



співпраця з
німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Виконавець:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

ЕФЕКТИВНІ КОМУНІКАЦІЇ ТА СТРЕСОСТІЙКІСТЬ



Initiatives of the Infrastructure Programme for Ukraine
Strengthening of Ukrainian Communities for Receiving
Internally Displaced People

Запоріжжя – Дніпро – Кривий ріг

Версія II 2019 рік

Навчально-методичний посібник “Ефективні комунікації та стресостійкість” розроблено в рамках тренінгового курсу для співробітників системи надання безкоштовної вторинної правової допомоги Запорізької і Дніпропетровської областей. Посібник доповнено матеріалами з типології клієнтів, описаної фахівцями соціальних служб, з зазначенням типових реакцій вербальних, невербальних та маніпуляцій, згідно з якими тип клієнта можна визначити та вказані рекомендовані способи комунікації фахівця з різними типами клієнтів.

Матеріал призначений для керівників і фахівців органів державної влади й місцевого самоврядування, співробітників державних і комунальних установ, соціальних і інших служб, які надають консультаційні послуги різним категоріям клієнтів, включно з внутрішньо переміщеними особами.

Автор навчального курсу: **Олена Панкратова (Запоріжжя), психолог, тренер, коуч**

Під час підготовки курсу використані авторські публікації, з якими можна ознайомитися за посиланням: <http://alkor.in.ua/>

Курс розроблений за підтримки:

Ініціативи інфраструктурної програми для України (ІІПУ), які фінансуються німецьким урядом та виконуються Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Основна мета Ініціатив – надання підтримки Україні для подолання кризи на сході країни. ІІПУ впроваджують проекти для вирішення найбільш актуальних проблем, з якими стикається країна та її населення через збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб (ВПО) зі східних областей.

ЗМІСТ

Комунікативний цикл	3
Цикл обслуговування відвідувача (клієнта)	4
Правила встановлення і підтримки емоційного контакту з клієнтом.....	5
Стилі комунікації	7
Мовні техніки активного слухання	9
Основні невербальні прояви людини	14
Емоційні стани клієнта й властиві їм невербальні реакції.....	15
Почуття й емоції людини.....	19
Три ключові питання комунікації	20
Типологія відвідувачів	21
Комунікації з різними типами клієнтів	24
Конфліктологія.....	32
Поняття стресу та стресостійкості	36
Банк способів саморегуляції	37
Ергономіка робочого простору.....	38
Закони Мерфі.....	40

Комунікативний цикл



Джерело: www.rencontres-de-reve.com

Особливий інтерес в комунікації між людьми викликають:

1. Способи кодування і декодування людьми інформації.

Як способи сприйняття, інтерпретації й передачі отриманої інформації, які суб'єктивні та індивідуальні;

2. Зворотний зв'язок і реакція у відповідь.

Як здатність чути зворотний зв'язок на свої дії й уміння швидко орієнтувати свої подальші реакції з урахуванням отриманої від співрозмовника інформації (у тому числі розпізнавати несвідомі маніпуляції та потреби співрозмовника й орієнтувати власні дії на них також);

3. Перешкоди (внутрішні та зовнішні).

Зовнішні – будь-які втручання зовнішнього середовища (треті особи, фактор часу, пошкодження техніки, т.п.). І внутрішні – облік індивідуальності співрозмовника (особливості розвитку і характерів співрозмовників, їх фізичне здоров'я і стан, ситуативний емоційний стан і інше).

Цикл обслуговування відвідувача (клієнта)

- Психологічний настрій на роботу і саморегуляція емоційних станів
- Встановлення робочих цілей і налаштування на продуктивні контакти з відвідувачами (клієнтами)
- Встановлення невербального контакту з клієнтом
- Привітання
- Безпосередньо процес обслуговування (взаємодії):
 - Виявлення потреби відвідувача (клієнта) і способу її задоволення
 - Обробка заперечень, пошук рішення
- Прощання
- Аналіз "посмаку" від контакту з відвідувачем (клієнтом)
- Саморегуляція емоційних станів

Слова-помічники

ЕМПАТІЯ

ТОЛЕРАНТНІСТЬ

КОНКРЕТИКА

ЕМОЦІЙНА
РІВНОВАГА

КОМПЕТЕНТНІСТЬ

ТОЧНІСТЬ

ПРОФЕСІОНАЛІЗМ

ПОВАГА

УВАЖНІСТЬ

ВИЧЕРПНА
ІНФОРМАЦІЯ

Правила встановлення і підтримки емоційного контакту з клієнтом

1. Позитивне відношення до своєї роботи, інтерес до неї.
2. Позитивне налаштування на клієнта (створення собі позитивного або нейтрального настрою).
3. Встановлення цілей комунікації з клієнтом (перед роботою як базова установка)
4. Привітання: фраза ("Привіт", "Добрий день/вечір/ранок"), кивок головою, посмішка, контакт очей і прямий спокійний погляд, розпрямлені плечі, відкриті жести та пози, енергійні, але спокійні рухи.
5. Звернення на ім'я та по батькові (можна запитати, як звертатися).
6. Встановлення оптимальної психологічної дистанції (на відстані витягнутої руки).
7. Приваблива поза, вираз обличчя, інтонації голосу (середній темп і висота).
8. Уміння і бажання контактувати з іншою людиною.
9. Уміння визначити зміст проблеми та найпростіший спосіб її вирішення. Пропозиція конкретних рішень, апеляція до фактів.
10. Точність і лаконічність тексту, відсутність слів паразитів, агресивних або довгих мовних конструкцій, повинностей, двозначних натяків.
11. Використання ефективних мовних конструкцій відповідно до контексту.
12. Увага до почуття власної вагомості співрозмовника.
13. Якщо така наявна, використання спільності зі співрозмовником (спільні знайомі, місця роботи, служби, хобі, інше).
14. Вияв зацікавленості до потреб клієнта, розуміння (і задоволення у рамках робочого контексту) його несвідомих потреб.
15. Збереження врівноваженості з будь-яким клієнтом (як тренування навички саморегуляції не заради клієнта, а заради власного здоров'я).
16. Спокійне (без жертвовної позиції) визнання перед співрозмовником своєї неправоти, якщо ситуація цього вимагає.
17. Уміння відмовити або повідомити негативну інформацію клієнту, зі збереженням позитивного контакту з ним.
18. Володіння навичками ефективної регуляції конфліктних ситуацій.
19. Уміння завершити контакт з клієнтом вчасно і на позитивній ноті (без зайвих витрат часу на не робочі розмови).
20. Прощання з використанням відповідних фраз і уміння взяти зворотний зв'язок від клієнта (якщо це необхідно).
21. Спокійне і конструктивне відношення до того, що тут написано багато пунктів і якийсь ви не врахуєте в комунікаціях.

