ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет

«ЛЭТИ» имени В.И. Ульянова (Ленина)»

СПбГЭТУ

Факультет: Гуманитарный

Кафедра: Иностранных языков

Курсовая работа

по дисциплине «Межличностное общение»

на тему: «Практическое использование коммуникативных стилей В. Сатир»

Выполнила:

Калинина Е.О.

Руководитель:

Казаринова Н.В.

Санкт-Петербург, 2012

Оглавление

Введение

Глава 1. Теория коммуникативных стилей по В. Сатир

1.1 Возникновение теории коммуникативных стилей в межличностном общении

.2 Коммуникативные стили по В. Сатир

.3 Наиболее распространенные комбинации коммуникативных стилей

Глава 2. Практика применения коммуникативных стилей

2.1 Описание и анализ условий проведения эксперимента

Заключение

Список использованной литературы

Приложение

Введение

Необходимость изучения межличностного общения не вызывает сомнений. Это подтверждается многочисленными исследованиями данного вопроса. Теория коммуникативных стилей В. Сатир кажется нам наиболее убедительной и эффективной, так как она позволяет не только выделить закрепившиеся формы поведения коммуникантов, но и моделировать своё поведение в зависимости от поставленных целей.

В рамках заявленной темы, мы рассмотрим научные положения предшествовавшие возникновению теории В. Сатир. Автор подробно остановится и проанализируем каждый из них. Также будут изучены наиболее частотные комбинации коммуникативных стилей, и особое внимание уделим эмоциональному состоянию, которое испытывают коммуниканты.

Актуальность данной работы обусловлена тем, что находясь в социуме, мы ежедневно сталкиваемся с необходимостью межличностного общения. Знание теории В. Сатир поможет соотнести манеру общения собеседника с определённым коммуникативным стилем и выбрать и наиболее эффективную модель поведения для достижения собственных целей.

Цель работы - детальное изучение теории коммуникативных стилей В. Сатир и её практическое использование для полноценного межличностного общения (достижение психологического комфорта коммуникаторов).

В соответствии с целью, мы выдвигаем следующие задачи данной работы:

· Проанализировать научную литературу на заданную тему

· Проследить ретроспективу теории В. Сатир

· Изучить теорию коммуникативных стилей

· Проверить эффективность теории эмпирическим путем

При выполнении данной работы, мы пользовались следующими методами:

· Анализ источников

· Включенное наблюдение

Работа включает в себя введение; теоретическую часть, в которой автор рассмотрел основные этапы развития теории коммуникативных стилей и детальный анализ каждого из них; практическую часть; заключение и приложения.

коммуникативный стиль сатир коммуникатор

Глава 1. Теория коммуникативных стилей по В. Сатир

.1 Возникновение теории коммуникативных стилей в межличностном общении

Общение - это одна из основных сфер человеческой жизни. Виды и формы общения очень многообразны. Общение - это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т.п.

Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано, как межличностное, если в нем участвует небольшое число людей (чаще всего - группа из 2-3 человек), которые испытывают непосредственное взаимодействие. Его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществляют обратную связь. При этом происходит так называемое личностно-ориентированное общение: каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик. (4. с., 2)

Согласно теории Дэвида Гордона, основателя практической психологии, в общении между людьми всегда присутствуют два компонента: содержание и стиль. Содержанием коммуникации является любая информация, которую в соответствии с темой разговора сообщают друг другу собеседники. Стиль - это способ, при помощи которого это содержание передается, и который, в этом смысле, включает в себя интонацию, телесные движения, позы и т.д. (3. с., 172)

Термин «стиль» имеет несколько основных значений, зафиксированных в справочной лингвистической литературе. Приведём некоторые из принятых толкований стиля по данным Лингвистического энциклопедического словаря, имеющих точки соприкосновения с пониманием коммуникативного стиля в рамках нашей концепции. Прежде всего, стиль рассматривается как разновидность языка, закреплённая в данном обществе традицией за одной из наиболее общих сфер социальной жизни и частично отличающаяся от других разновидностей того же языка по всем основным параметрам, а именно лексикой, грамматикой, фонетикой. В современных развитых национальных языках существуют три наиболее крупных стиля языка в этом значении: нейтральный, более «высокий» - книжный, более «низкий» - разговорный. Далее стиль определяется, как общепринятая манера, обычный способ исполнения какого-либо конкретного типа речевых актов: ораторская речь, статья в газете, научная лекция, судебная речь, бытовой диалог и т. д. Стиль в этом смысле характеризуется не только набором языковых средств, но и композицией акта. Кроме того, в одной из дефиниций, стиль отождествляется с языковой парадигмой эпохи, состоянием языка в стилевом отношении в данную эпоху (5. с., 494)

Каждый человек при общении использует определенный коммуникативный стиль, который является одной из характеристик этого человека. Понятие коммуникативного стиля обозначает привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, которые он использует при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми.

К анализу стилей межличностного взаимодействия обращались многие выдающиеся психологи.

Известный австрийский психолог Альфред Адлер ввел в психологию понятие жизненного стиля, рассматривая его как уникальное соединение черт, способов поведения и привычек, которые, взятые в совокупности, определяют неповторимую картину существования индивида.

