

«Алгоритмы профессионального общения».



05.10.2014г

*Автор: Зависляк И.В.,
педагог-психолог.*

- **Благополучная**
- **личность**
- **Я, Мы+**
- **ВЫ +**
- **ОНИ+**
- **ТРУД+**

Эмоциональная напряженность



- неадекватная оценка происходящего,
- импульсивные действия по отношению к ученикам, коллегам,
- безынициативность, пассивность,
- чувство собственной профессиональной непригодности.
- агрессивная форма поведения (окрики, нервное хождение по классу, резкий стук...).



СОБЫТИЯ НЕ БЫВАЮТ НИ ХОРОШИМИ, НИ ПЛОХИМИ, ТАКОВА ТОЛЬКО НАША РЕАКЦИЯ НА НИХ...

Радость- это, вероятно, лучшее средство преодолеть трудности.

Альфред АДЛЕР

- Люди, обладающие чувством юмора, живут в среднем на 5 лет дольше, чем те кто лишен этого чувства.
- Если вы хотите, чтобы жизнь улыбалась вам, подарите ей сначала свое хорошее настроение **Б.СПИНОЗА**

Антистресс для сотрудников

- Позитивно мыслить
- Много работать
- Хорошо спать
- Много двигаться
- Знать радость простого жизненного уклада
- Разнообразить интересы
- Учиться
- Рассматривать стресс как новую ступень
- Ценить чувство юмора
- Клиринг – шопинг – хаммам – фитнес – тайм-аут - медитация – паломничество – природа
- Правило трех «ЗА»: Заговорить-засмеять-забегать



Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации.

Постарайтесь искренне ответить на вопрос: *«Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?»*. Если подобным образом вы ведете себя **ЧАСТО** – поставьте **3 балла**; **ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ** – **2 балла**; **РЕДКО** – **1 балл**.

- 1) Угрожаю или кричу.
- 2) Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.
- 3) Ищу компромиссы.
- 4) Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
- 5) Избегаю противника.
- 6) Желая, во что бы то ни стало добиться своих целей.
- 7) Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
- 8) Иду на компромисс.
- 9) Сдаюсь.
- 10) Меняю тему...
- 11) Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
- 12) Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
- 13) Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
- 14) Предлагаю мир.
- 15) Пытаюсь обратить все в шутку.

Причина конфликтов в обществе – нетолерантные взаимоотношения между людьми: обидные слова, поступки, действия, оскорбляющие достоинства других людей намёки или прямые оскорбления.

У каждого из нас свои особенности, разные характеры, взгляды, так давайте относиться друг к другу толерантно!



Основные правила толерантности:

- 1. Относись к окружающим с уважением.**
- 2. Никогда не думай, что твое мнение важнее мнения другого человека.**
- 3. Не суди о ценностях других, отталкиваясь от своих собственных.**
- 4. Не навязывай свое мнение другим.**
- 5. Без нужды не задевайте, стройте общение на равных.**
- 6. Помни, что каждый волен выбирать свой имидж и стиль, свои привычки и пристрастия.**

Помни, что мнение одного человека не может быть единственно верным.

«Ругань – это обыденный мордобой...»

«Всё, что говорится грубо, может быть сказано тактично...» Н.Козлов

- **Положительные изменения в мире, гармония и порядок, к которым мы так стремимся, начинаются со слов, которые мы ежедневно произносим. Слова порождают состояние и настроение, настроение порождает отношения, отношения помогают строить мир, в котором мы живем.**

Алгоритмы профессионального общения.

«Любая техника общения бесполезна для вас, пока вы боец...»

- Выслушиваем
- Запоминаем имена
- Начинаем с простого
- Подаем пример собранности, спокойствия, порядка, умения справиться с трудностями
- Привлекаем к выработке решения
- Сглаживаем пиковые ситуации
- Устраняем все лишнее
- Демонстрируем надежность и точность
- Уважаем, находим повод искренне похвалить
- Заканчиваем на хорошем

Алгоритмы общения с трудными людьми

- не отвлекаться, не обсуждать, не аффектироваться, не возражать, но и не соглашаться
- Ваше спокойное поведение является лучшим седативным лекарством
- Ваше ровное настроение является главным наказанием для недоброжелателей
- В экстремальных ситуациях – дистанцируемся, меняем территорию
- Советуемся с коллегами
- Формулы «сегодня у всех трудный день», «так бывает..»

Вторая ступень

- Повторяем как вопрос последнюю фразу
- Не зеркалим агрессию
- Держим паузу
- Помним, что обилие слов = обратный результат
- Обращение к лучшему «Я» собеседника

Типы поведения в конфликтной ситуации.

