**Домашнее задание на 04.05.**

**Тема: «Посредничество в конфликте».**

**Домашнее задание. 1. Прочитать текст.**

**2. Задание 1. Проанализируйте перечень личностных особенностей, и профессиональных умений специалиста в сфере человек-человек, предложенных Р.В.Овчаровой. Оцените себя на предмет выраженности данных качеств (используйте для этого 10-бальную шкалу оценки). Обозначьте для каждого качества мероприятия для развития/поддержания/усиления данных качеств.**

***Перечень личностных особенностей и профессиональных умений специалиста, работающего в сфере человек-человек (Овчарова Р.В., 1996):***

***3. Выполнить зачетное для ХД и Экзаменационное для И.И задание. (отдельный файл. Задание сделать прямо в нем)***

***Лекция.***

**Реагирование на конфликтное поведение**

Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

Главное — внутреннее принципиальное отношение.

Мудрость. Мудрый человек, не зависимо от возраста на все смотрит сверху и широко, агрессивность среди людей - явление естественное и реагировать на каждый выпад будет себе дороже.

Понимание другого. Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему или просто пройдите мимо.

Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низке поступить, унизить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? И из лимона можно сделать лимонад: обратите внимание на то, как воспринимают вас окружающие, что особо подмечают.

Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.

Миролюбие — ваш союзник.

Будьте готовы признать свою вину. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас.

Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

**Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации**

Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

**Правила конструктивного взаимодействия**

Правило 1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

Правило 2. Улыбайтесь.

Правило 3. Помните, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Правило 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе.

Правило 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

Правило 6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне».

**Практическое задание.**

**Приемы саморегуляции как условие** **эффективности общения в профессиональной деятельности**. Цель: развитие навыков саморегуляции на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, развитие способности к эмпатии.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Понятие и виды личностных ресурсов.

- Понятие саморегуляции.

- Основные приемы саморегуляции и отреагирования негативных эмоций.

2. В течение недели вести рефлексивный дневник. Приблизительные темы для рефлексии:

* + мои чувства и эмоции…
  + мое отношение к другим людям…
  + мое отношение к себе…
  + мое отношение к учебе…
  + какие события вызывают у меня позитивные эмоции…
  + какие события вызывают у меня отрицательные эмоции…
  + что я хочу…
  + чего я не хочу и т.д.

Ход занятия:

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.

2. Отработка практических навыков саморегуляции на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, развитие способности к эмпатии.

**Задание 1. Проанализируйте перечень личностных особенностей, и профессиональных умений специалиста в сфере человек-человек, предложенных Р.В.Овчаровой. Оцените себя на предмет выраженности данных качеств (используйте для этого 10-бальную шкалу оценки). Обозначьте для каждого качества мероприятия для развития/поддержания/усиления данных качеств.**

***Перечень личностных особенностей и профессиональных умений специалиста, работающего в сфере человек-человек (Овчарова Р.В., 1996):***

1. Стремление понять позицию другого.

2. Дружелюбие, общительность.

3. Способность стать лидером.

4. Вежливость.

5. Руководство здравым смыслом, следование предписаниям.

6. Жизнерадостность.

7. Терпеливость, упорство.

8. Большое чувство ответственности.

9. Способность выполнять разнообразную работу.

10. Энтузиазм в трудовой деятельности.

11. Тщательность действий.

12. Самостоятельность суждений.

13. Аккуратность и последовательность в работе.

14. Способность к планированию своего будущего.

15. Способность к устным высказываниям.

16. Хорошая память.

17. Способность обучать других.

18. Умение заботиться о людях.

**Задание 2. Упражнение «Поставь себя на место другого»**

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором вы начали общение с позиции «над». А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того человека, с кем вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось?

**Задание 3. Упражнение «Я люблю», «Я не люблю».**

Особое внимание уделить колонке «Я люблю», выделить и обосновать внутренние и внешние ресурсы для личностного развития.

**Задание 4. Анализ личностных ресурсов.**

Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу.

Таблица 1.

