

Многое зависит от умения наладить доверительное общение.

Насыщенность общения положительными эмоциями зачастую важнее предмета разговора и даже его результатов.

Эмоциональный контакт в повседневном общении в большинстве случаев важнее передаваемой информации. Чтобы проверить точность своего настроения на волну собеседника, назовите то чувство, которое, как вы полагаете, собеседник испытывает, при этом, дав ему понять, что у вас нет полной уверенности в своих предположениях. Например: "Мне кажется, вы чем-то разочарованы (что-то раздражает, чем-то опечалены и т.п.)". Это даст шанс получить от собеседника либо сообщение о его действительных чувствах, либо уточнение вашего предположения.

Как углубить отношения с человеком

Научитесь видеть насколько удовлетворен собеседник общением с вами. Вот перечень наиболее простых поведенческих признаков удовлетворенности собеседника разговором:

- более плавные движения - беспокойные движения могут свидетельствовать о подавляемом желании что-то сделать, высказаться и т.п.;
- свободное дыхание;
- спокойные движения глаз;
- собеседник не избегает пространственной близости;
- собеседник не избегает смотреть в глаза.

Как сохранить отношения

Уже установившиеся отношения рушатся по следующим причинам.

Во-первых, существует заблуждение, что налаженные отношения со временем становятся более прочными. Отношения редко складываются сами собой, обычно их приходится строить.

Отношения - это живая материя, они требуют "ухода", заботы.

Как сохранить отношения

Во-вторых, проявляется осознанное или неосознанное ***стремление к манипуляциям***. Манипуляторство - это отношение к человеку как к вещи, инструменту, средству достижения своих целей. Способов манипуляции много, некоторые из них вовсе не выглядят жесткими или коварными, например, плач, жалобы на болезнь или обещания заболеть, упреки ("Ты меня не любишь и поэтому так поступаешь").

Как сохранить отношения

В-третьих, мы часто ***потворствуем манипуляциям*** - боясь разочаровать близкого человека (коллегу, партнера) своим отказом или несговорчивостью, признаем у себя отрицательные качества, не видя их. Если вы чувствуете, что вас принуждают к неестественному поведению, что вы вынуждены выполнять просьбу, хотя вам этого совсем не хочется, то, весьма вероятно, вы становитесь "объектом манипуляции". Чаще всего "ловят" на том, что мы опасаемся потерять свой авторитет, показаться не столь хорошим, добрым, любящим, преданным и т.д.

Но манипуляции человек может осуществлять и неосознанно. Если вы заинтересованы в открытых, подлинно глубоких отношениях, то приготовьтесь к возможной обиде и скажите неприятные слова о том, что вам кажется, будто вами манипулируют. Пусть вас поддерживает уверенность, что вы делаете это ради сохранения отношений.

Как сохранить отношения

Найдите в человеке как можно больше достоинств, в отношениях опирайтесь, прежде всего, на них.

Чтобы сохранить глубину эмоциональных отношений с близким человеком надо уметь прощать. Нам очень дороги и наша правота, и принципиальность, но, все-таки, каждого из нас жизнь ставит перед выбором - ***что дороже: правота и принципиальность или близкие отношения.*** Если возникнет необходимость предпочесть то или другое, сделайте это осознанно и держитесь выбора.