Для самостійної роботи

Мої способи саморегуляції й налаштування на роботу	
Мої робочі цілі	
Чому я хочу навчитися сьогодні (за місяць, за рік) Як я це зроблю:	1. 2. 3.
Мої найкращі стратегії в спілкуванні з відвідувачем	
З якими типами клієнтів мені просто і чому	
З якими типами клієнтів мені складно і чому	
Мої способи саморегуляції й емоційного відновлення (у робочий час, після закінчення робочого дня, поза роботою)	

Стили комунікації

- 1) **домінантний** (стратегія, спрямована на зниження ролі інших в комунікації)
- 2) **драматичний** (перебільшення та емоційне забарвлення змісту повідомлення)
- 3) **агресивний** (або доказовий)
- 4) **заспокійливий** (невимушена манера спілкування, що має на меті зниження тривожності співрозмовника)
- 5) **разючий** (стратегія, орієнтована на те, щоб справити враження)
- 6) **педантичний** (націлений на точність і акуратність повідомлення)
- 7) **уважний** (прояв інтересу до того, що говорять інші)
- 8) **емоційний** (часте використання невербальної поведінки – контакт очей, жестикуляція, рух тіла і т.д.)
- 9) **дружній** (тенденція відкритого заохочення інших і зацікавленість в їх внеску в спілкування)
- 10) **відкритий** (такий, що представляє собою прагнення безбоязно висловлювати свою думку, почуття, емоції, особистісні аспекти свого Я)
- 11) **жертвний** (улесливий, з позиції "знизу")

Для самоаналізу Таблиця стилів комунікації

Мої типові стилі комунікації (їх повинно бути декілька)	%% застосування стилю в моєму спілкуванні (разом 100%)	Типові ситуації, в яких я застосовую цей стиль комунікації	Що б я хотів змінити (додати, прибрати, поліпшити, розвинути, прищепити нові звички) і як це зробити (три прості пункти як)

Мовні техніки активного слухання

Використання технік активного слухання дозволяє орієнтуватися в проблемах, інтересах, мотивах і позиціях клієнтів.

1. **Прояснення** полягає у зверненні до клієнта за уточненнями за допомогою питань:

- *відкриті питання* вимагають доповнення інформації по первинному повідомленню. Приклад: "Яким кольорам Ви надаєте перевагу?"

- *закриті питання* вимагають відповідей у формі "так" або "ні". Приклад: "Вам подобається...?"

- *уточнення*: "Розповісти про цю модель"? При уточненні клієнт може дати більше інформації про те, чому він цікавиться саме цією моделлю. З уточненням треба бути обережним, щоб не викликати у клієнта агресію.

- *підбиття підсумку*: "Тепер для вас ситуація повністю прояснена"? "Є у вас ще які-небудь питання? Я готовий відповісти"

2. **Перекладання** полягає в повторенні висловлювання клієнта своїми власними словами. Використовується для закріплення спільної позиції співрозмовників або для виявлення розбіжностей. Буває у двох формах:

- *переказ* ("парафраз"): ваше власне формулювання повідомлення клієнта. Приклади: "Якщо я Вас правильно зрозуміла, то...", "іншими словами, Ви вважаєте, що...".

- *резюме*: ваше власне формулювання повідомлення клієнта в узагальненому виді. Або обираються головні, істотні моменти: головна думка, головна розбіжність.

3. **Розвиток думок** полягає у вашій спробі дати напрям розвитку думок, аргументів клієнта для того, щоб вони стали більш зрозумілими:

- *логічний наслідок*: ви висловлюєте припущення відносно того, що може виходити зі слів клієнта, встановлюючи при цьому причинно-наслідковий зв'язок. Приклад: "Якщо виходить зі сказаного Вами, виходить, що..." далі йдуть ваші припущення.

- *інтерпретація* слів клієнта: висуваються припущення відносно причин висловлювань співрозмовника. Приклад: "Ви так вважаєте, мабуть, тому що...", далі слідує ваші припущення відносно мотивів, істинної позиції,

більш глибоких причин висловлювання співрозмовника.

4. Повернення питання полягає в тому, щоб не прямо відповідати на питання клієнта, а використати його для виявлення його потреби:

- *метод "Айкідо"*. Приклад: "Ви праві, що звертаєте на це увагу", "В цьому є свій резон...", "Я вже чув цю думку...»

- *повернення питання*: ставите зустрічне питання клієнту, щоб прояснити суть заперечення.

- *метод "Бумеранг"*. Приклад: клієнт "Чому так довго виконується замовлення?", консультант "Саме тому, що замовлення виконується протягом тижня, я розповім вам про технологію".

5. Аргументація полягає в тому, що ви підтверджуєте свої слова фактами:

- *опис переваг* вашого товару перед товаром конкурентів (тільки не у прямому порівнянні). До опису входять технічні і додаткові характеристики товару, його споживчі властивості.

- *посилання на інших клієнтів* або рекомендаційні листи від них.

Вербалізація використовується тільки в гострих конфліктних ситуаціях!

6. Вербалізація (відбиття) почуттів співрозмовників полягає у висловлюванні про емоційний стан одного зі співрозмовників на момент бесіди:

- *повідомлення про свій емоційний стан* під час бесіди. Приклад: "Я відчуваю зараз розгубленість від того, що наш діалог неконструктивний», "Я дуже втомилася за день і не готова зараз з вами конфліктувати"

- *повідомлення про сприйняття бесіди, у тому числі емоційному*. Приклад: "Мені здається, що ми зараз не розв'язуємо питання, а дещо зав'язнули в деталях і нас це не просуне до рішення...", "Ви зараз на мене кричите, мені це неприємно",

- *повідомлення про високе емоційне напруження бесіди й прохання його понизити*, "Не підвищуйте на мене голос, будь ласка", "Наша бесіда йде на підвищених тонах, повернімося до конструктивного розв'язання вашого питання".

Мовна техніка "ПЕРЕФРАЗУВАННЯ" (ПАРАФРАЗ)

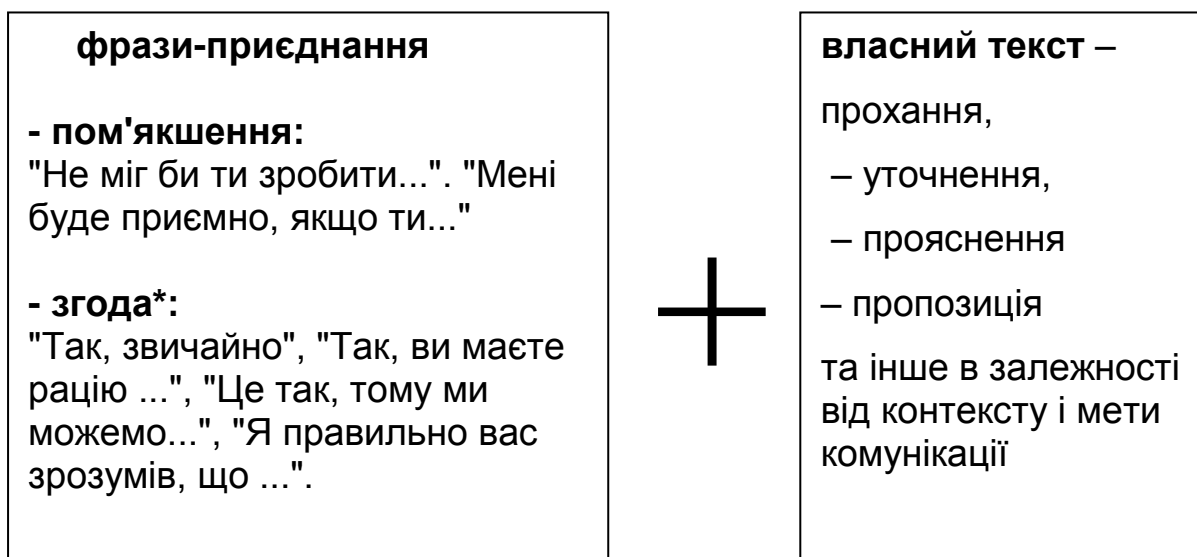
Неконструктивні звички й установки в спілкуванні часто призводять до виникнення бар'єрів в спілкуванні, тому їх важливо відстежувати.

