

Психология общения

- ***Эффективность взаимодействия и общение в системе врач-пациент*** представляет собой центральное звено для достижения удовлетворенности врача и больного лечебным процессом, для клинической компетентности врача, а также оказывают решающее влияние на результаты лечения.

- **Общение - это обмен информации между людьми и их взаимодействие.**
В значительной мере зрелость определяется тем, как человек решает свои проблемы в общении с другими; с возрастом наблюдается тенденция ограничивать межличностные контакты, увеличивая вместе с тем сложность моделей взаимодействия.

Общение бывает:

1. **Прямое** - есть личный контакт и конкретное восприятие друг друга при общении, видна реакция человека; **косвенное** - общение через посредников, которыми выступают люди (на предложение 3-го лица легче согласиться и пойти на уступки).
2. **Непосредственное** - осуществляется с помощью естественных органов человека (руки, глаза, голосовые связки); **опосредованное** - связано с применением специальных средств и орудий общения (по телефону, через Internet).

3. Межличностное - связано с непосредственным контактом людей в группах или парах, постоянных по составу участников; **массовое** - это множественный, непосредственный контакт с незнакомыми людьми.

4. Межперсональное - участниками общения являются конкретные личности, обладающие уникальными индивидуальными качествами, которые раскрываются другим по ходу общения; **ролевое** - участники рассматриваются как носители определенных ролей (межперсональное и межличностное общение нередко отождествляются).

Барьеры общения:

- социальные (обусловленные социально-ролевыми рамками или стереотипами),
- религиозные,
- политические,
- психологические.

- **Внутренняя структура общения состоит из 3-х взаимосвязанных сторон :**

1. Коммуникативная - обмен информацией между партнерами в процессе общения. Хорошая коммуникация - не только интуитивный дар, но и профессиональное умение, мастерство, которому можно научиться (и надо учиться!) хотя бы для умения добиться согласия, что крайне важно для лечения.

- **Уровни обмена информации** - **вербальный (речь) и невербальный** (внешний вид, жесты, мимика, смех, плач, тональность голоса, поза, походка и т.д.).
- Существует **обратная связь** общения.
- **"Официальную" беседу или переговоры** лучше вести через стол, сидя напротив друг друга. Если же необходим более доверительный разговор, то он предпочтительнее не "лоб в лоб", а когда собеседники сидят рядом (на диване, креслах или стульях сбоку друг к другу).

- ***Тесное знакомство и симпатии***
сокращают дистанцию общения. Люди проявляют склонность подходить ближе к равным по статусу партнерам, нежели к лицам с более высоким или низким статусом. В ситуации общения женщины располагаются к собеседнику (собеседнице) ближе, чем мужчины.

- В российской культуре принято, чтобы расстояние между лицами беседующих было около 1-го метра (тогда более психологически "комфортно"); в определенных случаях, например, для придания большей доверительности и поддержки тяжело больного человека, можно уменьшить это расстояние. Во многих восточных культурах принято разговаривать на меньшем расстоянии.

- Желательно, чтобы *фразы* не содержали более 5-9 смысловых единиц, что удерживается около 5 секунд. Лучше отдавать *предпочтение коротким предложениям*, используя *больше глаголов и меньше прилагательных*. Оптимальная *скорость речи* - 50-60 слов в минуту. *Не стоит злоупотреблять терминами*, иначе собеседник (в частности, больной или его родственники) заподозрит, что за терминологией скрывается неуверенность в себе и плохое владение вопросом.

- Сильнее убеждает **конкретика**, чем рассуждения общего характера. Хорошая речь содержит много примеров. Сухую, содержательную речь стоит перемеживать *личными нотками* (о собственном отношении к тому, что говорится). Люди более *благожелательно* воспринимают *надежды, уверенность в себе*, осторожный оптимизм. Речь не должна быть монотонной, а окаменевшее лицо при разъяснениях не внушает доверия и оставляет впечатление напряженности.

- При общении *не желательны* какие-либо *барьеры между* *беседующими* (типа «портфеля на столе») - это воспринимается как желание отгородиться от собеседника. Более доверительная обстановка, если собеседник хорошо виден.

- Занимаемая *поза*, как и *выражение лица*, служат сильным средством демонстрации определенного отношения к партнеру или к содержанию того, что сообщается.
- Поза и выражение лица могут контролироваться сознательно, но могут и складываться бессознательно и, помимо воли и желания самого человека, демонстрировать его истинное отношение к содержанию разговора или собеседнику.