По мнению А. Адлера, жизненный стиль формируется у ребенка уже в возрасте 4 или 5 лет и настолько прочно закрепляется, что впоследствии почти не поддается серьезным изменениям и становится главным стержнем поведения человека.

В своей классификации ученый использует в качестве переменных две движущие силы развития личности - социальный интерес и степень активности. Социальный интерес проявляется в сотрудничестве с другими людьми ради общего успеха. Его противоположностью является эгоистический интерес. Степень активности имеет отношение к тому, как человек подходит к решению жизненных проблем. Как считал А. Адлер, каждый человек имеет определенный энергетический уровень, в границах которого он решает свои жизненные проблемы и который может варьироваться у разных людей от вялости, апатичности до постоянной неистовой активности. Степень активности играет конструктивную или деструктивную роль только в сочетании с социальным интересом. Эти два измерения позволяют выделить следующие типы жизненных установок:

ь управляющий тип - люди самоуверенные и напористые, с незначительным социальным интересом. Они активны, но их поведение не предполагает заботы о благополучии других. Для них характерна установка превосходства над внешним миром. Сталкиваясь с основными жизненными задачами, они решают их в агрессивной, антисоциальной манере;

ь берущий тип - люди с подобной установкой относятся к внешнему миру паразитически, удовлетворяют большую часть своих потребностей за счет других. У них нет социального интереса, но, обладая низкой степенью активности, маловероятно, что они причинят вред другим;

ь избегающий тип - у людей этого типа нет ни достаточного социального интереса, ни активности, необходимой для решения своих собственных проблем, для них характерно социально-бесполезное поведение;

ь социально-полезный тип - люди, соединяющие в себе высокую степень социального интереса и высокий уровень активности. Они проявляют истинную заботу о других, заинтересованы в общении с ними, осознают, что решение жизненных задач требует сотрудничества, личного мужества и готовности помогать другим людям. (1. с.,29)

Стили поведения в межличностных отношениях, лишь намеченные в концепции А. Адлера, получили глубокое исследование и развитие в работах психолога Карен Хорни. Основной тезис ее подхода заключается в следующем: в целях достижения чувства безопасности в окружающем мире, снижения тревоги человек прибегает к разным защитным стратегиям. Каждой стратегии сопутствует определенная основная ориентация в отношениях с другими людьми:

ь ориентация от людей, или обособленный тип. Для этого типа характерна установка никоим образом не дать себя увлечь, идет ли речь о любовном романе, работе или отдыхе. В результате человек такого типа утрачивает истинную заинтересованность в людях, привыкает к поверхностным наслаждениям. Для данного стиля характерно стремление к уединенности, независимости и самодостаточности;

ь ориентация на людей, или уступчивый тип. Этот тип предполагает такой стиль взаимодействия, для которого характерны зависимость, нерешительность, беспомощность. Человеку уступчивого типа необходимо, чтобы в нем нуждались, любили и защищали его, руководили им. Подобные люди завязывают отношения с целью избежать чувства одиночества, беспомощности или ненужности, однако за их любезностью может скрываться подавленная потребность вести себя агрессивно;

ь ориентация против людей, или враждебный тип. Этот стиль характеризуется доминированием, враждебностью, тягой к эксплуатации. Враждебный тип способен действовать тактично и дружески, но его поведение в итоге всегда нацелено на обретение контроля и власти над другими, все направлено на повышение собственного престижа, статуса или на удовлетворение личных амбиций.

По мнению К. Хорни, каждый из нас когда-либо применял эти стратегии в межличностных отношениях. Как у здоровой, так и у невротической личности все они находятся между собой в состоянии конфликта. Однако у здоровых людей этот конфликт не несет в себе такого эмоционального заряда, как, например, у больных неврозами. Здоровому человеку присуща большая гибкость, он способен менять стратегии сообразно обстоятельствам. Невротик же, когда решает встающие перед ним вопросы или строит отношения с другими, не в состоянии сделать правильный выбор между этими тремя стратегиями.(7. с., 119)

Различные коммуникативные стили исследовались американским психологом Вирджинией Сатир, которая сделала акцент на описании паттернов коммуникации, т.е. используемых вербальных и невербальных знаков и приемов. В. Сатир исходит из предположения, что изменение внешних поведенческих реакций может помочь в изменении отношения человека к самому себе, прежде всего, повысить его самооценку. Для этого необходимо как можно точнее представить, почувствовать, какие именно модели поведения - интонации, движения и позы тела, выражение лица и характерная лексика - соответствуют тому или иному стилю.

.2 Коммуникативные стили по В. Сатир

Как было сказано выше, моделей коммуникации и индивидуальных стилей коммуникации достаточно много, однако, мы полагаем, что в этом ряду особняком стоит модель пяти типов коммуникации Вирджинии Сатир, известного американского семейного терапевта и блестящего практика. Ее называют основателем концепции семейной терапии. Модель В. Сатир привлекательна, прежде всего, своей простотой и практичностью: ее легко понять, запомнить, распознать и начать применять.

