**Как общение сделать приятным.**

В дни вынужденной самоизоляции трудно сохранить позитивный эмоциональный настрой и теплые отношения со всеми домочадцами. Трудно, но возможно. В человеческом взаимодействии более половины всех проблем относится к недостатку взаимопонимания.

Человек хочет сказать одно, говорит другое, собеседник в этом слышит третье и истолковывает как четвертое. Психологи называют это трудностями коммуникации. Для преодоления этих трудностей специалистами были выделены те формы общения, которые максимально способствуют налаживанию взаимопонимания и сотрудничества. Их называют техниками эффективного общения. Применять эти техники можно и в семье, и на работе. И при выяснении различных конфликтных ситуаций. Техника о которой будем говорить называется

**ТЕХНИКА Я-СООБЩЕНИЙ**

Когда вы общаетесь со своим ребенком или мужем/женой – как вы строите предложение? Мы редко задумываемся о том, как разговариваем. А зачастую не знаем, что существуют современные и эффективные техники общения, которые способны изменить нашу повседневную жизнь, сделать ближе друг к другу, помочь найти подход к своим детям, к близким, к сослуживцам или просто знакомым.

Что вы обычно говорите человеку, когда недовольны его поведением или поступком? «Ты опять опоздала», «Ты не сделал, то о чем я тебя попросила», «Ты постоянно поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называются Вы-сообщениями или Ты-сообщениями. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Избежать конфликтов и в то же время сделать так, чтобы партнер вас услышал, поможет использование Я-сообщений. Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через Вы-сообщение, можно преподнести человеку по-другому, воспользовавшись техникой Я-сообщений. Фраза в данном случае состоит из четырех основных частей:

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь…».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжу пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Вы-сообщение «Ты постоянно поступаешь по-своему» можно заменить на Я-сообщение «Когда ты делаешь все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить».

Использование техники Я-сообщений требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше. Техника Я-сообщений не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

Если ребёнок вызывает у вас своим поведением отрицательные переживания, скажите ему об этом.

Когда вы говорите о своих чувствах ребёнку, говорите от ПЕРВОГО ЛИЦА. Сообщите О СЕБЕ, О СВОЁМ переживании, а не о нём, не о его поведении.

Высказывания могут быть такими:

1. Я не люблю, когда дети ходят растрёпанными, и МНЕ стыдно от взглядов соседей.

2.МНЕ трудно собираться на работу, когда под ногами кто-то ползает, и Я всё время спотыкаюсь.

3.МЕНЯ очень утомляет громкая музыка.

Кто- нибудь из родителей мог бы сказать иначе:

1. Ну что у ТЕБЯ за вид?

2. Перестань тут ползать, ТЫ мне мешаешь.

3. ТЫ не мог бы потише?

На первый взгляд разница между “Я-” и “ТЫ-СООБЩЕНИЕМ” НЕВЕЛИКА. Более того, вторые привычнее и “удобнее”. Однако в ответ на них ребёнок обижается, защищается, дерзит. Поэтому их желательно избегать.

Ведь каждое “Ты-сообщение”, по сути, содержит выпад, обвинение или критику ребёнка.

Преимущества “Я-сообщения”:

1. Оно позволяет нам выразить свои негативные чувства в необидной для ребёнка форме.

2.”Я-сообщение” даёт возможность детям ближе узнать нас, родителей. Нередко мы закрываемся от детей бронёй “авторитета”, который стараемся поддерживать во что бы то ни стало. Порой дети поражаются, узнав, что мама и папа могут вообще что-то чувствовать. Это производит на них неизгладимое впечатление. Главное- же – делает взрослого ближе, человечнее.

3. Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, дети становятся искреннее в выражении своих. Дети начинают чувствовать: взрослые им доверяют, и им тоже можно доверять.

4. И последнее, высказывая своё чувство без приказа или выговора, мы оставляем за детьми возможность самим принять решение. И тогда-удивительно- они начинают учитывать наши желания и переживания.

Не ждите мгновенного результата – обычно в результате обвинительного стиля общения, слушатель (в данном случае ребенок) перестает воспринимать информацию, идущую от родителя. Чтобы внимание вашего ребенка вновь включилось, и он услышал Вас, необходимо систематическое использование данной техники, а не разовое.

Значение интонации в Я-сообщениях.

Помните – если вы будете излагать свои мысли в стиле я-сообщений с истеричной или обвиняющей интонацией – техника работать не будет. «Мне не хватает твоего внимания!» - восклицательный тон сообщения не позволяет услышать и принять это сообщение к сведению.

Разбор ошибок.

1.Ложные ты-сообщения. Нужно остерегаться «кентавров», то есть предложений, которые начинаются с местоимения первого лица, а заканчиваются упреком или обвинением. Это все равно Ты-сообщения. Например: Мне не нравится, когда ты так плохо себя ведешь!»

2.Скрытый упрек. Если в тексте я-сообщения содержится скрытый упрек, вас не услышат и не поймут. Например, «Я все делаю одна, с ног валюсь, а вам хоть бы что!»

3.Неискренние я-сообщения. «Я расстроюсь, если ты не ляжешь сейчас спать» - налицо манипуляция, вместо положительного я-сообщения. Необходимо не просто излагать свои чувства и ставить условия, нужно искренне сообщать собеседнику о своих истинных переживаниях.

4.Полный отказ от ты-сообщений. Это не верно, потому что позитивные ты-сообщения использовать необходимо: «Ты мне очень помог», «Ты сам лег вовремя спать, ты такой молодец!» и т.п.

Если не давать знать, что́ вы чувствуете, то человеку это может просто не прийти в голову!

Немного практики и примеры

Ты-сообщение: «Из-за тебя сегодня опоздал на работу, вечно ты со своими дурацкими разговорами, как будто нельзя было с вечера!»

Я-сообщение: «Сегодня опоздал на работу, было очень неприятно; хотелось бы решать важные вопросы с вечера».

Ты-сообщение: «Опять ты пролил чай! Ты вообще что-нибудь можешь нормально?»

Я-сообщение: «Ой, чай на полу, досадно… опять заваривать, да еще вытирать»

Ты-сообщение: «Ты постоянно оставляешь дверь открытой».

Я-сообщение: «Когда дверь открыта, я мерзну, потому что возникает сквозняк, ведь на улице холодно, мне бы очень хотелось, чтобы дверь была закрыта».

Ты-сообщение: Ты должна идти спать, потому что уже поздно.

Я-сообщение: Когда уже поздно, а мы еще не спим, я огорчаюсь, потому что утром ты будешь сонной и тебя сложно будет разбудить, мне бы очень хотелось, чтобы ты поскорее заснула».

Безусловно, в повседневной речи не получится сразу придумать красивое предложение, но это делать и не обязательно, главное придерживаться простой схемы я-сообщения: Когда … (факт), я или без местоимения глагол (описание чувства), потому что (разъяснение), пожелание или просьба.

Запомнить схему я-сообщений легко. Достаточно применять эту технику хотя бы в течении одного дня, и в последующем эта новая форма общения войдет в привычку.

Успехов Вам и радости от общения !