



Как улучшить отношения с окружающими?

Василий Пронь

Василий Пронь — тренер, директор ЦКТ “Квадратный апельсин”.

10–12 октября 2008 года в Беларуси, Минске в рамках II Фестиваля неформального образования широкой публике был представлен большой выбор открытых мастер-классов различных организаций, работающих в сфере неформального образования. В том числе и наш центр креативных технологий “Квадратный апельсин” представил свой мастер-класс “Как улучшить отношения с окружающими?”. Как показала практика проведения, тема весьма актуальная — тренинговая комната была до отказа заполнена желающими поучаствовать (более 40 человек).

Поэтому я принял решение материалы мастер-класса изложить в виде статьи. Конечно, здесь я не привожу практических тренинговых упражнений, которые проводились в реальности, так как цель предлагаемого вам материала — познакомить с основными принципами улучшения отношений с окружающими.

Роль отношений в жизни человека

Человек — существо социальное, поэтому взаимоотношения играют в нашей жизни важнейшую роль. Практически личность формируется в человеке в результате процесса взаимодействия с другими людьми. Вся наша жизнь наполнена взаимоотношениями от младенчества до самой смерти. Мы часто не отдаем себе отчет, какое количество других людей вхоже в наш круг общения, считаем, что таких людей десятки, возможно несколько сотен. Однако статистические данные показывают, что у жителей сельской местности круг общения составляет не менее полутысячи человек, у жителей городов эта цифра начинается с тысячи. Стоит только начать отсчет: родственники, друзья, знакомые по хобби, одноклассники, учителя в школе, соседи, коллеги, парикмахер, врач, постоянные клиенты на работе и многие другие люди...

Отношения отличаются по степени важности для нас. Чем ближе нам люди, тем важнее для нас отношения с ними. Многие, если не большинство наших личных целей просто не достижимы без других людей, без построения с ними качественных отношений. Например, не реально создать одному семью, крайне сложно найти такую работу, которую можно было бы выполнять самостоятельно без других людей и т.д.

Отношения для человека — инструмент достижения целей, вот как в результате можно было бы перефразировать фразу “человек — существо социальное”.

Что такое улучшение отношений

Для разных людей критерии, по которым они отметили бы улучшение отношений — разные, и, наверное, нет единых стандартов, которыми можно было бы измерить все многообразие человеческих взаимоотношений. Хотя, с другой стороны, есть один субъективный показатель, который может характеризовать степень нашего удовлетворения взаимоотношениями — это наши чувства. Чувства — это “градусник” взаимоотношений. Чувствуем мы радость, гнев, злость, скуку, печаль, спокойствие, уверенность в процессе взаимоотношений — все это показатель того, насколько нас устраивает качество отношений. И улучшение отношений можно отслеживать по изменению своих чувств.

Таким образом, я выделил бы два критерия, которые характеризуют изменение (а в частности улучшение) отношений: достижение поставленных целей и изменение чувств в процессе построения этих отношений.

От чего зависит качество взаимоотношений?

В проведенном блиц-опросе во время мастер-класса люди выделили следующие важные для построения взаимоотношений качества:

- Доверие
- Честность
- Искренность
- Коммуникативная компетентность (техники корректного общения)
- Взаимопонимание
- Принятие другого
- Понимание целей партнера
- Ответственность
- Терпение
- Уважение
- ...



Думаю, что каждый может этот список расширить и дополнить тем, что важно для него.

Тем не менее, все требуемые качества можно систематизировать и разделить на 2 категории:

- **личностные качества**, которые относятся к субъектам отношений (качества, которые могут существовать у человека, даже если он не участвует ни в каких отношениях с другими людьми): терпение, искренность, честность, ответственность и др.;
- **системные качества**, которые относятся к самому процессу взаимоотношений (без отношений такие качества не существуют): взаимопонимание, принятие другого, коммуникативная компетентность и др.

Таким образом, задачу улучшения отношений можно свести к развитию требуемых качеств, а результат решения задачи и корректировку действий можно отслеживать по достижению конкретных целей и по чувствам человека.

Теперь перейдем к вопросу — КАК развивать эти качества?

Системно упрощенную структуру взаимодействия можно представить следующим образом:

Каждый из нас воспринимает и может влиять на взаимоотношения из первой позиции (позиции субъекта 1). Мы не в состоянии изменить партнера 2 из первой позиции, но мы можем, изменяя свое поведение, влиять на сам процесс взаимодействия 3, и как следствие на партнера 2, и на результат в целом.

Важно также то, что единственный, кто остается с нами все время и участвует во взаимоотношениях со

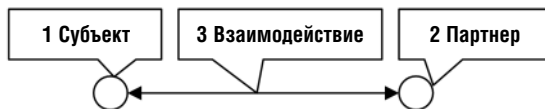


Рис. 1. Упрощенная структура взаимоотношений. 1, 2 — субъекты, 3 весь спектр взаимодействия и взаимоотношений между ними.

