

Несколько правил управления эмоциями в трудных, конфликтных ситуациях

- найдите конструктивные каналы для выхода энергии своего гнева (физическая и интеллектуальная активность, метод визуализации и др.);
- дышите медленно, на самом пике вдоха задержите дыхание, а затем сделайте резкий выдох, это поможет избавиться от переполняющих эмоций;
- свои претензии предъявляйте спокойно и обдуманно, точно определив свои требования;
- берите обратно все слова, которые необдуманны;
- держите дистанцию;
- извиняйтесь за то, что дошли до крайности и утратили контроль над собой и ситуацией, но не унижайтесь;
- пользуйтесь своей энергией, чтобы защищаться и создавать успокаивающую атмосферу: создайте вокруг себя «белую дымку», и «отодвигайте» ею агрессивное биополе собеседника, создайте между собой и агрессором барьер из серебряной фольги, используйте позитивные послылы - «ты хороший», «это временное состояние, оно пройдет очень скоро»;
- сделайте некоторые примирительные жесты (искренние извинения, сожаления, признание его прав на все проявления, принятие своей доли вины и ответственности и др.);
- помните, что вы способны контролировать себя и ситуацию.

Краткий курс доброжелательных отношений



Автономное учреждение
Республики Алтай
«Комплексный центр
социального обслуживания
населения»



Шесть важных слов:

«Я признаю, что допустил эту ошибку».

Пять важных слов:

«Ты сделал это просто чудесно».

Четыре важных слова:

«А как ты считаешь?»

«Вы посоветуйте, пожалуйста».

«Искренне благодарю».

Три важных слова:

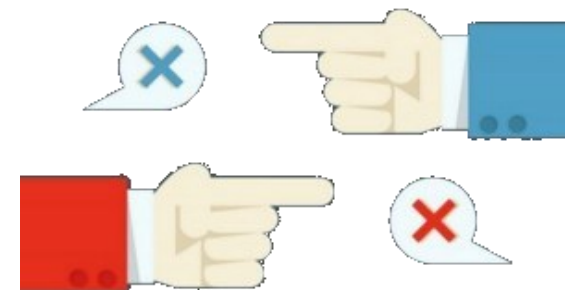
«Мы».

Два важных слова:

Важнейшее слово:

Как совладать с конфликтом?

Узнай сам и расскажи своим родителям!



АУ РА «Комплексный центр
социального
обслуживания населения»

г. Горно-Алтайск
пр. Коммунистический, 89
тел. 6-30-79;
E-mail: aura-kcson@yandex.ru

г. Горно-Алтайск

Заблуждение ▣ человеческое

Специальные правила предупреждения конфликтов:

✓ Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;

✓ Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела;

✓ Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место»;

✓ Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу;

✓ Умейте заставить себя молчать, когда Вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!



Прощение ▣ божественное

Алгоритм выхода из конфликтной ситуации

1. **Признайте факт конфликта.** Одна из основных ошибок, которая допускается в конфликте—это «закрывание глаз». Удобно думать, что все уляжется само собой. Но, к сожалению нет, не уляжется. Невысказанные слова и негативные эмоции будут накапливаться и в конце концов приведут к взрыву и еще более серьезному конфликту.

2. **Продумайте место и время.** Часто рекомендуется решать конфликт сразу, «по горячему». Это хорошо, но не всегда. Если негативные эмоции сильны, лучше немного отложить решение конфликта. Продумайте, когда и где лучше всего поговорить с оппонентом так, чтобы свести к минимуму негатив.

3. **Найдите смелость говорить.** Только разговором можно решить конфликт. Проговаривайте Ваши чувства и переживания («Я хочу помириться, но чувствую нерешительность»). Избегайте обвинений. Вместо «Ты злой» лучше сказать «Я чувствую злость с твоей стороны».

4. **Контролируйте эмоциональный фон.** Если в процессе разговора негативные эмоции возрастают, необходимо снять напряжение. Например: сделать 5-минутную паузу, перейти в другую комнату, приготовить чай...

5. **Дайте возможность выговориться.** Дайте себе позволение выслушать и понять Вашего собеседника. Пусть близкий Вам человек почувствует, что он действительно может выговориться, и его действительно будут слушать.

Конфликтность ▣ дьявольское

6. **Попробуйте понять.** Часто нам сложно понять позицию близкого человека. Тем более сложно принять ее. Попробуйте сделать следующее: мысленно посмотрите на происходящее со стороны. Вот перед Вами мужчина и женщина. У каждого своя правда. Каждый нуждается в понимании. Отнеситесь к ним одинаково и непредвзято.

7. **Совместно придумайте выход.** Результатом Вашего разговора должен быть некий план, разработанный совместно. Такой, который устроит и Вас и Вашего собеседника. План должен быть конкретным и пошаговым. Кроме того, вам необходимо договориться о том, как каждый будет выполнять его, и о том, что делать в непредвиденных ситуациях.



В конфликтной ситуации нельзя:

- ◆ Нельзя обвинять друг друга. Естественная реакция на обвинение—агрессия.
- ◆ Нельзя вспоминать прошлой ошибки. Лучше сконцентрировать внимание на том, как выйти из ситуации.
- ◆ Нельзя перебивать. Перебивание всегда сильно раздражает.
- ◆ Нельзя высмеивать. Даже если чувства оппонента кажутся Вам странными, неприемлемыми или надуманными, демонстрируйте понимание.