- Разговор, глядя в сторону, стоя вполоборота или спиной и на значительном расстоянии от собеседника, обычно затрудняет общение и свидетельствует о недоброжелательности. Не рекомендуется, чтобы во время общения руки закрывали лицо (лицо - это как бы зеркало души человека, показывает его истинные намерения, а таким образом делаются попытки их скрыть).
- Поза во время беседы - строгая, официальная или расслабленная - в значительной мере зависит от ситуации и обстановки, которую желательно создать. Более доверительная обстановка создается если разумно "зеркалить" собеседника (со строго, "чопорно" сидящим человеком лучше сидеть таким же образом; если же со собеседник несколько развалился, то можно тоже поудобнее усесться).

2. Перцептивная - процесс понимания и познания людьми друг друга.

Мысль никогда не равна прямому значению слов (например, выражение "я сегодня так устал" чаще всего означает не констатацию усталости, а просьбу дать отдохнуть). В зависимости от ударения на слове можно меняться смысл фразы.

- Например, если во фразе "Дайте мне чашку чая" сделать ударение на 1-м слове, то это часто означает желание прекратить спор или перевести разговор на другую тему; ударение на 2-м слове - обида, что кому-то дали чай, а мне - нет; ударение на 3-м - подчеркивается, что я чай люблю пить не из стакана, а из чашки; на 4-м слове - я хочу не сок или кофе, а именно чай. Нередко человек или его проблема лучше понимается при не очень длительном и не очень тесном общении (нет ореолов, субъективных образов, которые сознательно или подсознательно стараемся подтвердить или опровергнуть).

- Понимание носит как рациональный, так и эмоциональный характер.
- Одно из *основных условий общения* - это умение разбираться в других, т.е. правильно интерпретировать поведение собеседника - а что он хочет ?, т.е. вскрыть его мотивы. Однако чаще вскрываются не столько *истинные мотивы*, сколько приписываемые на основании прошлого опыта, трафаретов (на основе внешности, национальности, социального статуса) и т.д.

- Люди и их желания видятся не такими, какими они есть на самом деле, а больше такими, какими их хотят видеть. Т.е. люди могут заблуждаться, тем более, что для врача характерна позиция авторитаризма (я-врач и лучше знаю, когда больной что-то хочет сказать, спросить). Подобные заблуждения чаще всего связаны с:
 - *прошлым опытом или представлениями* ("у меня этот больной раньше лечился, он из-за каждого пустяка паникует...опять будет чего-то требовать" и т.н.);

- ***принципом контрастности*** (плохому приписывается все плохое, хорошему - хорошее);
- ***слишком завышенной самооценкой*** (когда у людей сильно завышена самооценка, то они полностью поглощены собой, плохо знают других - им не до того, чтобы разбираться);
- предотвращает впечатление самоуверенности (часто замечаемое у врачей) выражения типа "Мне представляется (кажется), что ... Мне близка другая точка зрения... Не ошибаюсь ли я, полагая, что...".
- с определенными ***механизмами психологической защиты***, например, с проекцией или рационализацией.

- **Искажать перцептивный** (и коммуникативный) процесс могут явления "**трансфера**" и "**контртрансфера**". Согласно предложенной З.Фрейдом концепции "**трансфера**" ("**переноса**") врач подсознательно напоминает больному какую-нибудь эмоционально значимую личность из его детства , например, отца. В зависимости от того, какие впечатления и отношения преобладали при контакте больного с отцом, они "**переносятся**" в отношении врача (отрицательные или положительные).

- В противоположном направлении действует "контртрансфер". В настоящее время это понимается более шире - больному (и другим людям) некоторые элементы поведения, внешнего вида или репутации могут напоминать что-то положительное или отрицательное из их жизни, в первую очередь, опыт эмоционального общения с теми лицами, которые имели для него большое эмоциональное значение (родители, другие родственники, учителя, близкие друзья и др.). т.е. человек несёт как бы "груз прошлого".

- Крайне важно *для доверительного рассказа больных* о мучающих их проблемах - это **эмпатия**, т.е. способность (в частности, врача) эмоционально откликнуться на переживание других, сопереживать вместе с ним. При этом речь не идет о подмене своих чувств чувствами больного; больному нужно, важно, чтобы врач заметил, как ему (больному) плохо, трудно, тяжело. Очень сближает, помогает если доступность подобных переживаний объясняется (и, соответственно, больной поддерживается). В идеале доступность переживаний другого человека показывается ему выражениями типа "я через это прошел...у меня тоже точно такое было". Но *в контексте врач-больной* ссылки на себя могут использоваться в исключительных случаях, а в остальных - ссылки на подобные проблемы у других больных из своего врачебного опыта или на своих знакомых (естественно, без имен и фамилий).