В. Сатир говорит о том, что по тем или иным причинам, каждый человек обладает некоей ведущей коммуникативной особенностью, которая ярко проявляется в общении в момент переживания стресса. Она выделяет 5 стилей:

. Заискивающий (миротворец, плакатор)

Плакатор всегда говорит, как бы заискивая, пытаясь благодарить, извиняться; он никогда не выражает несогласия, независимо от предмета разговора.(2, с.364)

Это - так называемый "человек-да". Говорит он так, как будто ничего не может сделать сам и должен всегда иметь кого-нибудь в качестве наставника. Его слова всегда предполагают согласие: "Все, что вы хотите делать, правильно. Я здесь только для того, чтобы предупреждать ваши желания", - говорит он. При этом внутреннее ощущение: "Я чувствую себя ничтожеством, без него погибну, я совершенно никчемна".

Внешние признаки позы угождающего это преклоненные колени (или готовность их преклонить), взгляд, направленный снизу вверх на второго участника коммуникации, умоляюще протянутые к другому руки. Основная эмоция - страх, чувство вины.

Хорошим подспорьем в том, чтобы быть хорошим плакатором, является мысль, что вы в самом деле самое ничтожное существо в мире. Вы счастливы уже от того, что вам разрешено есть. Вы обязаны благодарить всех, вы ответственны за все ошибки, случающиеся в мире. Вы знаете, что могли бы остановить дождь, если бы вовремя об этом подумали - но вы не подумали. Естественно, вы будете соглашаться с любой критикой в ваш адрес. Разумеется, вы благодарны даже за то, что кто-то вообще разговаривает с вами, независимо от того, что и как он говорит.

Вам и в голову не придет попросить что-то для себя. В конце концов, кто вы такой, чтобы просить? Кроме того, если бы вы были достаточно порядочным человеком, все пришло бы само собой.

В. Сатир пишет: «Будьте самым слащавым, мученическим, льстивым существом, каким вы можете быть. Представьте, что вы стоите на одном колене, несколько пошатываясь и по-нищенски вытянув руку, и убедитесь, что вы вытянули голову достаточно, чтобы у вас заболела шея, и что ваши глазные яблоки напряглись до предела - не пройдет и мгновения, как у вас заболит голова.

Когда вы находитесь в подобной позе, заговорите, у вас появится хныкающий и писклявый голос, поскольку вы держите свое тело в таком положении, что вам не хватает воздуха для сильного полноценного голоса. Вы будете говорить "да" в ответ на любое предложение, независимо от того, что вы чувствуете или думаете». (6, стр. 22)

. Обвиняющий (блеймер) (5)

Блеймер - это диктатор, хозяин, человек, который находит ошибки. Он ведет себя, как человек, превосходящий всех; кажется, что он говорит: "Все было бы прекрасно, если бы не ты, ты никогда не делаешь ничего правильно. В чем дело? " Внутренняя установка, однако, этого человека: « Я одинок, я неудачник » (2, стр., 365)

Внутренние его ощущения характеризуются сжатием мышц и внутренних органов, при котором кровяное давление возрастает. Внешние признаки обвиняющего типажа могут быть описаны как громкая или подчеркнуто замедленная речь, выпрямленная спина, вытянутая рука с указательным перстом, направленная в сторону второго участника коммуникации. (6, стр.,23) Эмоция, связанная с этим стилем, - гнев. Поэтому голос его грозен, напряжен, часто пронзителен и громок. Качественный блейминг потребует наиболее громкого голоса и наиболее тиранического поведения, на какое человек только способен. Опровержение всего - главная черта блеймера. Все, начиная от голоса и заканчивая поведением блеймера. говорит нам о том, что он здесь самый главный. Однако, зачастую, по внутренним ощущениям блеймер считает себя неудачником, очень часто это очень одинокие люди.

Для человека - блеймера, будет полезно представить, что он обвиняюще указывает на кого-нибудь пальцем, начиная свои предложения фразами: "Ты никогда не делаешь этого", либо "Ты всегда делаешь так", либо "Почему ты всегда?! ", либо "Почему ты никогда?! " и т. п. Он не слушает, что ему отвечают - это совершенно неважно.

Блеймер куда более заинтересован в самоутверждении, чем в реальном выяснении сути происходящего. Данный стиль можно охарактеризовать как - обвиняющий. Его самооценка в такой момент резко падает, ему начинает казаться, что все валится из рук, и что нужно немедленно вернуть вещи в надежное русло: русло контроля. Обвиняющему кажется, что восстановление порядка зависит от его критики действий окружающих и формирования у них ощущения, что обвиняющий контролирует ситуацию и, соответственно, владеет ею. Это знаменитое “я начальник, ты дурак”, потому что другая точка зрения, отличная от точки зрения обвиняющего, в момент стресса выглядит угрожающей мировому порядку, каким он должен быть в глазах обвиняющего. Контекст происходящего и другие участники оказываются практически вычеркнутыми из коммуникативного ряда. Обвиняющий доминирует, сохраняя, таким образом, себя и свое представление о мире.

. Расчётливый (компьютер)

Слова: Сверхразумные ("Если бы здесь был внимательный наблюдатель, то он увидел бы изнуренные трудом руки кое-кого из присутствующих здесь"). Тело: Вычисляет ("Я спокоен, хладнокровен и собран"). Внутри: "Я чувствую себя уязвимо".(6. с., 28)

Компьютер всегда очень корректен, разумен, в нем не заметна ни одна эмоция. Он спокоен, хладнокровен и собран. Его можно сравнить с настоящим компьютером или словарем. Тело его обычно неуклюже и исполнено ощущений сухости и холода. Голос его невыразителен, глух, монотонен; словарь насыщен абстракциями. Однако, внутренняя установка этого типа: « Я чувствую себя уязвимо».