Наприклад: "Ви повинні...", "Підіть туди й там ви зобов'язані зробити...", "З вами неможливо розмовляти...", "Ти безвідповідальна людина...", "Вічно з тобою проблеми", "Ти завжди все псуєш", "Якби б не те, то я б..." і подібні.

Якщо їх говорить клієнт (відвідувач), то такі фрази заведено називати запереченнями.

Наприклад: "Я прийшла до вас по допомогу, а ви мені тут розповідаєте", "Ви усі тут сидите, і нічого не робите"

Конструктивний діалог включає перефразування агресивних мовних конструкцій шляхом емоційного приєднання до клієнта



* Фраза-згода говориться у будь-якому випадку, навіть якщо ви не згодні з клієнтом. В даному випадку значення має недопущення конфлікту і повернення діалогу в конструктивний робочий напрям.

Наприклад:

Ти повинен принести мені книгу - Я була б рада (фраза-пом'якшення), якби ти приніс мені книгу (прохання).

Ти не повинна спілкуватися з цими людьми - Я б вважав за краще, щоб ти спілкувалася з іншими людьми.

Я прийшла до вас по допомогу, а ви мені тут розповідаєте - Так, ми готові вам допомогти (фраза-згода), давайте ще раз подивимося, в чому суть проблеми (власна пропозиція).

Ви усі тут сидите, і нічого не робите - Буває, що і ми нічого не робимо, а зараз повернімося до ваших документів, щоб швидше розв'язати ваше питання.

Вправа. Використовуючи вищевикладену схему, перефразуйте, будь ласка, наступні фрази:

Я консультувався в іншого фахівця _____

А сусідка приходила, і їй усе оформили _____

Що Ви на мене так дивитеся? _____

Я хочу іншого адвоката, цей нічого не уміє _____

Я нічого не розумію, давайте ви зробите те-то і сходите замість мене туди-то

Ви нічого не розумієте, ви там не були _____

Мені сусід сказав, що ви зобов'язані зробити це за дві години, а не за три дні _____

Я поскаржусь, і завтра ви тут працювати не будете _____

Щоб ви все зрозуміли, я вам зараз розповім все детально із самого початку _____

Ми увесь час дивимося по телевізору тільки те, що хочеш ти _____

Для ефективних комунікацій (з собою та іншими людьми) важливо знати, чим відрізняються наступні поняття, що описують емоційну і розумову сфери життєдіяльності людини:

Почуття – переживання людиною свого відношення до себе, процесу своєї життєдіяльності та навколишньої дійсності (може включати набір емоцій).

Емоції – безпосередня форма вираження почуттів.

Відчуття – тілесні відчуття, що виникають в результаті дії зовнішнього і внутрішньо особистісного світу на саму людину.

Фантазія – ситуація, яку уявляє людина, яка не відповідає реальності, але висловлює її бажання (свідомі або неусвідомлювані).

Судження – поєднання понять, з яких одне (предикат) визначає і розкриває зміст іншого.

Припущення – попереднє судження, здогадка про що-небудь; не підтверджена міцними доказами думка про що-небудь.

Умовивід – вивід, зроблений з набору деяких суджень.

Твердження – особлива форма пропозиції, яка в ствердній формі висуває гіпотезу відносно певного явища.

Висновок – процес міркування, в ході якого здійснюється перехід від деяких початкових суджень (передумов) до нових суджень - висновків.

Наступний вираз фактично позбавлений змісту і є неусвідомленою маніпуляцією, яка може зруйнувати комунікацію, привести до конфлікту.

Я думаю, що ти відчуваєш, що я дурна і погана людина – вираз не має сенсу, тому що неможливий:

думати почуття (свої й, тим більше, чужі), їх можна відчути та назвати;

- знати напевно, що відчуває і думає інша людина;

- робити висновки про себе на підставі власних фантазій, що приписуються іншій людині.

Як перефразувати:

- мені здається, що між нами відбувається непорозуміння. Чи це так і в чому питання?

Вправа. Розділіть емоції й логіку в наступних реченнях.

Я відчуваю, що ти думаєш про мене погано та оцінюєш мене негативно

Ти відчуваєш, що начальник оцінює твою роботу погано і хоче тебе звільнити

Основні невербальні прояви людини

Візуальні (зір):

- рухи тіла, пози
- очі, їх вираз
- напрям погляду, його зміна
- вираз обличчя, міміка
- відстань до клієнта, кут повороту до нього, об'єкти між ними
- шкірні реакції (почервоніння, потіння, збліднення)
- особливості зовнішності та статури (стать, вік, фігура)
- перетворення зовнішності (одяг, зачіска, косметика, окуляри, прикраси, татуювання, вуса, борода і т. п.)

Акустичні (слух):

- мова й інтонація (гучність, тембр, тон голосу, темп, ритм мови, паузи в мові)
- додаткові (сміх, плач, кашель, т.д.)

Тактильні (відчуття, сприймання):

- різні дотики (потиск руки, плескання по плечу, обійми)

Ольфакторні (нюх):

- індивідуальний запах людини
- штучний запах людини

Вправа. Детально опишіть двох будь-яких людей, використовуючи інформацію, наведену вище.

1.

2.