- Выражение подобного сочувствия, понимания не должно быть явно наигранным, театральным. Очень плохо, когда видится фальшь сочувствия. Эмоциональный отклик также не должен содержать и крайности - то чуть ли не плакать, а то вовсю смеяться. Крайности часто пугают людей, т.к. они не знают, что можно ожидать в следующий момент.

3. Интерактивная - взаимодействие или обмен действий.

Виды межличностных общений :

1. *Императивное* - авторитарная форма воздействия с целью достижения контроля над поведением и внутренними установками; конечная цель такого общения - явное принуждение к чему-либо.

2. *Диалоговая* - равноправие общения; цель взаимное познание, саморазвитие и самопознание.

3. Манипулятивное, цель - достижение скрытых намерений. Партнер используется как средство достижения, существует контроль над поведением и мыслями другого человека. В общении почти всегда присутствует элемент манипуляции.

- Самое важное - *вовремя распознать манипуляцию* (её первый признак - неестественность собственного поведения) *и разрушить её*, сообщив собеседнику "Мне жаль разочаровывать Вас, но я не могу... Боюсь, Вы переоцениваете... Увы, я не готов выполнить эту работу на таких условиях" и т.п. За манипуляцией часто стоит страх впрямую, честно и открыто высказать свое желание, свою просьбу, и манипулятор тоже ощущает себя неестественно, он чувствует фальшь своих слов. Разрушение ситуации манипулирования помогает выбраться из неестественности и лжи и установить открытый контакт.

- **Ложь** - это сознательное неверное показание, служащее для того, чтобы посредством обмана других достичь определенных целей - **3 признака:**
 - сознание ложности,
 - намерение обмануть,
 - целесообразность - направленность на получение какой-либо выгоды или отклонение невыгоды).

- **Лингвистические различия в речи** людей, желающих обмануть и говорящих правду, нередко более информативны, чем изменения во взгляде или жесты. Чаще выделяют следующие, приметы лжи (которые нельзя абсолютизировать):

1. *Негативные заявления и отрицания* (знаменитым примером служит заявление тогдашнего президента США Р.Никсона во время "уотергейтского скандала" Он заявил: "Я не плут", вместо того, чтобы сказать: "Я честный человек").

2. *Отсутствие деталей в заявлениях, нежелание сообщать конкретные факты.* Пожалуй, при оценке доверять или не доверять в первую очередь обращают внимание на конкретность.

3. *Короткие ответы* без объяснений и уточнений.

4. *Длинные объяснения и отступления от тем.*

5. *Изъяснение на повышенных тонах* (из-за боязни, что обман раскроется). Распознавание лжи часто затруднено. Близость или совместное проживание не облегчает задачу разоблачить лжеца, в частности, супруги не обладают большей способностью обнаружить обман со стороны мужа или жены, чем незнакомцы.

МАЛАЯ ГРУППА И ЛИЧНОСТЬ. РУКОВОДИТЕЛЬ

Группу отличает от простого скопления людей :

- взаимодействие,
- некоторая продолжительность существования,
- наличие общей цели или целей,
- развитие хотя бы рудиментарной групповой структуры.
- осознание входящими в нее индивидами себя как "мы", своего членства в ней.

Стихийные социальные группы - толпа, публика и массы. Они организуются на основе особых форм коммуникативного, интерактивного и информационного процессов и имеют следующие механизмы психологического влияния на человека : заражение (психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений); внушение (целенаправленное, неаргументированное воздействие на одного человека или на группу) и подражание (воспроизведение черт и образцов демонстрируемого поведения).

- Среди организованных групп принято выделять, в первую очередь, большие и малые; *малые группы* могут быть разными по количественному составу : от 2-3-х до 30-40 человек (чаще наиболее сплочена и управляема группа в 7-12 человек). Малая группа представляет элементарную ячейку общества (это семья, учебная группа, бригада, спортивная команда и т.п.).
- *Коллектив* - есть особое качественное состояние малой группы, достигшей высшего (наивысшего) уровня социально-психологической зрелости.

