

## Лекция 30. «Культура общения и ее влияние на взаимоотношения в семье»

Давно ли песни ты мне пела  
Над колыбелью наклонясь,  
Но время птицей пролетело  
И в детство нить оборвалась.  
Поговори со мною мама,  
О чем-нибудь поговори.  
До звездной полночи до самой,  
Мне снова детство подари.  
Гин В.

Общение в семье оказывает огромное влияние на характер ребенка. Кто вырастет из вашего сокровища – авторитарная личность, не терпящая возражений, или же уважающий мнения другого человек – зависит только от того, насколько правильно вы сможете выстроить отношения в доме.

«Культура общения и ее влияние на взаимоотношения в семье» - сегодня, эта тема является актуальной и значимой для каждой современной семьи. Общение между родителями и детьми рассматривается не только как взаимодействие, но и как взаимовлияние. Безусловно, что нет «плохих» родителей и «плохих» детей, что проблема непонимания складывается не только из-за возрастного расхождения, а порой из-за неумения слушать и слышать друг друга. Так ли много знают родители и дети об интересах, увлечениях, личности друг - друга? К сожалению не всегда. Вечные хлопоты, дела и заботы поглощают все свободное время. Очень часто мы можем наблюдать, что две стороны участников общения (родители – дети) остаются загадкой друг для друга до тех пор, пока не раскроют и не поймут своих человеческих качеств: доброты, тепла, таланта.

Еще древний философ Сократ сказал: "Без взаимного понимания никакое общение между людьми не имеет ценности!». Общение - или, как часто определяют этот процесс, коммуникация – чрезвычайно широкое и ёмкое понятие. Это осознанная и неосознанная вербальная связь, передача и прием информации. Общение выступает, во-первых, как средство решения семейных задач, во-вторых, как социальное обеспечение воспитательного процесса, в-третьих, как способ организации взаимоотношений родителей и детей, обеспечивающих успешность воспитания и становление личности. Через общение родители организует поведение и деятельность детей, оценивают их поступки и работу, помогают преодолеть трудности, не потерять веру в свои возможности. Это требует огромной самоотдачи и

порой родителям бывает очень трудно выразить свои эмоции. Они должны быть тактичны и сдержаны в воспитательном процессе.

Общение внутри семьи есть форма взаимодействия, сотрудничества между самыми близкими людьми – детьми и родителями. Это личностно и социально ориентированное взаимодействие, оно реализует одновременно коммуникативную, перспективную и интерактивную функции, используя при этом всю совокупность изобретательных, вербальных, символических и кинетических средств. Специфика такого общения, прежде всего, проявляется в его направленности: на само взаимодействие, на ребенка. Когда же родители способны заодно продемонстрировать детям высокую и отточенную культуру межличностных отношений, справедливость в сочетании с безупречным тактом, энтузиазм в соединении с благородной скромностью, - тогда, невольно подражая маме и папе, младшее поколение формируется духовно гармоничным.

Общение выступает важнейшим фактором в формировании личности человека, средством воспитания. Ведь воспитывать человека – значит не только воздействовать на его представления и понятия, формировать убеждения, но и обеспечивать практическую регуляцию его поведения, отношений с другими людьми. Общаться с ребенком труднее, чем с взрослым; для этого нужно уметь правильно воспринимать внешние проявления его противоречивого внутреннего мира, учитывать возможную эмоциональную реакцию. В процессе общения в семье ребенок усваивает не только что - то новое, но и ощущает родительское отношение к себе. Это особенно значимо для детей подросткового возраста, когда происходит формирование навыков личностного общения.

Если раньше ребенок соглашался на позицию ведомого, то теперь родители должны стремиться к ситуации сотрудничества, а она предъявляет определенные требования к организации процесса общения: доверительность, взаимопонимание, реальный психологический контакт, способность отказаться от воздействия и перейти к взаимодействию.

Одна из важных стадий общения с детьми – обратная связь, которая осуществляется как на содержательном, так и на эмоциональном уровне. Обратная связь – неременный компонент любого процесса общения.

Для установления нормальных взаимоотношений между людьми важное значение имеет культура общения. Древние заповеди общения гласят, что каждому, кто хочет получить удовольствие от общения необходимо:

- доверие к тому, с кем общаешься, вера в то, что он хороший и расположен к тебе, готов с тобой общаться;

- уважение к тому, с кем общаешься, признание того, что человек – высшая ценность и общаться с ним надо бережно и вежливо.