Емоційні стани клієнта й властиві їм невербальні реакції

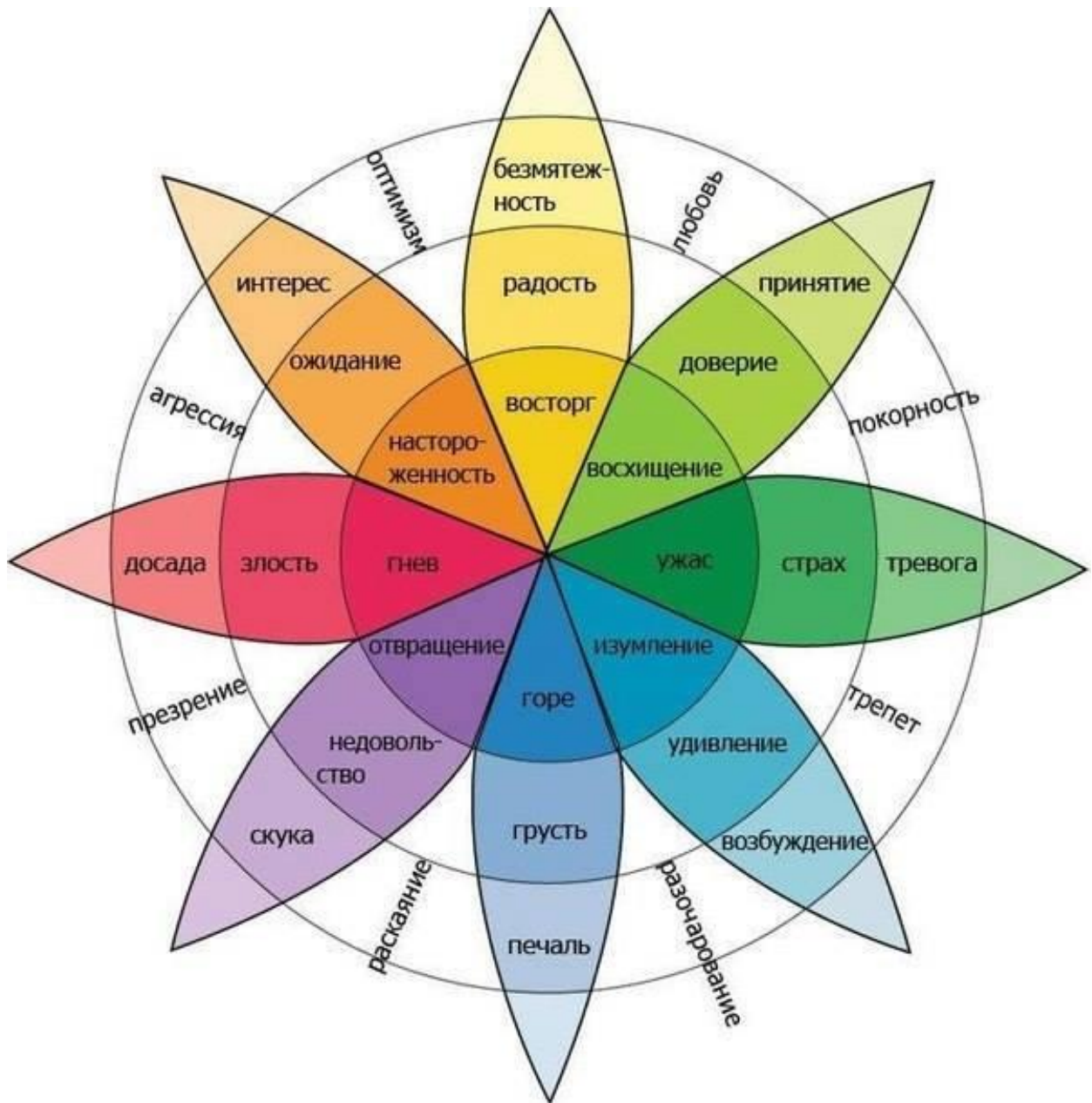
Довіра, згода	<ul style="list-style-type: none"> - розслаблена посадка голови, часто з відхиленням назад; - нахил голови убік; - відкритий, прямий погляд в очі, закривання очей на декілька митей з трохи позначеним кивком голови; - відкрита і вільна посмішка; - пальці поєднані на кшталт куполу храму.
Внутрішня залученість при викладі своїх думок	<ul style="list-style-type: none"> - випрямлення однієї або обох долонь, що відкриваються назустріч партнеру знизу уверх; - очі блищать, широко відкриті; <p>У цей момент важливо дати можливість клієнту сказати.</p>
Готовність до активності, що вже настала,	<ul style="list-style-type: none"> - різкий нахил, підкидання голови; - руки на стегнах; - почервоніння лиця; - активна жестикуляція; <p>У цей момент можна навести аргументи, спонукати клієнта до яких-небудь дій.</p>
Готовність до згоди	<ul style="list-style-type: none"> - простягання вперед-вгору відкритої долоні; - підняті вгору брови; - активне кивання; <p>Важливо не пропустити момент завершення угоди.</p>
Концентрація, замкнутість	<ul style="list-style-type: none"> - вертикальні складки на лобі; - звужений, підкреслено закритий рот; - твердий погляд; - скута поза; - невидиме дихання або затримки в диханні; <p>У цей момент краще не підходити до клієнта, а зробити це трохи пізніше.</p>
Напружене очікування	<ul style="list-style-type: none"> - дуже широко розкриті очі й твердий зоровий контакт.

	Говорити коротше і по суті.
Розуміння	<ul style="list-style-type: none"> - горизонтальні складки на лобі; - дуже широко розкриті, уважні, "витріщені" очі; - трохи позначений кивок голови; <p>Співрозмовник зрозумів, що ви говорили, - мета досягнута.</p>
Сумнів, недовіра	<ul style="list-style-type: none"> - поперемінне підняття й опускання плечей; - нахил голови з боку на бік; - зчеплені руки. <p>Ці жести сигнал того, що необхідно навести ще один додатковий переконливий аргумент.</p>
Занепокоєння, нервозність	<ul style="list-style-type: none"> - ритмічні рухи пальців, рук, ступень, часто з дуже малою амплітудою; - неритмічні рухи, що повторюються, типу того, коли соваються по сидінню, обертання пачки цигарок і т.п. - примруження; - покашлювання, прочищення горла; - лікті на столі, руки утворюють піраміду, вершина якої - кисті рук, розташовані прямо перед ротом; - смикання вуха. <p>На жести нервозності доцільніше реагувати спокійним очікуванням, а не питанням: "Що з вами? Чим допомогти? Чому ви нервуєте?".</p>
Задумливість, втрата впевненості, смиренність	<ul style="list-style-type: none"> - слабка напруга; - схилена голова; - повільні рухи рук назовні-вниз долонею усередину; - "завішені" очі; - прочинений рот; - зменшення швидкості мови та жестикуляції. <p>Можна, використовуючи спосіб відбиття почуттів, тактовно з'ясувати причину, вислухати, підтримати.</p>
Невпевненість, збентеження, боязкість, сором	<ul style="list-style-type: none"> - опора на що-небудь руками; - закрита постава, готовність схопитися; - рука закриває обличчя або його частину, руки в кишенях, випрямлений вказівний палець прикладається

	<p>до краю губ; - почервоніння</p> <p>Діяти можна так само як і при жестах занепокоєння, нервозності або задумливості, втрати упевненості.</p>
Пригніченість, безпорадність, повна нерішучість	<p>- "порожній", спрямований в простір погляд; - нахилена голова, слабка напруга; - високо підняті плечі, притиснуті до тіла лікті; - морщення носа, "страждальні" складки на лобі; - дуже широко розплющені очі; - палець, що впирається в рот;</p> <p>Не варто робити нових пропозицій, викладати нові ідеї, краще повторити те, що говорили досі, іншими словами, тактовно підказати можливий варіант розв'язання проблеми і т.д.</p>
Подив, переляк, потрясіння, безпорадність	<p>- горизонтальні складки на лобі; - дуже широко відкриті очі, при вищому ступені - відкритий рот і збліднення.</p> <p>Якнайшвидше прибрати те, що налякало партнера або змінило ситуацію, підтримати, заспокоїти, можливий невеликий дотик.</p>
Почуття ізоляції з боку інших, зведення при цьому "захисної стіни"	<p>- притискання або схрещування рук на грудях, особливо якщо вони залишаються застиглими.</p> <p>Бажано проявити тактовний інтерес до партнера, постаратися залучити до бесіди.</p>
Вичікування, пошук допомоги	<p>- покусання губ або язика.</p> <p>Зробити крок назустріч співрозмовнику - надати йому очікувану допомогу.</p>
Приховане обережне спостереження	<p>- рух рук, що закриває обличчя або його частину (частіше рот); - вказівний палець витягнутий уздовж щоки, інші розташовуються нижче рота; - якщо при цьому тіло відхиляється, то тон оцінки - негативний; - погляд поверх окулярів, що опущені на кінчик носа.</p>