- ***Причины возникновения малой группы*** лежат вне её и вне индивидов, её образующих, в более широкой социальной системе.
- ***Этапы малой группы*** : образование, функционирование, развитие, стагнация, регресс, распад.
- ***Структуру официальных (деловых) отношений*** именуют каналами коммуникации, содержание неофициальных (эмоциональных) - психологическим климатом.
- ***Двухфакторная модель развития группы*** (Б. Такмен):
 1. развитие отношений (их упорядочность, структурированность) *в сфере деловой активности*, как правило, опережает
 2. аналогичный процесс *в эмоциональной сфере*.

Механизмы групповой динамики:

1. *Разрешение групповых противоречий.* Интеграция (возрастающими актуальной деятельностью группы и ее потенциальными возможностями) и дифференциация (растущее стремление членов группы к самореализации и самоутверждению) в группе - сосуществование названных тенденций обуславливает неравномерность и пульсирующий характер процесса развития малой группы. Периодически возникающие рассогласования поведения лидера с ожиданиями, связываемыми с его действиями последователями.

2. *"Идиосинкразический кредит"* - член группы может отклоняться от групповых норм пропорционально его прошлому вкладу в достижение групповых целей (в частности, больше дозволено отклоняться лидеру); это способствует переходу группы на более высокую ступень жизнедеятельности.

3. *Психологический обмен* - сначала диадный уровень (между двумя людьми), типичный для начального этапа жизни группы, когда она еще не сложилась, постепенно возрастает взаимодействие между диадами. Межличностная совместимость - преимущественно, диадный феномен.

- Между сплоченностью группы и продуктивностью ее деятельности не обязательно существует прямая связь. Групповая структура, эффективная для решения поставленной перед группой задачей, может оказаться неудовлетворительной в межличностном плане.
- В основе группового процесса лежит коммуникация. Дж. Ливитт выделял следующие *группы в зависимости от способов передачи информации внутри них* - "колесо", "цепь", "игрек", "круг", "звезда".

- Обладание информацией позитивно и тесно связано с величиной официального статуса индивида в группе; как правило, высокостатусным членам группы адресуется больше сообщений и они носят более благоприятный, дружелюбный характер, нежели сообщения, посылаемые низкостатусным индивидам.
- По сравнению с индивидуальными, групповые решения, в целом, более высокого качества. В тоже время в процессе дискуссии могут возникнуть деформации, *снижающие качество групповых решений* :
 - сдвиг к риску;
 - групповая поляризация (мнения не сглаживаются, а оформляются к концу дискуссии в две противоположные позиции, исключая компромиссы).

Положение индивида в группе определяется:

- а) личным статусом;
- б) характером его роли и способом ее исполнения;
- в) образцами поведения, принятыми в группе;
- г) престижем группы среди других групп;
- д) типом и жесткостью группового контроля над поведением её участников;
- е) способом организации группы.

- **Основные факторы воздействия группы на индивида** могут быть как положительными (образец для подражания, источник духовных ценностей, обеспечение индивида информацией, в т. ч. способствующей развитию "Я", источник положительных эмоций и подкреплений) так и отрицательными за счет деиндивидуализации и обезличивания, а также конформизма. (В частности, положительное воздействие на личность может оказывать только высокоразвитый коллектив, а их всего 6-8% - еще В.М.Бехтерев с М.В.Ланге доказали, что коллектив может подавлять особо одаренную творческую личность). Классические опыты (С. Милграмма, С. Аша) показали значительную распространенность (и выраженность) конформности, и открывающиеся в связи с этим возможности манипулирования поведением людей. Но конформность - сложное явление, оно способствует исправлению ошибочного мнения и поведения индивида, но и согласие ради согласия, а также часто для получения какой-либо личной выгоды.

Типы поведения людей в малой группе :

- а) **обособляющий**, такой человек наиболее продуктивно работает в условиях относительной независимости от группы;
- б) **ведомый тип** - характерен конформизм, подчиненное положение, а успешность его деятельности зависит от степени сотрудничества с более компетентными членами группы;
- в) **сотрудничающий** - характерно стремление к совместному решению задач;
- г) **лидирующий тип** - он стремится к занятию ключевых позиций в группе и наибольших результатов достигает в том случае, если другие члены группы ему подчиняются. Для успеха группы в ней должен обязательно находиться субъект, превосходящий своих партнеров в изобретательности и компетентности и обладающий способностью к лидерству. Лидирование руководителя в ведущем типе групповой деятельности является важным условием эффективности коллектива.

