

УПРАЖНЕНИЕ «РЕЗЕРВУАР»



ЦЕЛЬ: приобретение навыка сохранения спокойствия в напряжённой ситуации. Данное упражнение помогает настроиться на неприятную беседу

ИНСТРУКЦИЯ:

Закройте глаза. Представьте или вспомните ситуацию неприятной беседы с конфликтным, "эмоционально заряженным" человеком. Примите на себя роль пустой формы, резервуара или кувшина, в который Ваш собеседник "вливают", "закладывает" свои обвинительные слова, мысли, чувства. Постарайтесь ощутить внутреннее состояние резервуара. Вы – просто форма, Вы не реагируете на внешнее воздействие, а только принимаете их в своё внутреннее пространство, оставаясь холодным и нейтральным. Вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма.

Потренируйтесь 2-3 раза перед началом беседы. Когда Вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние резервуара, вступайте в диалог с собеседником.

► На первой фазе общения

с "трудным" человеком необходимо сохранять эмоциональную отстранённость и нейтралитет, т. е. не позволять себе зарядиться отрицательными эмоциями этого человека.



Необходимо продержаться примерно 10-15 минут, пока собеседник в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность.

В случае с агрессивным человеком нужно стараться выслушать молча, оставаться спокойным, уверенным в себе, не теряя вежливой доброжелательности.

А в случае с жалующимся собеседником спокойно кивать головой, вставлять нейтральные фразы: **"Я Вас слушаю."**, **"Я Вас понимаю"**.

Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстранённость, оппонент начнёт остывать, его эмоции начнут иссякать и гаснуть. В конце концов он успокоится, в нём будет формироваться психологическая готовность к конструктивному разговору с нами.



► Вторая фаза беседы с человеком

– конструктивный диалог, обсуждение вариантов решения проблемы.

УПРАЖНЕНИЕ «НАС С ТОБОЙ ОБЪЕДИНЯЕТ»



ЦЕЛЬ: улучшение положительного отношения к людям.

ИНСТРУКЦИЯ

1. На листах бумаги нарисуйте «солнце» — круг со своим именем в центре.
2. Нарисуйте 10-15 лучей.
3. На конце каждого луча напишите имена знакомых, родственников, коллег.
4. А вдоль луча — то качество, которое, по вашему мнению, объединяет этого человека с вами.

ОТВЕТЕЬТЕ НА ВОПРОСЫ:

1. Как вы думаете, удалось ли вам обнаружить положительные качества и достоинства других людей?
2. Возникали ли трудности при выполнении упражнения?
3. Какие эмоции сопровождали выполнение упражнения?



Быть способным распознавать и предупреждать конфликты – это значит владеть культурой общения, уметь управлять своими эмоциональными состояниями, проявлять уважение к личности других людей. Всегда можно найти конструктивное решение, позволяющее полностью сгладить конфликт и даже укрепить отношения.

ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ ПРОТИВОСТОЯНИЯ С ОППОНЕНТАМИ:

- старайтесь вести себя сдержанно, следить за движениями, речью и мимикой, избегать закрытых поз;
- не стоит сразу и резко отрицать чужое мнение, перебивать, переходить на повышенные тона. Лучше внимательно и терпеливо выслушать собеседника, дать ему понять, что он услышан;
- выслушав противоположную сторону, приводите свои доводы в мягкой доброжелательной форме. Это обезоружит негативного настроенного соперника, он не станет прибегать к "психологической" защите и проявит готовность к сотрудничеству.;
- в ходе развивающегося конфликта сдерживайте ответную реакцию, сохраняйте уравновешенность и убедитесь, что правильно понимаете оппонента;
- не следует остро воспринимать словесные оскорбления и относить на свой счет.

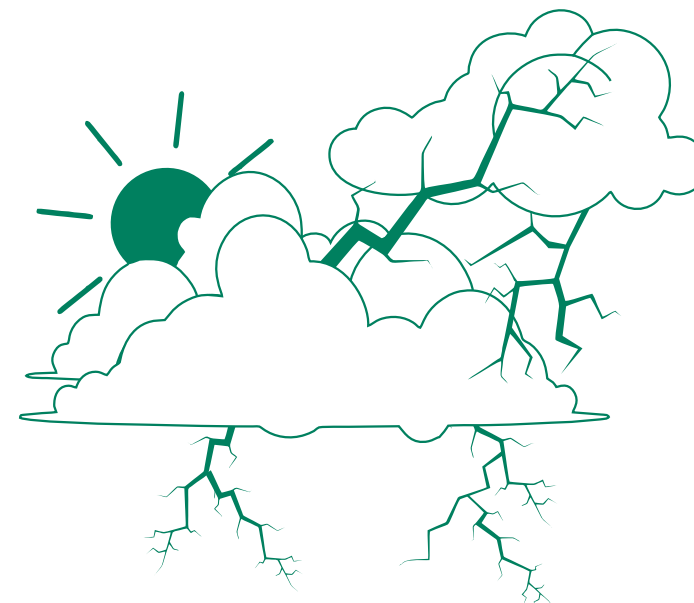


ЦЕНТР ОБЩЕСТВЕННОГО ЗДОРОВЬЯ
И МЕДИЦИНСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ
КОГБУЗ «МИАЦ, ЦОЗМП»,
Кировская область

УМЕНИЕ УПРАВЛЯТЬ КОНФЛИКТОМ – ОДНА ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Ничто так не показывает превосходство характера, как хорошее поведение в конфликте, которого нельзя избежать.