	<p>Найрозумніше - не втрачати врівноваженості та спокійно продовжувати бесіду далі, поки не з'ясується, що вирішив співрозмовник.</p>
<p>Пошук необхідного слова, думки</p>	<ul style="list-style-type: none"> - руки роблять "забирущі" рухи; - пальці збираються в "щіпку" і потирають один одного. <p>Можливо, доцільно буде допомогти людині сформулювати свою думку. Але в цьому слід бути обережним: часто людина може замість подяки відчувати невдоволення, бо це може зачепити її себелюбство. Підказку розумно починати зі слів: "Може ...".</p>
<p>Роздуми, прийняття рішення</p>	<ul style="list-style-type: none"> - рука у щоки (як у роденівського "Мислителя"); - почісування підборіддя, гра пальців з вусами або бородою; - загарбання носа в щіпку, з'єднання з закритими очима; - вставання з місця і вештання взад-вперед. <p>Краще не переривати роздумів (в робочій ситуації - ненав'язливо переривати або пропонувати прийняти рішення і прийти з ним).</p>

Почуття й емоції людини



Колесо емоцій Роберта Плутчика

<https://www.nastroy.net/post/tablica-chuvstv-kotoraya-pomozhet-razobratsya-v-sebe>

Прості питання, які допомагають усвідомити свої емоції:

1. Що зараз зі мною відбувається?
2. Що відчуває моє тіло?
3. Як називається це переживання?
4. Чого я хочу?
5. Як мені це отримати? (що мені робити, якщо я не можу це отримати?)

Три ключові питання комунікації

Завдання: помічати, управляти та регулювати свої реакції та реакції клієнта.

Допомогти в цьому може схема з послідовних питань:

1. Що і як я говорю?

("Що" - смисловий зміст мови, «як» - невербальна частина мови). Наприклад, "Коли я говорю з партнером про гроші, мої руки трясуться, горло здавлене, голос стає нижче, лоб напружений, я говорю повільно, не дивлюся на нього, відчуваю збентеження і т.д."

2. Як реагує мій співрозмовник на мої слова?

("як" - вербальна і невербальна частини). Питання дає можливість "виринути з себе" і помітити іншого. Часто цього досить для вирівнювання комунікації й виходу з можливого конфлікту.

3. Як реаую я на реакцію мого співрозмовника?

("як" - вербальна і невербальна частини). Цим питанням ми повертаємо собі відповідальність за власну поведінку. Ставлячи його, ми можемо відстежити власні автоматичні реакції на певних людей і нагадати собі, що ми можемо обирати свою реакцію на те, що відбувається.

На практиці три питання потрібно задавати собі швидко-послідовно, з постійним переміщенням уваги з внутрішнього простору у зовнішній і навпаки.

Спочатку це може бути складно, однак через тиждень тренувань можна помітити, що відстеження вербальних і невербальних сигналів відбувається автоматично і майже одночасно. А спектр способів реагування на поведінку партнера значно розшириться. Це, у свою чергу, дає відчуття контролю над ситуаціями та управління конфліктами.

Типологія відвідувачів

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
ХОРОШИЙ (ПРИСТОЙНИЙ) АДЕКВАТ	Вселяє довіру, повагу, викликає прихильність до себе. Вітає, охайний вигляд, мінімальна жестикуляція, уважний погляд, бажання розібратися, шукає контакт. Культурний, доброзичливий, мова спокійна. Фрази: "Вибачте, перевірте, поясніть, будь ласка, що мені зробити? Дякую. Всього найкращого. Гарного дня. Чи можу я до вас звернутися ще? .."	Уважно вислухати. Визначити потребу. Доступно і доброзичливо донести необхідну інформацію. (Хочеться допомогти!!!)

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
АГРЕСИВНИЙ	Нетактовний, грубий, неохайний, з перегаром, запах поту, бурхлива жестикуляція, махає руками, документами, мова гучна. Фрази типу "Що ви собі дозволяєте?! Ви тут працювати не будете. Я вас перестріляю, задушу. Ви зобов'язані ... Я маю право ... Ви там не були ... Мене не можна образити ... "	Стримує себе, погоджується, вичікує, тримає дистанцію, конкретизує його бажання "Я вас правильно зрозуміла?", "Напишіть все на папері". Зберігає спокій і ввічливий. Можна перемкнути увагу. Наприклад, встати (за справою або папером) Допомога колеги: ("Вас викликає начальник ...")

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
БАБУСЯ - "БОЖА КУЛЬБАБКА"	Гарно вбрана, екстравагантна, з манікюром, добре поставлена мова. Звертається "Синку, милий, доця, онуча ... Допоможи. Я нічого не розумію." Повторення по колу. Тисне на жалість. Шукає співчуття. Прийшла зайняти весь ваш простір і увагу.	Вислухати, виявити потребу, включити поспішність. "Я правильно вас зрозуміла? Вам потрібно це... Дивіться що вам потрібно зробити ...»

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
СКАРЖНИК	Вид різний, емоційний стан різний, махає руками, кричить, бажає ... Бурхлива жестикуляція, співрозмовника не чує, оперує законами. Шантажує начальником, горячою лінією, виконкомом і т.д. Заздрість і образа в кожному слові (русі). Фрази "Чому мало? Чому в інших (сусідів) більше? Я буду скаржитися." Здає сусідів / знайомих. Питає номер телефону горячої лінії, обговорює співробітників управління. Шантаж, "наїзд", скарги.	Вислухати, бути вкрай ввічливим, зберігати спокій і дистанцію. Відповідати тільки по суті, не вестися на провокації. Постаратися перерахувати, пояснити. Якщо бачите, що "не дійшло" порекомендуйте захищати свої інтереси згідно чинному законодавству. Зберігати психологічний кордон і посадові рамки

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
ДІСТАВАЛА	Вид часто неохайний, роздратований, ображений, оперує законами, вирізками з газет, новинами. Неодноразово повторює питання. Фрази "Ні, ну ви скажіть, чому у мене мало. Доведіть що я ... Досить дурити мене. Ви мої гроші куди поділи.? Собі забрали на премію ?!" Шантаж, скарги. Артист!	Бути вкрай ввічливим. Відповідати тільки по суті. Не вестися на провокації. "Давайте разом подивимося ваші дані та розберемося". Якщо бачите, що "не дійшло" порекомендуйте захищати свої інтереси згідно чинному законодавству. Зберігати психологічний кордон і посадові рамки

Тип клієнта	Реакції: вербальні (типові фрази), невербальні (зовнішній вигляд, поведінка), основні маніпуляції	Способи комунікації фахівця
КЛУБОК НЕРВІВ	Неритмічні рухи, що повторюються, типу совання по сидінню, обертання пачки цигарок (ручки), смикання вуха. Виражає агресію, тривогу Бажає отримати відповідь на питання, яке не може сформулювати. Багато говорить, погрожує скаргою. Знайшов "вільні вуха".	Вислухати, не перебиваючи (Підтримувати розмову "Угу", "Ага"). Поспівчувати. Дати відчутти вагомність. "Полюдськи я вас розумію". Запропонуйте захистити свої інтереси відповідно до чинного законодавства. Доброзичливість. Зберігати психологічний кордон і посадові рамки

Комунікації з різними типами клієнтів

Агресивні

Підвищена емоційність і вимогливість; може провокувати на взаємну агресію; може мати пільги і вимагати негайних рішень; погрожує скаргами до вищих інстанцій з приводу і без нього; займає позицію "мені всі повинні" і т.п.