**Анализ личностных ресурсов, способствующих успешному преодолению кризисных ситуаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кризисная ситуация | Ресурс | Возможности развития |
| *Например:* *сдача экзамена* | *Позитивные эмоции* | *Посмотреть веселую комедию* |
|  |  |  |

**Задание 5. Релаксационный тренинг.**

*1.* Естественные способы регуляции организма и саморегуляции.

Природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению  
неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми. Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое.

К сожалению, подобные средства, как правило нельзя использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряденная ситуация или накопилось утомление. А есть ли приемы, которые можно применять и во время работы? Да, и многие из вас пользуетесь ими бессознательно. Но для повышения их эффективности важно:

* разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки вы владеете;
* осознать их;
* перейти от спонтанного их применения к сознательному в целях управления своим состоянием;
* освоить приемы саморегуляции, или самовоздействия.

Вот это и составляет суть саморегуляции.

Примеры естественных приемов регуляции организма:

* Смех, улыбка, юмор;
* размышления о хорошем, приятном;
* различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
* наблюдение за пейзажем за окном;
* рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
* мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
* «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
* вдыхание свежего воздуха;
* чтение стихов;
* высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

2. Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

* эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
* эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
* эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжении способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

БАНК СПОСОБОВ САМОРЕГУЛЯЦИИ

(САМОВОЗДЕИСТВИЯ).

***I. Способы, связанные с управлением дыханием***

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает  
высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Пример 1 Сидя или стоя постарайтесь, по возможности, расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна); на следующие четыре счета проводится задержка дыхания; затем плавный выдох на счет 1 -2-3-4-5-6; снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3—5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

***2. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением.***

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

Пример 2 Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удается, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;

* дышите глубоко и медленно;
* пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до  
  кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи,  
  живот);
* постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
* прочувствуйте это напряжение;
* резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
* сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной  
тяжести. Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы — удивления, радости и пр.).

Пример 3 Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

— движения большими пальцами рук в «полузамке»;

* перевирание бусинок на ваших бусах;
* перебирание четок;
* пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.

***III. Способы, связанные с воздействием слова.***

Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения. Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Самоприказы  
Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе.  
Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением. «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «не поддаваться на провокации!» - это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с другим человеком.

* Сформулируйте самоприказ.
* Мысленно повторите его несколько раз.  
  Если это возможно, повторите его вслух.

Самопрограммирование.

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

— Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями,.

- Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать  
слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом,  
показывать образец выдержки и самообладания».

- Мысленно повторите его несколько раз.

Самоодобрение (самопоощрение)

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.

- В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря:

«Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

— Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

***IV. Способы, связанные с использованием образов***

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную  
систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы  
воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

Чтобы использовать образы для саморегуляции:

— Специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши ресурсные ситуации.

- Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

1. зрительные образы события (что вы видите: облака, цветы, лес);
2. слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчание ручья, шум  
   дождя, музыка);
3. ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице,  
   брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

- При ощущении напряженности, усталости:

1. сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;
2. дышите медленно и глубоко;
3. вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
4. проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые  
   и телесные ощущения;
5. побудьте внутри этой ситуации несколько минут;
6. откройте глаза и вернитесь к работе.

В заключение отметим следующее. Самая важная роль в борьбе со стрессом и напряжением должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Жизненный успех не дается без труда, иногда без тяжелых потерь. Надо быть готовым с наименьшими страданиями пройти через обиды, измены, потери. Для этого следует приучить себя не пропускать в сферу эмоций чрезмерные раздражители, несущие боль и отрицание многих человеческих ценностей.

Конечно, несчастья близких, общественные катастрофы, неудачи в работе, собственные промахи не могут не расстраивать человека. Но не следует считать такие неудачи непоправимыми катастрофами. То, что можно, следует исправить. А на нет — и суда нет, как говорят в народе.

Большая мудрость содержится в изречении: «Господи, дай мне силы изменить то, что я могу изменить, терпение — принять то, что я не могу изменить, и мудрости - отличать одно от другого».

Упражнения:

1 Дыхание

2. Краткий релаксационный тренинг.

3. Гимнастика.