В общение нужно вступать без предвзятости. Никогда нельзя подходить или обращаться к ребенку, думая, что в нем больше плохого, чем хорошего. Культура общения предполагает, что родители не навязывают своих вкусов, привычек, предпочтений. Очень точное и правильное обращение можно сказать словами К.С. Станиславского: **«Любите не себя в общении, а общение в себе! Стремитесь так организовать взаимоотношения с детьми, чтобы ребенок всегда ощущал удовлетворенность от общения с вами».**

### **Памятка родителям при общении с детьми**

\* Принимайте ребенка таким, какой он есть, не зависимо от его внешних данных, уровня развития интеллекта, способностей.

\* Обеспечьте эмоциональный комфорт ребенку дома. Для этого:

- будьте ему другом и опорой;
- стремитесь понять индивидуальные особенности своего ребенка;
- проявляйте терпение и терпимость к его недостаткам;
- не навязывайте своего мнения;
- будьте тактичны;
- доверяйте детям;
- не допускайте расхождение между словом и делом.

\* Не устраивайте ребенку «прилюдных» разборок. Скажите ему все наедине.

\* Найдите в себе мужество признать свою правоту или неправоту и при необходимости – извинитесь.

\* Никогда не критикуйте личность, а давайте оценку только негативного поступка (не ты плохой, а ты не прав!)

\* Никогда «не воюйте» с детьми: если вам и удастся настоять на своем, то дети отплатят вам своим упрямством и бездействием.

\* Относитесь к своему ребенку с уважением, любовью, добротой.

- \* Не позволяйте себе грубые, безапелляционные суждения.
- \* Будьте тактичны, никогда не подчеркивайте своего превосходства как в общении с ребенком, так и со своим супругом, этого дети не должны видеть.
- \* В любой конфликтной ситуации учитесь находить и предлагать разумное оптимальное решение.
- \* Умейте щадить самолюбие и достоинства своего ребенка.
- \* В любой жизненной ситуации помните: вы – родитель, с вас спрос за поведение, образ мыслей ваших детей.

#### Правила общения в семье

- Оставьте все свои проблемы на работе. Открыв дверь дома, вы становитесь не строгой начальницей, а любящей мамой. Обнимите свое солнышко: тактильный контакт поможет вам расслабиться. Неудачно сложившийся день – не повод плодить проблемы общения в семье.
- Выделяйте себе полчаса времени, чтобы просто посидеть в тишине и отдохнуть. Чрезмерная физическая и умственная нагрузка – прямой путь к эмоциональному срыву. Ребенку нужны спокойные родители!
- Все секреты общения в семье сводятся к умению выслушать. Если ребенок пришел к вам во время приготовления ужина и хочет рассказать что-то важное, найдите минутку, чтобы уделить внимание чаду. Аналогично должны поступать все домочадцы по отношению друг к другу.
- Общаясь с ребенком, не ставьте себя на ступень выше. В семье нет пьедестала почета, в хорошей семье есть равенство и взаимоуважение!
- Будьте щедрым. На похвалу, на знаки внимания, на подарки. Никогда не говорите своим близким, а ребенку в особенности, что если бы их не было рядом, возможно, ваша жизнь сложилась бы иначе, причем в лучшую сторону.

Основой эффективного межличностного общения является **коммуникативная компетентность**. Владая результативными приемами общения человек может эффективно взаимодействовать не только с близкими в рамках семьи, но и в других ситуациях. Коммуникативная компетентность представляет из себя следующие умения и навыки:

- инициировать и вступать в контакт;

- формировать благоприятное первое впечатление;
- задавать вопросы и отвечать на них;
- вести беседу, кратко и точно выражать свои мысли;
- стимулировать собеседника к прояснению его позиции, высказываний;
- слушать, услышать и понять то, что имел в виду собеседник;
- осуществлять обратную связь, т. е. передать партнеру, что его услышали и поняли;
- выравнять эмоциональное напряжение в беседе, в дискуссии;
- считывать и грамотно интерпретировать невербальные сигналы собеседника (взгляд, мимику, жесты, позы);
- управлять собственными экспрессивными сигналами в процессе общения;
- эффективно взаимодействовать с другими, осуществляя сотрудничество;
- владеть моделями общения;
- использовать в процессе взаимодействия разнообразные стили общения;
- понимать специфику речевых жанров и коммуникативных средств достижения цели при взаимодействии.

Немаловажное значение в современной практике общения имеют также навыки отношений, или интерактивные навыки. Они чаще всего связаны с управлением ролями, стратегиями и тактиками взаимодействия, индивидуальным и групповым стилями общения.