Будучи в этой роли, пользуйтесь по возможности самыми длинными из известных вам слов, даже если человек не вполне понимаете их значение. По меньшей мере, он будет производить впечатление интеллигентного человека, но через несколько фраз его уже никто не будет слушать. Для того, чтобы действительно оказаться в состоянии, соответствующем этой роли, необходимо представить, что ваш позвоночник - это длинный тяжелый стальной трос, связывающий ваши ягодицы с затылком; а на вашей шее висит железное ожерелье диаметром 10 дюймов. Воспринимайте все вокруг настолько равнодушно, насколько можете.

Вам придется затратить много усилий, чтобы обездвижить все тело, включая руки и рот, но сделайте это - и вскоре вы обнаружите, что ваш голос естественным образом лишился всяких признаков жизни, поскольку из такого черепа невозможно извлечь ни единого чувства. Ваш мозг отягощен мыслью о том, чтобы не шевелиться, и непрерывно занят подбором правильного слова. В конце концов, вы никогда не сделаете ни одной ошибки. Грустной стороной этой роли является то, что, по всей видимости, она для многих людей представляется идеалом: "Думай, что говоришь, не показывай своих чувств, не реагируй".(6, стр. 24)

Стиль Компьютера в моменты стресса теряет связь с собой и с другими, поскольку переживает ее как ненадежную и считает эмоциональность лишней, мешающей компонентой ситуации. Он ориентирован на контекст и занимается контекстом. Он говорит слова и фразы, максимально удаленные из эмоционального контекста. Вирджиния Сатир в качестве примера такого высказывания приводит следующее предложение: ‘Я знаю, это убьет тебя, но ты, вероятно, будешь лучше себя чувствовать в следующей жизни”. В этот момент поза и тело Компьютера максимально устранены из возможной зоны общения: руки часто сложены на груди, зрительный контакт может отсутствовать. Тебя и меня нет, есть лишь контекст. Основная эмоция тут - максимальное подавление эмоций. Речь идет не об эмоциональном контроле, а именно о подавлении, выносе эмоций из зоны, связанной с контекстом происходящего.

. Отстраненный (безумный, деструктор)

Внутренняя установка деструктора: "Никому до меня нет дела. Для меня нигде нет места". Чтобы ни говорил и ни делал деструктор, это не относится к тому, и что говорит или делает кто-то другой: деструктор никогда не отвечает по существу. Его внутренние чувства можно сравнить с головокружением. Его голос может быть певучим, ударения в словах часто неправильны, интонации могут повышаться и понижаться совершенно без причин, потому что он ни на чем не фокусируется. (2, с. 362)

Изучая роль деструктора и входя в нее, представляйте себе, например, что вы - нечто вроде волчка, постоянно вертящегося, но никогда не знающего, куда он движется, и что он вертится. Вы слишком заняты движениями своего тела, рта, рук, ног. Убедитесь, что вы уже не соображаете, что вы говорите.

Игнорируйте все задаваемые вам вопросы или отвечайте на них невпопад. Представьте, что вы вытягиваете нитку из одежды собеседника или развязываете шнурки на его ботинке, или что-нибудь еще в этом роде. Представьте, что ваше тело движется одновременно в разных направлениях. Соедините колени так, чтобы ноги оказались вывернутыми наружу. Это позволит вам раздвинуть ягодицы, что облегчит возможность ссутулиться и двигать плечами я предплечьями в разных направлениях.

На первых порах эта роль может показаться приносящей облегчение, но уже через несколько минут игры у вас возникнет ощущение ужасного одиночества и собственной бессмысленности (если вы будете двигаться достаточно быстро, это будет не так заметно). (6, с. 24)

Данный стиль в моменты переживания стресса переживает отрыв от всего сразу: контекста, себя и окружающих. Он отвечает невпопад, движется хаотическим образом, отпускает неуместные шутки или реплики. Этот типаж переживает в такой момент острый разрыв с реальностью, чувствует, что до него никому нет дела, чувства и эмоции движутся внутри него как головокружение, ему не на что опереться. Внешне это выглядит, как попытка делать одновременно несколько действий, ни одно из которых не выглядит важным или ведущим, человек как бы находится в постоянном движении типа “не знаю, за что хвататься”.

. Уравновешенный (гибкий, нерелевантный)

Этот вариант поведения последователен и гармоничен: произносимые слова соответствуют выражению лица, позе и интонациям. Отношения открытые, свободные и честные, люди не ощущают унижения чувства собственного достоинства. Этот тип реагирования снижает потребность в заискивании, расчете и суете.

Только уравновешенный дает возможность преодолеть препятствия, найти выход из затруднительного положения или объединить людей. Когда супруги уравновешенны, они открыто выражают свои чувства и свободно себя держат. Уравновешенный тип поведения внутренне гармоничен. Уравновешенное общение основано на подлинности переживаемых и демонстрируемых чувств.

При уравновешенном типе реагирования человек достигает целостности, он естественно выражает мысли, чувства, движения. Уравновешенных людей отличает способность к личностному росту, жизнестойкость, открытость. Благодаря уравновешенному типу реагирования семейная жизнь человека становится насыщенной и полной смысла.