Английский поэт Генри Тейлор





Конфликты являются неотъемлемой частью жизни человека и могут подстерегать каждого из нас где угодно: на работе, в школе, в магазине, в общественном транспорте, дома и т.д. Избежать этого невозможно. Но если хорошо понимать природу конфликтов, то можно сократить их количество и минимизировать негативные последствия.

Конфликт – это ситуация, в которой участвующие стороны занимают противоположные позиции на почве расхождения взглядов, несоответствия суждений или интересов в процессе социального взаимодействия.

У любого конфликта есть причины: неспособность понять другого человека, нетерпимость к мнениям других, эгоизм, склонность к сплетням, расхождение мнений и желаний, различия и расхождения, потребности, восприятие, власть, ценности и принципы.

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ



► **Неадекватная самооценка.** Возникновение конфликта может спровоцировать как завышенная, так и заниженная самооценка. В первом случае человек всегда уверен в собственной правоте, во втором – склонен злиться и накапливать обиды.

► **Неправильное понимание ситуации.** Обладая непроверенной информацией, человек уверен, что собеседник заблуждается, поэтому изо всех сил старается переубедить его.

► **Несовместимость понимания о социальной роли.** Это основная причина «конфликта поколений». К примеру, подросток в 14 лет обретает уверенность в том, что он уже взрослый, тогда как родители могут считать его ребёнком ещё лет 10. Также данный фактор часто становится причиной рабочих конфликтов между начальством и подчиненными.

► **Дискриминация.** Людям свойственно дискриминировать тех, кого они воспринимают чужими, отличающимися от них по какому-либо признаку (раса, уровень достатка и т.п.).

► **Конкуренция.** В нашей природе заложена борьба за ресурсы, социальное положение и возможность произвести потомство. И эта конкуренция может провоцировать конфликты между людьми.

► **Разные характеры и темпераменты.** Столкновение людей с разными типами темперамента может формировать определенные барьеры на пути взаимопонимания, нередко приводя к конфликтному исходу.

Один и тот же конфликт может сыграть как положительную, так и отрицательную роль в жизни конфликтующих сторон, он может быть конструктивен и деструктивен.

Конструктивные конфликты. Противостояние такого типа приводит к разрешению конфликта, устранению его причины, развитию обеих сторон-участников, улучшению взаимоотношений между ними.

Деструктивные. Такие конфликты часто отставляют проблему нерешенной, ухудшают взаимоотношения между участниками, негативно отражаются на психическом и физическом здоровье каждой из сторон.

Очень важно уметь распознавать любые предпосылки конфликтов, предупреждать возникновение нежелательных конфликтных ситуаций, а если они всё же возникают – быстро и конструктивно завершать их, сохраняя достоинство.

Каждая конфликтная ситуация уникальна, но существуют определенные модели поведения людей в таких условиях:

► **Соперничество.** Жесткая стратегия, когда необходимо победить любыми способами в открытой борьбе за свои интересы. Здесь действует опасный принцип «кто кого» ►.

Сотрудничество. Совместное принятие решений, удовлетворяющее обе стороны.

► **Компромисс.** Между участниками конфликта в форме дискуссии идет поиск компромиссного решения путем анализа разногласий и взаимных уступок.

► **Избегание.** Участники конфликта игнорируют его опасность, не хотят брать ответственность за принятие решений, желают незаметно выйти из ситуации. При такой стратегии решение проблемы может переноситься на другое время.

► **Приспособление.** Это метод сглаживания разногласий пренебрежением своих интересов и полным принятием всех требований противоположной стороны.

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

Важно помнить, что практически любой конфликт можно разрешить так, чтобы обе стороны остались довольны, поэтому наиболее предпочтительными являются варианты поведения:

СОТРУДНИЧЕСТВО и КОМПРОМИСС.



Чтобы научиться эффективно предотвращать конфликты и управлять ими, необходимо совершенствовать свой навык общения с людьми и учиться контролировать эмоции.

Существует множество техник и практик. Предлагаем вам попробовать несколько вариантов упражнений.

УПРАЖНЕНИЕ «МУСОРНОЕ ВЕДРО»



ЦЕЛЬ: повышение эмоционального фона; профилактика депрессивных состояний.

ИНСТРУКЦИЯ

- Возьмите лист бумаги и ручку, напишите или нарисуйте всё, что вызывает у вас сильное раздражение;
- порвите на маленькие кусочки свои листы бумаги так, чтобы не осталось ни одного целого слова или картинки, и выбросите в мусорное ведро.

После этого, по желанию, расскажите кому-то из близких людей, что вы изобразили или написали на своих рисунках.

УПРАЖНЕНИЕ «ПРЕОБРАЗУЙТЕ ФРАЗУ В КОНФЛИКТЕ В ВОПРОС»



- Дурак! (и другие оскорбления). ►►► **Что Вы хотели бы? Как это можно исправить?**
- Я прав, а ты (он) не прав. ►►► **Чем Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?**
- Я не буду... ►►► **Что могло бы помочь Вам сделать это?**
- Всё пропало. ►►► **Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?**
- Он (она) безнадежен! ►►► **Что в их поведении Вам не нравится?**
- Слишком много/мало... ►►► **По сравнению с чем?**
- Они всегда... ►►► **При каких обстоятельствах они не делают этого?**
- Я не хочу... ►►► **Какого исхода Вы хотели бы?**
- Я не могу... ►►► **Вы не сможете? Или, быть может, просто не видите, каким образом сделать это?**
- Он (она) никогда не... ►►► **Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?**
- Это невозможно... ►►► **Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?**