- Жёсткий тип решения конфликтов и споров.
- Демократичный стиль
- Компромиссный стиль
- Мягкий стиль
- Уходящий стиль

Афоризмы и изречения великих мыслителей помогают нам видеть мир глазами других.



Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы они поступали с тобой.

(Золотое правило этики)

Только тот истинно учён, кто хорошо поступает.

(Древнеиндийский афоризм)

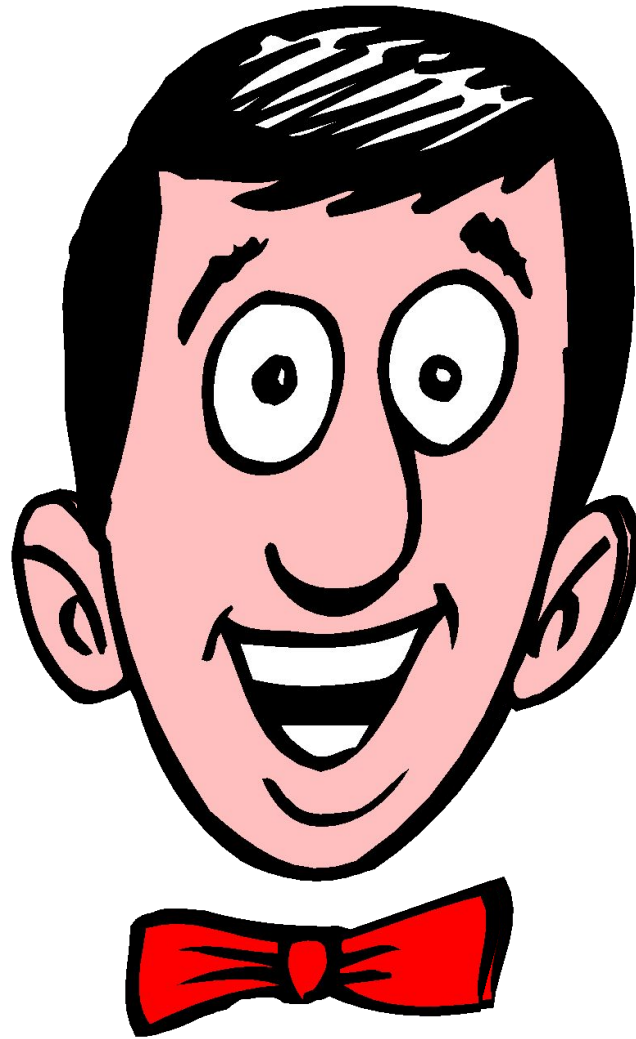
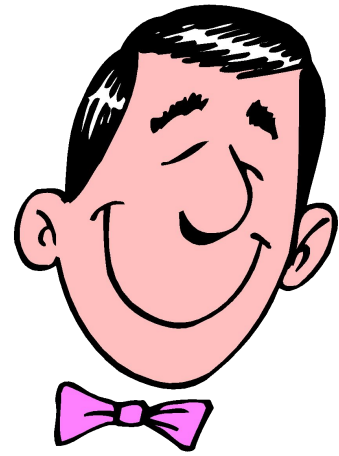
Трёх вещей нужно избегать (в жизни) : ненависти, зависти и презрения.

(Восточная мудрость)

О ГВОЗДЯХ.

Восточная притча

- Жил-был один очень вспыльчивый и несдержанный молодой человек. И вот однажды его отец дал ему мешочек с гвоздями и наказал каждый раз, когда он не сдержит своего гнева, вбивать один гвоздь в столб забора.
- В первый день в столбе было несколько десятков гвоздей. На другой неделе он научился одерживать свой гнев, и с каждым днем число забиваемых в столб гвоздей стало уменьшаться. Юноша понял, что легче контролировать свой темперамент, чем вбивать гвозди.
- Наконец пришел день, когда он ни разу не потерял самообладания. Он рассказал об этом своему отцу и тот сказал, что на сей раз каждый день, когда сыну удастся сдержаться, он может вытащить из столба по одному гвоздю.
- Шло время, и пришел день, когда он мог сообщить отцу о том, что в столбе не осталось ни одного гвоздя. Тогда отец взял сына за руку и подвел к забору:
- — Ты неплохо справился, но ты видишь, сколько в столбе дыр? Он уже никогда не будет таким, как прежде. Когда говоришь человеку что-нибудь злое, у него остается такой же шрам, как и эти дыры. И не важно, сколько раз после этого ты извинишься — шрам останется.



Желаю всем удачи и эмоционального благополучия!

Литература для чтения:

- М.Литвак
«Психологическое айкидо».
- Н.Козлов «Как относиться к себе и к людям, или практическая психология на каждый день».