- Если руководителя иногда целенаправленно избирают, а чаще назначают, то лидер выдвигается стихийно. Лидер - член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. наиболее авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе. Лидер может одновременно быть руководителем группы, а может и не быть. Нередко лидерство переходит в руководство, а руководитель становится лидером.

Различные классификации руководителей (лидеров):

1. по содержанию деятельности
(вдохновитель и исполнитель);
2. по характеру деятельности
(универсальный и ситуативный);
3. по направленности деятельности
(эмоциональный и деловой).

- Американский психолог М.Шоу
"разложил" личность
руководителя на 3 класса
составляющих:

1. Биографические характеристики:

а) **Возраст** - крайне много случаев успешного руководства как в молодом возрасте, так и в пожилом.

б) **Пол** - многочисленны эксперименты типа: если руководимая женщиной группа добивается успеха в сугубо "мужской" деятельности, то успех приписывается везению или лучшему составу группы; если руководимая мужчиной группа добивается успеха - то это объясняется его личными качествами. Влияние неопределенно. Большой интерес женщин к отношениям между людьми - единственное значимое отличие мужчин-руководителей и женщин-руководителей.

в) **Образование** - достаточно определено и прямо.

г) **Социально-экономический статус** - "легче всего стать руководителем и успешно руководить, если твои родители большие начальники".

2. Способности:

а) **Общего плана, в т.ч. и интеллект.** Наиболее эффективными оказываются руководители не с чрезмерно высокими или низкими показателями интеллекта, а имеющие промежуточные по степени выраженности его оценки, что чаще всего объясняется множеством других факторов, влияющих на эффективность руководства (опыт руководителя, его мотивация, отношения с начальством и подчиненными и т.д.).

б) **Специфические** (специальные знания; компетентность; информированность).

3) Черты личности, способствующие эффективности руководства:

- а) *доминантность* - стремление влиять на подчиненных;
- б) *самоуважение и уверенность в себе*;
- в) *эмоциональная уравновешенность* и стрессоустойчивость;
- г) *креативность* - способность к творческому решению задач;
- д) *стремление к достижению*;
- е) *предприимчивость* (наиболее предпочтительны ситуации, в которых можно взять на себя ответственность в решении проблемы, при этом риск в значительной мере предсказывается и просчитывается);
- ж) *ответственность и надежность* в выполнении задания;
- з) *независимость* (если подстраиваться пол чье-то мнение, то через какое-то время станет видна ненужность такого человека);
- и) *общительность*.

Стиль руководства (лидерства)

1. Авторитарный (директивный) - жесткие способы управления, пресечение инициативы и обсуждения принимаемых решений. Распоряжения деловые и краткие; запреты без снисхождения, с угрозой; похвала и порицание субъективны; эмоции в расчет не принимаются; показ приемов - не система. Однако находясь в подчиненном положении, авторитарный субъект воспринимает свою роль как естественную и вполне приемлемую, уступаю давлению вышестоящих лиц.

2. Демократичный (коллегиальный). Инструкции в форме предложений, похвала и порицание - с советами, а распоряжения и запреты - с дискуссиями.

3. Попустительский (нейтральный, либеральный, анархичный) - практический отказ от управления, устранение от руководства. Похвала и порицание отсутствуют.

В целом, авторитарное и демократическое руководство имеет своим результатом примерно равные показатели продуктивности, но что касается удовлетворенности своим трудом, то здесь преимущество за демократическим стилем руководства.

Однако в определенных ситуациях преимущества имеют определенные типы руководителей : в ситуациях, очень благоприятных или крайне неблагоприятных для группы, руководитель, ориентированный на задачу (чаще, это авторитарный), добивается больших результатов, чем руководитель, ориентированный на людей (чаще, это - демократичный). При умеренно благоприятной ситуации более успешным оказывается руководитель, ориентированный на людей,

- Однако лучше если руководитель гибко использует оба стиля - разные люди предпочитают разное.
- Должностной авторитет руководителя способен обеспечить не более 65% влияния на подчиненных; 100%-ю отдачу от работника руководитель может получить, лишь опираясь еще дополнительно и на свой психологический авторитет. Психологический авторитет состоит из морального (мировоззренческие и нравственные качества личности) и функционального (компетентность, деловые качества, отношение к деятельности) авторитета

Понятие о конфликте,
его видах, функциях.

Организация и конфликты.

Поведение в конфликтной
ситуации.

Источники конфликтов.

- **Конфликт**, трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. Конфликты изучаются в психологии в нескольких формах:

1. ***Внутриличностный***, представляет собой столкновение между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями и т.п.