Типові вербальні реакції клієнта	Типові невербальні реакції клієнта	Основні маніпуляції й особливості поведінки клієнта
"Ви за мої гроші тут сидите" "Це ваша робота" "Ви тут сидите і нічого не робите" "За що ви гроші отримуєте?" "Завтра ви вже тут не будете працювати" "Я маю право, тому що у мене статус" "Ви повинні, зобов'язані мені допомогти" "Ваша посада, хто ваш начальник?" "Так що це за правова допомога така?" "Змініть мені адвоката (він не захищає мої інтереси)" "Ви всі в змові ..." "Я буду скаржитися міністру, Президенту, ін."	Упевнена поза Агресивна, емоційна, активна жестикуляція Зле/червоне/напружене обличчя Широко відкриті очі Може скорочувати дистанцію Впевнений і/або командний тон Гучна, швидка мова Грубі фрази, лайка Може переходити на крик Може бути неохайно одягненим	Прояв агресії та провокація взаємної агресії Домінування, тиск, монолог, перебивання Надлишкові вимоги, шантаж Загрози та погрози звільненням Перехід на особистості; порушення особистого простору Демонстрація власної вагомості; неповага (перехід на «ти») Впевненість у своїй правоті Надмірна емоційність, істерика "Якщо ви не, то"

Стратегії роботи та способи комунікації фахівця

Дотримання особистого простору фахівця (розташування місця клієнта не впритул до фахівця, дзеркало навпроти місця клієнта, документи на столі).

Тримати впевнену позу і рівний, спокійний тон. Не суперечити, але й не вестися на провокації.

Перемикання + конкретика + доброзичливість

Виводити на конструктивний діалог ("Так, звичайно,і, ...", "Я правильно вас

зрозумів, що ...", під час слухання використовувати "ага, угу").

Перемикаючи увагу пропозицією розібратися в питанні.

Запропонувати води, кави. Можна фразою "давайте, я вам зараз зроблю кави / чаю / наллю води й ми знову подивимося ваші документи".

Позиція фахівця "Ми з вами граємо в одній команді".

Техніка "Білий халат" (дотримання психологічних кордонів, емоційне відсторонення, поєднане з доброзичливістю).

Емоційний спокій (взяти 30 секунд паузи під адекватним приводом; перемкнути свою увагу, випити води, подихати).

В екстрених випадках скористатися кнопкою виклику поліції.

Окремі категорії агресивних клієнтів

Особливості поведінки клієнта	Особливості роботи фахівця (додатково до загальної стратегії)
"Авторитетний фахівець"	
<p>"Мені сказав інший фахівець, друг, сусід, тощо". Демонстрація газет, вирізок, посилань. Погрози, в разі не розв'язання питання саме так, як хоче він. Постійний контроль.</p>	<p>Включити клієнта в процес вирішення його ситуації.</p>
"Агресивний скаржник", "Діставала"	
<p>Куди можна поскаржитися? Я вкотре звертаюся, а ви не розв'яжете мою проблему "Де результат?" "Що ви зробили?" "У мене нове питання" "У вас знову черга" "Ви мені приділяєте недостатньо уваги"</p>	<p>Запропонувати викласти претензії в письмовій формі. Надати інформацію по вищій організації для скарг.</p>

Жертовні

Можуть бути занадто нав'язливі в контактї; можуть бути налаштовані писати на всіх скарги, говорити про недовіру; можуть викликати почуття агресії, а потім провини у фахівця, замість жалості та співчуття (через надмірне порушення психологічних кордонів).

Типові вербальні реакції клієнта	Типові невербальні реакції клієнта	Основні маніпуляції й особливості поведінки клієнта
<p>«Знову ніхто не хоче розв'язувати моє питання»</p> <p>«Ви не правильно мене скоординували»</p> <p>Ніхто не може мені допомогти</p> <p>Якщо не ви, то ніхто мені не допоможе</p> <p>Розповідь довгих історій, які не мають відношення до справи</p> <p>«Мені те, мені це, а ось ще це»</p> <p>А хіба ви не знаєте</p> <p>Знайдіть мені те-то і те-то</p> <p>Я сам не вмю користуватися ПК</p>	<p>Голосіння, плач, сумний вигляд</p> <p>Тужливий тон, мова повільна, тиха, монотонна</p> <p>Сльози</p> <p>Сутулість, коливальні рухи тіла</p> <p>Знаходяться ніби всередині себе, погано контактують з простором, зоровий контакт слабкий</p> <p>Текст йде потоком</p> <p>Фіксуються на деталях</p> <p>Завжди в наявності документи</p>	<p>Жертовна позиція</p> <p>Пошук співрозмовника</p> <p>Підвищена емоційність, безпорадність, скарги</p> <p>Провокація співчуття, жалості, бажання допомогти</p> <p>Заведення в “безодню туги й печалі”</p> <p>Стратегія “краще дайте, бо я не відчеплюся”</p> <p>Повторення однакового тексту кілька разів</p> <p>Випинання унікальності своєї проблеми</p> <p>Можуть ігнорувати звернення до них, багатозначно відмовчуватися</p> <p>(Можуть викликати жалість адекватну ситуації)</p>

Стратегії роботи та способи комунікації фахівця

Дати трохи висловитися. Заспокоїти, дати води. Запропонувати БВПД. Не впадати в надмірне жаління, але проявляти емпатію (в рамках робочих ситуацій). Відокремлювати конструктивну інформацію від емоцій клієнта і контролювати особисте емоційне включення в проблему клієнта.

Переводити діалог в конструктивний напрям і постійно концентрувати увагу клієнта на правовій проблемі (тримати педантичний і домінуючий стиль). Стилість, спокій, впевнений тон. Аргументація з використанням логіки в його інтересах.

Можна м'яко перебити тривалий монолог, підтримуючи візуальний контакт (“Почуйте мене, будь ласка”, “Спробуймо розібратися разом”).
Не робити за нього, показати, дивитися як робить, допомагати.

Слухання через “угу-ага”. За допомогою фраз-згоди переводити діалог в конструктивний напрям. Ставити конкретні запитання.

Окремі категорії жертвних клієнтів

Особливості поведінки клієнта	Особливості роботи фахівця (додатково до загальної стратегії)
Проблемні (“Скривджені”)	
<p>Висловлення образ (У мене все погано, діти погані, ціни космічні, ніхто не розуміє, тощо.) “Ви уявляєте як мені”, “Я старий і хворий”, “Довели країну” Тиск на почуття справедливості Може переходити на особистості (насміхатися, наводити образливі приклади)</p>	<p>Не суперечити та ні в чому не переконувати Поспівчувати та мотивувати на самостійне розв'язання проблем Не давати порушувати свої психологічні кордони Запрошувати на заходи (якщо такі організуються), долучити як волонтерів</p>
“Безпомічні”	
<p>“Мені сказали, що ви допомагаєте безкоштовно”, “Я ледве дійшла”, “Мені важко стояти / сидіти”, “Вам мене не зрозуміти”, “Всі ображають” Розповідає про свої хвороби Плач, сльози, зітхання, тремтяча мова, нещасний вираз обличчя</p>	<p>Виявляти людяність, емпатію, співчуття, підбадьорити (в рамках робочої компетенції) Запрошувати на заходи (якщо такі організуються), долучити як волонтерів</p>
Дефіцит спілкування	
<p>“Давайте я вам розповім з самого початку” “Давайте спочатку поговоримо про інше, бо ви мене не зрозумієте” Багатослівний, відходить від теми Бажає тілесного контакту Довге рукостискання Відсутність реальної правової проблеми Спогади минулих років Затягування часу через подробиці</p>	<p>Виявляти людяність, емпатію, співчуття, підбадьорити (в рамках робочої компетенції) Запрошувати на заходи (якщо такі організуються), долучити як волонтерів</p>