Интерактивные умения и навыки:

- диагностировать и оценивать собеседников (их цели и мотивы, уровень восприятия информации и ее понимания, лидерство);
- правильно распределять роли в игровом общении и подбирать эффективные стратегии взаимодействия;
- управлять индивидуальной и групповой интеллектуальной деятельностью участников игры внутри команды;
- определять сенсорные каналы собеседников и эффективно их использовать с помощью вербальных и невербальных ключей доступа;

- разрешать спорные ситуации, снимать конфликты мнений; презентацию.

У многих молодых людей именно отсутствие хорошо развитых коммуникативных и интерактивных умений и навыков вызывает настоящую панику при необходимости самому публично выступить, например отвечать на экзамене, обратиться к аудитории с речью, сделать самопрезентацию, быть руководителем дискуссии.

Овладение коммуникативной компетентностью создает молодому человеку условия для успеха и карьеры, позволяет стать конкурентоспособной личностью. Как отмечает Н.А. Морева в книге «Тренинг педагогического общения», для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие признаки:

- быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;
- стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;
- установка в контакте не только на дело, но и на партнера, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;
- уверенность в себе, адекватная включенность в ситуацию;
- владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;
- большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;
- умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;
- высокий статус и популярность в том или ином коллективе;
- умение взаимодействовать в групповой работе, добиваться высокого результата деятельности;
- способность создавать благоприятный климат в коллективе.

Перечисленные внешние поведенческие проявления характерны для людей с высокой коммуникативной компетентностью. Однако для успеха в профессиональной деятельности важно развивать также социальную компетентность, которая в конечном итоге формирует так называемый социальный интеллект, востребованный как практикой менеджмента,

менеджмента персонала, так и в деятельности всех специалистов, работающих с другими людьми.

Выделяют следующие компоненты социальной компетентности:

- социальная сенситивность;
- основные навыки взаимодействия;
- навыки одобрения и вознаграждения, которые существенны для всех социальных ситуаций (т.е. умение давать положительную обратную связь партнерам по общению);
- равновесие, спокойствие как антитеза (от гр. — противоположение) социальной тревожности.

Применительно к подростковому возрасту представляется целесообразным расширить этот перечень характеристик, добавив к ним те, которые необходимы каждому молодому человеку и могут быть развиты с помощью тренинга общения:

- развитие речи и лексикона — способность говорить точно и кратко;
- чувствительность к вербальной и невербальной экспрессии собеседников — способность адекватно интерпретировать их переживания, выражающиеся в речи, мимике, позах и пр.;
- гибкость ролевых позиций в общении, способность динамично менять их в соответствии с поведением собеседников, с ситуацией общения;
- социальная наблюдательность;
- социальная рефлексия, самоосознание себя как субъекта общения;
- умение принимать и в конструктивной форме давать обратную связь собеседникам;
- ассертивность — умение уверенно отстаивать свою позицию в конфликтных ситуациях, не переходя ни к агрессии, ни к пассивно-зависимому поведению;
- самоконтроль.

Коммуникативный тренинг включает в себя и поведенческий тренинг, т.е. обучение навыкам, лежащим в основе поведения, например: общение по телефону, деловая коммуникация — переговоры, деловые встречи, межличностное взаимодействие, проведение презентаций.

В реальной практике общения коммуникативные умения соотносятся с коммуникативными техниками, которые как раз и отрабатываются на тренинге. Так, например, к техникам активного слушания относятся: умение разговаривать и умение услышать и понять. Умение разговаривать

предполагает владение техниками формулирования вопросов, прежде всего — открытых, закрытых, альтернативных и техникой собеседования. Умение услышать и понять включает владение техникой обратной связи, т. е. повторения (вербализации полученной информации с помощью дословного воспроизведения или цитирования сказанного собеседником); техникой перефразирования (краткое повторение сути высказывания собеседника своими словами), техникой интерпретации (высказывание предположений об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания собеседника).

В процессе такого тренинга отрабатываются навыки вербализации, задавания вопросов и формулирования ответов на них и выявляются типичные ошибки при постановке вопросов, а также способы их преодоления. К типичным ошибкам вербализации относятся: безапелляционность, навязчивое повторение, ложная интерпретация, слишком точная интерпретация. Если коммуникативный тренинг проводится систематически, на протяжении длительного времени, то его постоянные участники рано или поздно приобретут коммуникативную компетентность, а следовательно, станут более конкурентоспособными и успешными людьми.