2. Межличностный, который определяется как ситуация, где действующие лица либо преследуют несовместимые цели и реализуют противоположные ценности, либо одновременно, в конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из сторон.

3. Межгрупповой, когда
конфликтующими сторонами
выступают социальные группировки,
преследующие несовместимые цели, и
препятствующие друг другу на пути их
достижения.

Конфликт становится реальностью только тогда когда он воспринят и осознается как таковой.

Конфликты могут выполнять две функции: *позитивную* или конструктивную, и *негативную* (деструктивную)

Организация и конфликты

Всякая организация есть объединение людей для совместной деятельности, в развитии их внутренних отношений наблюдаются определенные общие черты или признаки. Одна из таких общих черт состоит в том, что всякая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, что она не может существовать без внутренней напряженности и без столкновений между определенными позициями, представленными в ней, между группировками людей.

Во внутренней жизни каждой организации можно выделить следующие **группы конфликтов**:

- конфликты между управляющими и управляемыми в рамках данной организации;
- конфликты адаптационные: между теми правилами и нормами внутреннего общения которые сложились в данной организации, и новичками, не осведомленными или не догадывающимися о существовании таких правил;
- конфликты на управленческом уровне, связанные с разработкой различных стратегий поведения соответствующих организаций, с выработкой критериев эффективности ее совокупной деятельности.

- Проблема конфликта в организации осложняется, как правило, тем что сама *позиция лидера организации оказывается весьма сложной* и в какой то мере неопределенной, *противоречивой*. Руководитель должен знать все сильные и слабые стороны организации, располагать постоянно всей информацией о положении дел в наиболее напряженных ее точках и в тоже время он должен в каждый момент представлять интересы всей организации перед свои начальством .

- "Эффективный лидер регулирует неизбежные конфликты в рамках организации таким образом что большинство участников вовлеченных в процесс принятия решения, остаются убежденными, что вопрос решился по справедливости"

Поведение в конфликтной ситуации

- **Конкуренция.**

Человек исповедующий этот стиль весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем, не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Для достижения своей цели личность использует свои волевые качества и если воля достаточно сильна, то это ей удастся. Такой способ поведения эффективен в том случае если человек обладает определенной властью, знает что его подход к решению проблемы в данной ситуации правилен и имеет возможность настаивать на своем.

- **Уклонение.**

Этот стиль реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклонитесь от разрешения конфликта. Этот стиль используется тогда когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас когда вы не хотите тратить время, силы на ее решение или когда вы чувствуете что находитесь в безвыходном положении .

• **Приспособление**

Этот стиль означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Этот стиль может использоваться когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас в тех ситуациях когда вы не можете одержать верх поскольку другой человек обладает большей властью чем вы

Этот стиль следует использовать тогда когда вы чувствуете что уступая немного вы также мало теряете или вы желаете в данный момент несколько смягчить ситуацию что бы потом вернуться к этому вопросу и отстаивать свою точку зрения.

- **Сотрудничество.**

Используя этот стиль вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаивании своих интересов, но при этом стараетесь учитывать интересы другого. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды заботы и интересы обеих сторон а затем начинают обсуждать их. Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые интересы.

- **Компромисс.**

Вы немного уступаете в своих интересах что бы удовлетворить их в оставшемся , другая сторона делает тоже самое. Такие действия напоминают немного сотрудничество., однако компромисс достигается на более поверхностном уровне.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях когда вы и другой человек хотят одного того же , но знаете что одновременно для вас невозможно, невыполнимо.

Источники конфликтов

- *Хмурый взгляд, торопливость, беспокойные жесты...* могут свидетельствовать о пренебрежении к человеку и это может вызвать некоторую напряженность во взаимоотношениях. Идеальный вариант состоит в том, что вы выслушиваете говорящего с определенной долей сочувствия, следует показать, что вы воспринимаете сказанное без осуждения.

Чтобы не провоцировать конфликты необходимо:

- слушать с сочувствием;
- сосредоточиться на предмете разговора;
- относиться к говорящему уважительно;
- слушать внимательно не делая оценок;
- высказывать свое мнение об услышанном , чтобы показать человеку что его действительно слушают;
- отметьте то чего вы не поняли или в чем вы не уверены;
- побуждайте человека к дальнейшему разговору;
- используйте для поддержания разговора неречевые средства;
- выражайте свои чувства и интересы без угроз в чужой адрес.