всеми окружающими людьми — это мы сами. Партнеры могут быть разные, взаимодействие с ними также может быть разным, но наша личность на протяжении всей нашей жизни — постоянно с нами.

Поэтому первое, с чего стоит начинать улучшение отношений — работа над самим собой, развитие личностных качеств.

Развитие личностных качеств, или Стратегия улучшения отношений

Развитие личностных качеств подразумевает в первую очередь развитие адекватного отношения к самому

себе, к своей личности, понимание и развитие своих индивидуальных способностей, осознанности, ответственности.

Однако процесс личностного роста постепенный, результаты его сказываются не сразу, приходится прикладывать определенные усилия для достижения желаемого, поэтому важнейшими факторами успеха в развитии личностных качеств (личностном росте) являются два: мотивация к изменениям и ответственность.

Мотивация к изменениям — это степень важности для человека цели, для достижения которой он занимается личностным развитием, насколько она его “греет”, “двигает” к действиям.

Ответственность — ключ к успеху, характеризует то, насколько человек готов признавать себя причиной происходящего, и, соответственно, действовать из этой позиции. Это качество является отражением зрелости личности. Ответственность — это тоже качество человека, которое не появляется при рождении, а развивается в процессе получения практического жизненного опыта.

Личностное развитие тем эффективнее, чем больше степень ответственности человека, и чем больше человек занимается своим развитием — тем больше он готов брать ответственность за свои результаты в жизни, в отношениях. Именно эта взаимосвязь дает долговременный устойчивый эффект улучшения отношений в результате личностного роста.

Развитие системных качеств взаимодействия, или Тактика улучшения отношений

Вопрос в том, что, какие бы мы ни были, мы не можем сказать: “все, беру тайм-аут, занимаюсь собой, а потом буду строить отношения”. Мы постоянно находимся в большом количестве взаимодействий с окружающим социумом и зачастую нам важно решать ситуации “здесь и сейчас”, не дожидаясь того счастливого момента, когда мы станем идеальными.

Если рассмотреть более подробно систему взаимодействия, то она будет выглядеть примерно так: (рисунок на стр. 19).

Это значит, что мы всегда имеем дело со своими образами, представлениями о другом человеке и через них пропускаем при анализе всю входящую информацию о нем, а потом на анализе этой информации делаем свои выводы, а на основе их — действуем. Часто сложности в отношениях возникают именно в том, что происходят искажения в этой цепочке взаимодействия как с нашей стороны, так и со стороны нашего партнера.

Поэтому цель улучшения взаимодействия сводится к тому, чтобы максимально снизить искажение информации при получении ее от партнера, и совершать свои действия таким образом, чтобы свести к минимуму неправильную трактовку наших действий.



Наше восприятие партнера

Мы можем развивать в себе навыки, которые помогут нам больше знать, больше чувствовать реального партнера, т.е. привести образ партнера в максимальное соответствие с самим партнером. Для этого необходимо:

1) развитие навыков понимания другого человека. Критерий, который поможет в этом, связан с эффективностью достижения общих целей. Полезные техники: навыки активного слушания, умение задавать вопросы, развитие интереса к другим;

2) принятие партнера таким, какой он есть. Критерий в этом случае — ваши собственные чувства. Полезные техники: развитие навыков эмпатии (сопереживания), развитие гибкости восприятия, толерантности.

Восприятие субъекта партнером

С точки зрения улучшения отношений важно, чтобы партнер адекватно действительности воспринимал действия, поведение, чувства субъекта.

Для того чтобы он мог более адекватно воспринимать, важно уметь доносить информацию максимально без искажений, а для этого можно развивать в себе следующие навыки:

- умение говорить о своих чувствах,
- умение договариваться,
- умение просить и отказывать без унижения и обид,
- навыки влияния без манипулирования.

Баланс “давать-брать” в отношениях

Важный момент для развития любых полноценных отношений — это соблюдение баланса между “давать” и “брать”. Смысл заключается в том, что в процессе отношений у каждого есть что-то, что он дает другому, и что-то, что он получает взамен. Гармоничные отношения подразумевают обмен, взаимодействие. Если взаимодействие будет односторонним, то в конце концов оно прекратится, так как будет нарушение баланса, в результате могут возникать чувства использования у одной стороны и чувства вины или высокомерия у другой.

В заключение, хочется еще раз подчеркнуть следующие важные моменты:

- Для улучшения отношений важно заниматься в первую очередь собой, а не пытаться изменить другого.
- Очень важна мотивация к достижению цели. Если мотивация высокая, то можно много достичь, даже с минимальными ресурсами.
- Ответственность — это ключ к формированию личности и гармоничных партнерских отношений.
- Личностный рост дает долговременный эффект во всех взаимоотношениях.
- Критерии качества отношений: достижение поставленных целей и соответствие желаемым целям чувств, которые возникают в процессе отношений.
- Для гармоничных отношений важно: понимать и принимать партнера таким, какой он есть, и уметь эффективно действовать, выражать свои цели, мысли, чувства, умение договариваться.
- Для партнерских отношений важно соблюдение баланса “брать-давать”.