Інші специфічні категорії клієнтів

Типові вербальні реакції клієнта	Типові невербальні реакції клієнта	Основні маніпуляції й особливості поведінки клієнта	Стратегії роботи та способи комунікації фахівця
Сімейні (сімейна пара)			
Ображення винної сторони Винуватість у всьому “Якби він (вона) так не робив (ла)”	Як правило: Один з партнерів – в істеричі, інший – в ступорі.	Тиск на жалість. Часто жертвна позиція, надмірна драматизація. “Липкий” контакт.	Спокійна, співчутлива, тямуща позиція. Дотримання нейтралітету та емоційного відсторонення (не ставати на жодну зі сторін). По можливості, не розв'язувати питання відразу (дати час подумати, пара може помиритися). Використовувати уточнення та аргументи. Слухати з “ага, угу”.
«Нещасливі матері»			
“Щось з дітьми ...”, “Дітей годувати нічим”, “Держава повинна допомогти”, “Житла немає”, “Чоловік не платить аліменти”, “З хати вигнали”	Соплі, сльози Загальна неохайність Недоглянуті, але нарощені нігті Яскравий макіяж, стрази, дорогий гаджет	Тисне на жалість Конфлікт статей, дискримінація протилежної статі	Виводити на конструктив: пропонувати розглянути питання по суті, пояснювати порядок надання допомоги, з'ясувати обставини справи. Фрази: “Чи зверталися коли-небудь до нас?”

“Знавець”			
<p>“Я читав, дивився по телебаченню, чув по радіо, що ...”</p> <p>“Я знаю, що...”</p> <p>“Міністр юстиції сказав ...”</p>	<p>Упевнена (“хазяйська”) хода.</p> <p>Самовпевнений, цілеспрямований погляд.</p> <p>Наявність з собою газет, видруків з Інтернету, кодексів, законів</p>	<p>Апеляція до фактів</p> <p>Авторитетність</p>	<p>Запропонувати отримати консультацію в письмовому вигляді</p> <p>Запропонувати разом подивитися і розібратися з питанням клієнта</p>
“Активіст” (ідейний)			
<p>Говорить про корупцію</p> <p>“Все продано, порішили”</p> <p>“Я вимагаю”</p> <p>“Не існує єдиного закону крім Конституції України”</p> <p>“У мене є довіреність, посвідчення, тощо”</p> <p>“Їм потрібна допомога ...” (маються на увазі треті особи)</p> <p>“Чисто по-людськи ви ж повинні зрозуміти”</p>	<p>Вид зухвалий; стиль спілкування “нав'язати свою думку”.</p> <p>Надмірна самовпевненість</p> <p>Активна жестикуляція</p> <p>Багатослівність і гучна мова</p> <p>Може бути одягнений в костюм, краватку</p> <p>Носить портфель (сумку, пакет) з документами</p>	<p>Заклик до повинності (“Ви повинні”, “А ну доведіть свою правоту”)</p> <p>Можуть хвалити, закликати до людських цінностей, “тиснути” на жалість і совість</p> <p>Нав'язує свою думку</p> <p>Може здійснювати аудіозапис або відеозйомку</p> <p>Там де треба і не треба апелює до Конституції України</p>	<p>Не вестися на провокації й маніпуляції (не впадати в жалість, не виправдовуватися).</p> <p>Виводити в конструктив: пояснювати порядок надання допомоги, підставу представництва.</p> <p>Посилатися на документи, на відомі йому авторитетні організації, аргументувати.</p> <p>Задовольнити відчуття вагомості – залучити (запропонувати написати свої рекомендації з питання, поділитися досвідом з іншими, тощо).</p> <p>Якщо клопочеться за третіх осіб, запропонувати їм особисто звернутися з питанням</p> <p>Фрази: “Так, я з вами абсолютно згоден, корупції багато в країні, давайте далі заповнювати ваші документи”</p>

“Актор” / “Акторка”			
“Мені вас порадили” (Лестоці); “Ви такі молоді, розумні, красиві”; “Тільки ви мені допоможете”	Емоційність; різка зміна настрою; намагається вразити; демонстративність;	Демонстрація власної вагомості; унікальності проблеми; може тиснути на жалість; може ігнорувати, не відповідати на питання;	Не заперечувати та не суперечити Концентрувати на суті питання Не вестися на маніпуляції, не “встрявати” в емоції клієнта
“Істерик” / “Істеричка”			
“У мене все погано” “Я погано себе почуваю” “Мені ніхто не може допомогти” “Моя проблема з тих, що не розв'язуються”	Збуджений стан, надмірна емоційність, гучний голос, почервоніння шкіри, тремтіння Може мати яскравий макіяж	Демонстрація надмірних емоцій Перебиває, не слухає і не чує Демонструє трагедію, безпорадність, викликає жалість	Заспокійливий, дружній тон Виведення діалогу на конструктив підтримка почуття вагомості (ви можете з цим впоратися) Не приймати емоції на свій рахунок
“Він/ вона не розуміє” (різновид - “Симулянт”)			
“Поясніть ще раз” “Напишіть мені на листочку” “Складіть мені (документ, заяву, тощо)”, “Але я ж не юрист” Багаторазові, уточнювальні питання	Впертий спокій Відсутність емоцій, сумна міміка, тиха мова	Нічого не розуміє (з різних причин: стрес, особливості розвитку, педагогічна занедбаність, тощо) Жертовність, багатозначне мовчання Провокація надання допомоги	Спокій і монотонність Чіткі й упевнені відповіді Відразу записати на папері алгоритм дій Перефразувати в простіші фрази Попросити, щоб сам повторив Уточнити, що конкретно не зрозумів (зрозумів)

Для самостійної роботи

Типові вербальні реакції клієнта	Типові невербальні реакції клієнта	Основні маніпуляції й особливості поведінки клієнта	Стратегії роботи та способи комунікації фахівця
Тип клієнта:			
Тип клієнта:			

Конфліктологія

Конфлікти діляться за видами, сферами й спрямованістю впливу. Їх можна класифікувати наступним чином:

За змістом:

- розподіл ресурсів,
- взаємозалежність завдань,
- відмінності в завданнях,
- відмінності в уявленнях і цінностях,
- відмінності в манері поведінки та життєвому досвіді,
- незадоволеність комунікаціями.

За спрямованістю впливу:

- вертикальні (дорослий - дитина, начальник - підлеглий),
- горизонтальні (чоловік - жінка, підлеглий - підлеглий).

За ступенем вираження:

- приховані (можуть тягнутися роками, тенденція до емоційних вибухів),
- відкриті (сварки, суперечки, зіткнення, з'ясування правоти).

За кількістю учасників:

- міжгрупові (війни),
- міжособистісні (залучені кілька людей),
- внутрішні особистісні (залучений внутрішній світ однієї людини).