По мнению В. Сатир, способы коммуникации усваиваются человеком в раннем детстве. Пытаясь найти свой собственный путь в сложном и часто угрожающем мире, ребенок использует тот или иной стиль, после достаточно длительного пользования, которым он уже более не может отличать свои реакции от чувства собственного достоинства или чувства своей индивидуальности. Использование моделей поведения плакатора, блеймера, компьютера и деструктора в той или иной степени укрепляет в человеке чувство низкой самооценки и приниженности. Альтернативой этим типам, по мысли В. Сатир, является конгруэнтное поведение, при котором все составляющие сообщения соответствуют друг другу: голос произносит слова, соответствующие выражению лица, положению тела, интонациям. Взаимоотношения протекают легко, свободно и честно, и чувство собственного достоинства не подвергается таким испытаниям, как в описанных четырех случаях.

Подобно К. Хорни, признающей гибкость использования разных ориентаций в качестве показателя здоровой личности в отличие от невротической, В. Сатир также считает, что можно с равным успехом «плакатировать», если вам угодно, «блеймировать», если вам это нравится, быть «компьютером» или «дистрактором», если вам это нужно. Разница между уродливым и нормальным паттернами состоит лишь в том, что вы знаете, что делаете, и готовы ко всем возможным последствиям.

.3 Наиболее распространенные комбинации коммуникативных стилей

Ввиду того, что В. Сатир специализировалась на консультировании семей, она предлагает рассмотреть наиболее распространенные комбинации коммуникативных стилей на примере семьи.

В. Сатир предлагает упражнение, которое поможет супругам и другим членам семьи проанализировать, свое общение в разных жизненных ситуациях, и осознать чувства, которые они испытывают в диалоге, а также чувства близких. Это упражнение способствуют личностному росту всех членов семьи. (6. с., 30)

В игре принимают участие три человека, т.к. это основа семейного союза (мать, отец, ребенок). Чтобы полнее понять, как складываются отношения в семье, вы по очереди можете проиграть со всеми возможными триадами в семье. Пусть каждый из играющих придумает себе имя, отличающееся от настоящего. Громко произнесите ваше новое имя. Для игры каждый из вас выбирает определенный способ общения. В приложении 1 представлены часто используемые комбинации.

Не менее важно понять, как влияет ваше поведение на других людей:

ь Заискивающее поведение может вызывать чувство вины.

ь Обвиняющее поведение - страх.

ь Расчетливое поведение - зависть.

ь Отстраненное поведение - чувство тоски и уныния.

Это значит, что:

ь если я вызываю у тебя чувство вины, ты можешь пожалеть меня;

ь если я вызываю страх, ты можешь подчиниться мне;

ь если я вызываю зависть, ты будешь стремиться как-то походить на меня;

ь если я могу развеселить тебя, ты будешь терпеть меня рядом с собой.

Ни в одном из случаев, тем не менее, ты не можешь полюбить меня или довериться мне. А ведь именно любовь и доверие приводят к отношениям, способствующим развитию личности.

Тем не менее, не секрет, что, когда кто-то пытается скрыть свои чувства, особенно сильные, все равно, лицо или глаза выдают его. В результате такой человек выглядит лжецом или лицемером.

В. Сатир говорила, что четыре стиля общения, с которыми проводится эксперимент, являются своего рода формами утаивания или умалчивания от других тех или иных черт своего характера.

В заискивающем стиле человек скрывает собственные желания, в обвиняющем - свою потребность в другом человеке, за расчетливостью таится потребность в эмоциональном контакте с другими людьми и т. д.

Таким образом, люди маскируют подобными стилями поведения свои истинные чувства, боясь, что их обидят. Задача состоит в том, что необходимо убедить человека в безопасности искреннего выражения своих чувств.

По наблюдению В. Сатир, люди, которые не могут или не хотят показать свои истинные чувства, очень одиноки, хотя их поведение не всегда говорит об этом. Она утверждает, что большинство таких людей в детстве были, как правило, очень обижены или в течение долгого времени отвергнуты. Стремление скрыть свои переживания порождено желанием избежать обид. Для того чтобы измениться человеку, может потребоваться немало времени, любящий, терпеливый партнер и новое осознание происходящих вокруг событий. Но успех не придет до тех пор, пока сам человек не захочет перемен в своей жизни и не поймет, что они необходимы.

Возможность побыть наедине необходима при любых отношениях. Временами человеку не хватает слов, чтобы выразить свои чувства, или просто он не хочется делиться ни с кем своими переживаниями. В таком случае он может открыто сказать: «Мне не хочется говорить тебе об этом» или «Мне нечего сказать тебе». Если человек скажет подобные слова близкому человеку, то может почувствовать некоторое напряжение. Скрытность обижает. Тем не менее, хорошо понимая, что необходимо предоставлять друг другу возможность побыть наедине с собой, он сможет пережить возникший дискомфорт. Важно, чтобы ему самому было ясно, что он не хочет говорить сейчас о своих чувствах. Принятое решение будет честным и основанным на внутреннем равновесии. «Я предпочитаю не говорить сейчас о своих мыслях и чувствах». Такой подход сильно отличается от использования любых маскировочных приемов, направленных на то, чтоб спрятать от окружающих свои чувства.

Теория коммуникативных стилей прошла длительный период становления. Однако, уже на раннем этапе своего существования, независимые исследователи выделяют схожие модели поведения людей. Так управляющий тип по А. Адлеру приблизительно соответствует враждебному типу у К. Хорни и обвиняющему стилю у В. Сатир. Берущий тип соответствует уступчивому и заискивающему. Избегающий - обособленному и отстраненному; а социально полезный А. Адлера - уравновновешенному у В. Сатир. Такое единодушие, говорит о некой универсальности моделей человеческого поведения.

Уникальность теория В. Сатир заключатся в том, что она первая обратила внимание на взаимосвязь просодических единиц, невербального поведения и чувства уверенности в себе. Это открытие позволило гибко подстраиваться под своего собеседника путем изменения интонаций, темпа речи, громкости голоса и положения тела.

Все исследователи сходятся в том, что предрасположенность к тому или иному коммуникативному стилю формируется у человека в раннем детстве (в возрасте 4 - 5 лет), т.е. без его сознательного влияния. Таким образом, человеку, стремящемуся стать гармонично развитой личностью, принципиально важно как можно раньше определить свою приверженность к одному из стилей, чтобы не замыкаться лишь в нём. Ведь чем раньше произойдет это осознание, тем больше времени будет у него для совершенствования навыка использования других коммуникативных стилей. Свободное владение ими поможет наиболее эффективно осуществлять межличностное общение.

Точные указания и комментарии В. Сатир значительно помогают в моделировании нового поведения и упрощают игру в «образе». В следующей главе мы рассмотрим результаты применения теории коммуникативных стилей на практике, в соответствии с рекомендациями автора.

Глава 2. Практика применения коммуникативных стилей

.1 Описание и анализ условий провидения экспериментов

Среди двух участников коммуникации, один из них является исследователем, другой «испытуемым». Цель нашей практической работы заключается в том, чтобы найти наиболее подходящий коммуникативный стиль для достижения цели исследователя, а именно сохранения психологического комфорта собеседника, в зависимости от стиля, который использует собеседник.

Для провидения экспериментов в данной работе были задействованы лица, знакомые авторам, поэтому их поведение было относительно прогнозируемо. В качестве повода для коммуникации были выбраны обычные, бытовые ситуации: получение сахара, уборка в комнате, помощь в учебе.

Ситуация №1, блеймер - плакатор

Описание ситуации: блеймер требует сахар у плакатора, игнорирует попытки возражения, невзирая на неудобство ситуации, в которой окажется плакатор, настойчиво требует выполнения собственной просьбы

Поведение блеймера:

Вербальное поведение: приказы («дай»; «да ладно, брось»;), хамство («неудобно на потолке спать», не поблагодарил за услугу)

Невербальное поведение: грубый голос, хмурый взгляд, перебивание собеседника, резкие движения, смотрит на время, скрестил руки

Реакция плакатор:

Вербальное поведение: неуверенность («я, ммм… нету у меня, наверное, сахара»; «ии…»;«неудобно, как-то»; «да, да, сейчас, конечно»; «да. пожалуйста »)

Невербальное поведение: взгляд опущен вниз (застенчивый), неловкая поза, скованность в движениях, заикание, неуверенный голос, не законченные предложения

Итог: во время коммуникации цель исследователя не была достигнута, не смотря на то, что его просьба была удовлетворена (сахар получен)

Комментарии «испытуемого»: во время беседы мне было не по себе, я чувствовала на себе психологическое давление. И не смотря на то, что ситуация была подстроена, я чувствовала себя не в своей тарелке

Ситуация №2, плакатор - блеймер

Описание ситуации: плакатор просит сахар у блеймера, не отвечает на грубости, признаёт, что готов отказаться от своей просьбы, если доставит этим неудобство блеймеру

Поведение плакатора:

Вербальное поведение: условные предложения («если тебе не трудно»; «если у тебя нету»), вежливые обороты («ты извини, что я тебя сейчас беспокою»; «извини, пожалуйста»; «извини, что тебя потревожила»; «спокойно ночи»), уничижительная речь («мне, букально, чуть-чуть»; «мне пирог нужно срочно испечь»)

Невербальное поведение: немотивированные паузы, тихий голос, сложенные в неестественной позе руки, напряженная зажатая поза

Реакция блеймера:

Вербальное поведение: хамство («ты скажи нормально, Нат»; «нормально, Нат, вопросы задавай, подожди»; «больше не надо по таким пустякам»)

Невербальное поведение: раздражение в голосе, резкие движения, не расположенность к беседе (дважды закрыла дверь перед собеседником)

Итог: во время коммуникации цель исследователя не была достигнута, не смотря на то, что его просьба была удовлетворена (сахар получен).

Комментарии «испытуемого»: Ната вела себя очень странно, меня это выбесило, вот. Я чувствовала, что если она будет продолжать разговаривать со мной так, то мы поссоримся

Ситуация №3, блеймер - деструктор

Описание ситуации: блеймер требует сахар у деструктора, игнорирует реплики деструктора, не вступает в разговор и настойчиво требует выполнения своей просьбы

Поведение блеймера:

Вербальное поведение: приказы («сахар нужен, дай»; «побыстрее»), хамство («какая разница»; «много прошу?», «всё, давай» не поблагодарил за услугу и не попрощался)

Невербальное поведение: настойчивые интонации резкие движения, уверенная, доминирующая поза, резкие, нервные движения

Реакция деструктора:

Вербальное поведение: (« что-то готовить собралась?», «что готовить будешь?», «я тоже люблю покушать, может угостишь потом») вопросы не связанные с просьбой «зачем? голова что ли болит ?», «может тебе ещё цитрамон дать?», «на всех странно сегодня луна действует?», «потом угостишь»

Невербальное поведение: взгляд направлен на собеседника, расслабленная поза, непринужденные движения, смены интонаций, богатая мимика

Итог: во время коммуникации цель исследователя не была достигнута, не смотря на то, что его просьба была удовлетворена (сахар получен)

Комментарии «испытуемого»: я не ожидала от Ксении такого напора. Она постоянно требовала сахар и совершенно не слушала меня, обычно не так. Мне было неприятно, как будто с чужой говорю

Ситуация №4, компьютер - компьютер

Описание ситуации: компьютер 1 простит у компьютера 2 сахар, логично выражая свои намерения, уточняя детали

Поведение компьютера 1:

Вербальное поведение: логичные высказывания и обороты речи (« мне нужен сахар, если у тебя есть дай, пожалуйста», «обычная шарлотка», «согласно рецепту») наличие детализации в речи («это такой в кубиках», «через 40 минут будет готов»)

Невербальное поведение: нейтральный тембр голоса, отсутствие эмоций, ровная осанка, сконцентрированный на собеседнике взгляд

Реакция компьютера 2:

Вербальное поведение: уточняющие вопросы («для чего?»), употребление специальных терминов («рафинированный»), уточнения («два кубика?», «горочка большая?»)

Невербальное поведение: заинтересованный взгляд (рассматривает, как бы изучая, стакан), сосредоточенность, прямая спина

Итог: цель коммуникации была достигнута, оба коммуникатора не испытывали напряжения, сохранили душевное равновесие

Комментарии «испытуемого»: ну а что? Сахар попросила, мы же в общаге живем, ничего не обычного. Чувствовал себя нормально, как обычно.

Ситуация №5, блеймер - блеймер

Ситуация: блеймер 1 требует у блеймера 2 навести порядок в общей комнате

Поведение блеймера 1:

Вербальное поведение: заставляет блеймера 2 оправдываться («можешь мне объяснить почему?», «почему я должна делать все сама?», «тебе приятно жить в беспорядке?!») использует повелительные высказывания («взяла встала пораньше и убралась », «я тебе сказала, чтоб такого больше не было») хамит собеседнику («извини, деточка, мы в общаге живем»)

Невербальное поведение: сразу переходит к делу, говоря грубым, приказным тоном, использует позу, которая показывает желание доминировать над человеком

Поведение блеймера 2:

Вербальное поведение: использование повелительных высказываний («взяла встала, подошла и убралась», «убери и будет все нормально», « я пошла в магазин, а ты убирайся, приду - проверю»), быстрая реакция на хамство собеседника («деточкой ты будешь называть других людей, понятно?!») установление своих требований («я пошла в магазин, иначе меня все сейчас выбесит») резкое завершение разговора («все, я сказала»)

Невербальное поведение: в ответ на агрессивное поведение, нисколько не теряясь, отвечает тем же; активная жестикуляция, повышение голоса, поза, уверенного в себе человека

Итог: во время коммуникации цель исследователя не была достигнута, просьба не была выполнена, произошел межличностный конфликт

Комментарии «испытуемого»: я не знала, что эксперимент будет сегодня, выбрали не самый удачный день, да и вообще говорила она как

Ситуация №6, компьютер - деструктор

Описание ситуации: компьютер просит у деструктора объяснить непонятную для него тему перед проверочной работой, компьютер не настроен на разговор, а сосредоточен на цели своего визита. Деструктор игнорирует своего собеседника.

Поведение компьютера:

Вербальное поведение: чётко формулирует свою просьбу («я хочу тебя попросить, мне помочь») уточнение («я не понимаю тему, по которой у меня проверочная в понедельник», «я не понимаю придаточные»), рационализация («я знаю, что ты хорошо объясняешь, и хочу, чтобы ты мне помогла», «ясно», «придаточное предложение входит в состав главного предложения », « я не понимаю в какое место поставить глагол», « в каком месте должен стоять глагол в придаточном сложноподчиненном» «нет, не так. В сложноподчиненном предложении..»)

Невербальное поведение: нейтральные интонации, отсутствие эмоций (в связи с техническими неполадками, невербальное поведение компьютера не может быть проанализировано)

Реакция деструктора:

Вербальное поведение: много вопросов и уточнений неуместных и не относящихся к делу («как дела?», «у тебя какие-то проблемы? или заболел?», «вечно всем помочь надо!», «вчера с Натахой ездили в банк, прикинь, у нас ведь переезд филиала», «банк переезжает с Петроградки на Грибоедова», «там, конечно, красиво, но - далеко», «и я то свои вещи разобрала, а Натаха мне в субботу говорит - поехали, мне ещё мои надо разбирать», «я с ней поехала в субботу с утра», «так устала», «что там понимать?», «да ты в предложение поставь - и забей!» «кстати, ты духless смотрел?», «я тут недавно ходила с Серегой, правда, он мне про свою экстрасенсорику весь фильм рассказывал», «фильм реально классный - мне очень понравился», «там главный актер очень похож на моего знакомого - просто один в один», «фильм стоит посмотреть - он реально цепляющий» «правда, после него (фильма) была такое плохое настроение» «какой глагол? Я забыла, прости» «тебе не жарко?» «мне в штанах жарко, специально одела»

Невербальное поведение: взгляд периодически переносится на собеседника, расслабленная поза, непринужденные движения, смены интонаций, богатая мимика

Итог:

Комментарии «испытуемого»:

Выводы

В рамках данной работы были проведены 10 экспериментов, что соответствует всем возможным комбинациям коммуникативных стилей при участии 2 собеседников. В ходе экспериментов были выявлены успешные и неуспешные комбинации коммуникативных стилей. Успешными комбинациями считаются те, где исследователь достигает поставленной цели.

Сначала нами будут рассмотрены ситуации, результаты которых оказались успешными и исследователями были достигнуты поставленные цели.

В ситуации №1, блеймер подавляет плакатора, усугубляет его чувство неуверенности в себе, при этом повышает собственную самооценку. На наш взгляд, стиль блеймера является наиболее эффективным для общения с плакаторами. Вероятно, в следующий раз, обратившись к плакатору, блеймер вновь получит желаемое.

В ситуации №2, плакатор унижается перед блеймером, говорит невнятно, заискивает, часто извиняется, при этом блеймер раздражён, но он чувствует своё превосходство над плакатором. Плакатор достигает поставленной цели, однако данный стиль не гарантирует постоянный успех у блеймера.

В ситуации №3, блеймер давит на деструктора, реплики собеседника раздражают его, деструктор не проявляет признаков враждебности, говорит не по существу. Несмотря на отвлеченность деструктора, блеймер достигает поставленной цели, успех в данной ситуации обеспечивается за счет настойчивости блеймера.

В ситуации №4, компьютер рационально убеждает второго компьютера выполнить просьбу. Оба собеседника сосредоточены на общении. На наш взгляд, это наиболее эффективная комбинация коммуникативных стилей для достижения поставленной цели. Успех коммуникации кроется в правильной оценке интересов собеседника.

Ввиду того, что цель нашей работы заключается в исследование успешных комбинаций коммуникативных стилей, неуспешные комбинации не были рассмотрены нами в полном объёме. Однако на примере разбора двух ситуаций мы покажем характерные черты поведения, которые препятствуют достижению поставленных целей.

В ситуации №5, блеймер настойчиво требует от второго блеймера выполнить его приказ, однако блеймер 2 отказывается принимать критику, раздражается и сам начинает обвинять блеймера 1. Цель коммуникации не была достигнута, так как исследователем был выбран неверный коммуникативный стиль. В итоге ситуация не только не улучшилась, но усугубилась, что значительной усложняет выполнение цели исследователя в дальнейшем.

В ситуации №6, компьютер сосредоточен на получении необходимой информации от деструктора, однако последний не воспринимает структурированную просьбу компьютера. Цель коммуникации не была достигнута, так как исследователем был выбран неверный коммуникативный стиль.

Заключение

В первой части работы нами были рассмотрены истоки возникновения теории коммуникативных стилей. В рамках заявленной темы особое внимание было уделено подробной характеристике коммуникативных стилей В. Сатир.

Во второй части были проведены десять экспериментов, в ходе которых были смоделированы ситуации для выявления наиболее эффективных комбинаций коммуникативных стилей.

В результате обработки полученных данных нами были обозначены успешные и неуспешные комбинации коммуникативных стилей. В ходе проведения экспериментов, мы выявили взаимосвязь, которая заключается в выборе определенного коммуникативного стиля для достижения желаемого результата, с учетом особенностей коммуникативного стиля оппонента.

В заключение можно сказать, что для наиболее эффективного достижения поставленных целей общения необходимо учитывать коммуникативные особенности собеседника.

Список использованной литературы

1) Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии: М.: под редакцией А.М. Бовикова, 1995

) Василик Основы теории коммуникации. Учебное пособие. - Гардарики, 2003. - 615 с.: ил. 18ВК 5-8297-0135-9 (в пер.)

) Гордон Д., Терапевтические метафоры. - М.: Белый кролик, 1995

) Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с. - (Серия «Учебник нового века»)

5) Лингвистический энциклопедический словарь: М.: под редакцией В. Н., 1990.

) Сатир В. Как строить себя и свою семью: Пер. с англ.: улучш. изд - М,: Педагогика-Пресс, 1992.

7) Элитариум: центр дистанционного образования <http://www.elitarium.ru/>

Приложение 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Первый человек | Второй человек | Третий человек |
| Обвиняющий | Заискивающий | Обвиняющий |
| Заискивающий | Обвиняющий | Заискивающий |
| Обвиняющий | Обвиняющий | Заискивающий |
| Расчетливый | Обвиняющий | Отстраненный |
| Обвиняющий | Расчетливый | Отстраненный |
| Расчетливый | Расчетливый | Обвиняющий |
| Отстраненный | Расчетливый | Заискивающий |
| Расчетливый | Отстраненный | Обвиняющий |
| Заискивающей | Заискивающий | Отстраненный |