За місцеперебуванням фактора впливу:

- зовнішні (зовнішнє джерело конфлікту),
- внутрішні (внутрішні особистісні процеси, риси характеру, звички).

Міжгрупові й міжособистісні конфлікти безпосередньо пов'язані з несприятливим внутрішнім простором конкретних людей. Гармонійна й успішна людина створює навколо себе простір щастя і добробуту. Задоволені люди не розв'язують війни ні всередині, ні навколо себе.

Зовнішні та внутрішні фактори, що провокують конфлікти, взаємопов'язані між собою. Вплив на організм ззовні створює внутрішнє особистісну напругу, але форма його відреагування (дії, спрямовані на інших людей) – особиста відповідальність людини. Емоції та слова, які людина видає в зовнішній простір, іншим людям, можна вибирати й керувати ними.

Безумовно, гострі стресові ситуації, особливо незнайомі, можуть спровокувати гострі конфліктні сутички. Але зазвичай вони мають вибуховий відкритий характер і швидко знаходять розв'язання.

Буває, що поточні життєві ситуації не припускають агресивної та конфліктної реакції, а людина їх демонструє. Постійно потрапляє в "ситуації", веде рахунок людям, які її образили, ображає сам, не може вибудувати прийнятні відносини або має застій в кар'єрі.

Шість причин агресивної та конфліктної реакції людини:

1. Уразливість (надмірна чутливість, вразливість). Людина демонструє занадто хворобливе реагування на стандартну поведінку інших людей. Причиною цього можуть бути психотравми минулого, емоційні наслідки яких перестали усвідомлюватися. Потрапляючи в подібну ситуацію у людини автоматично (несвідомо) спрацьовує тригер і вона реагує не на одну ситуацію, яка відбувається “тут і зараз”, а на всі попередні разом.

2. Фантазування негативу. Люди часто думають про погане: вигадують найбільш негативні сценарії майбутніх подій, наслідки вчинків, бояться поганого ставлення інших людей до них. Ці фантазії створюють негативний емоційний фон, який людина і проявляє у зовнішній світ, наділяючи інших людей зловмисністю і влаштовуючи конфлікти.

3. Звичка. Звичка реагувати на ситуації, взята з дитячої сім'ї. Якщо дорослі розв'язують питання за допомогою окриків, маніпуляцій, лайки, демонстрації неповаги й агресивності, то дитина буде робити те ж саме. Від таких звичок важко (але можливо) позбутися, вони стають рисами характеру і потрібно докласти зусиль для напрацювання іншої форми поведінки.

4. Звичний спосіб поводження з собою. Людина звикла агресивно спілкуватися з собою. Те ж саме вона робить і з іншими. З напруги, в якій вона перебуває, може легко вирости конфлікт, на перший погляд без будь-якого підґрунтя.

5. Вражене себелюбство. Людина може ляяти себе останніми словами, вважати невдахою, перебувати в поганих емоціях з приводу своєї кар'єри та особистого життя. Але в кожній душі є місце думкам про особисту унікальність, важливість, привабливість. Людина хоче, щоб з нею рахувалися, помічали, брали до уваги її думку. Якщо цього не відбувається, реакція може бути досить бурхливою.

6. Переоцінка людей. Наділення людей якостями, які їм не властиві, і організація комунікації з нереальною людиною призводять до розчарування і конфліктів. Зазвичай, друга сторона не в курсі наших уявлень про неї, і конфліктна ситуація виявляється повною несподіванкою. Такі конфлікти можуть затягуватися на роки через те, що обидві сторони ніяк не можуть зрозуміти, в чому причина взаємної “негнучкості”, “невміння зрозуміти іншого”, “не бажанні змінюватися заради любові” та ін.

Що допоможе не вступати в конфлікт:

1. Навичка не реагувати відразу. Якщо почекати, з'являться нові факти, які доповнять і змінять первинну картину. Можливо, емоції зміняться, що допоможе уникнути зайвих слів і дій.

2. Тестування реальності. Всі наші фантазії потребують перевірки. Тут немає місця для переконання - "це так, тому що я так придумав". Можна помилятися, переоцінювати або не помічати фактів реальності, які можуть кардинально змінити нашу позицію.

3. Знання про свої особливості особистості й управління емоціями та думками, або як мінімум болючими негативними фантазіями. Порада виглядає нереально, але управління своїм внутрішнім емоційним життям цілком піддається тренуванню.

4. Прояснення ситуації. Як це правильно робити, можна навчитися на тренінгу комунікацій. Тренінг допоможе перестати боятися йти на відкрите розв'язання конфліктної ситуації й навчить правильно ставити питання, не руйнуючи відносини.

5. Спрямованість до миру. Будьмо чесними з собою - часто конфлікти відбуваються, тому що люди хочуть "зацепити" один одного якомога болючіше. У цьому складно зізнатися не тільки комусь, а й самому собі. Якщо вивести на усвідомлений рівень свої власні цілі, вирішувати конфліктні ситуації стане набагато простіше.

Негативні установки мислення, які призводять до нерозуміння і конфліктів:

- **Повинність** (я повинен, мені повинні) - повинен, обов'язково
- **Катастрофізація** (перебільшення негативу, тунельне мислення) - кошмар, жах, все втрачено
- **Передбачення негативного майбутнього** (синдром тривожного очікування) – а що, якщо раптом ..., так, але ..., буде так...
- **Максималізм** (ідеальні стандарти) - тільки на відмінно, максимально, на всі сто
- **Надузагальнення** (категоричне судження про все, виходячи з одного випадку) – все, все завжди, ніколи, кожного разу одне й теж
- **"Читання думок"** (приписування і фантазування про думки й мотиви інших людей) – вони, думають, заздять, хочуть, образилися...

Для самоаналізу і розвитку компетенцій

Мої комунікативні компетенції	
--------------------------------------	--

Індивідуальні зони росту	План досягнення (три простих і здійснених кроки)	Строки

Поняття стресу та стресостійкості

Стрес – неспецифічна реакція організму на пропоновані йому вимоги (від самого себе і/або з зовнішнього світу).

Стадії впливу стресу:

тривожність – опір – знемога

Стрес

Дістрес

(негативне сприйняття і подальший ефект)

- “Заморожування” емоцій в тілі
- Уникнення розв'язання
- Відсутність волі та ресурсу
- Небажання формувати навичку перемагати стрес

Еустрес

(позитивне сприйняття і подальший ефект)

- Осмислення отриманого досвіду
- Усвідомлення себе і своїх емоцій
- Перероблення досвіду та емоцій, надання собі дозволу бути недосконалим
- Інтеграція отриманого досвіду та отримання з нього максимальної користі

Наслідки впливу стресу

Тривожний стан, агресивні реакції, зниження самооцінки, зменшення життєвого ресурсу, підвищення ризику професійного та особистісного вигорання

Постстресовий особистісний ріст. Зміцнення волі, підвищення самооцінки, самоцінності, бажання жити, формування стійкого позитивного базового емоційного стану

Сучасне визначення стресостійкості:

Стресостійкість =

психологічна гнучкість + психологічна пружність

Банк способів саморегуляції

Прості та швидкі способи привести себе в нейтральний емоційний стан. Зменшують вплив стресу, знімають емоційну і м'язову напругу, збільшують контакт із зовнішнім світом, дають перепочинок і можливість ефективно діяти в неприємній ситуації.

- **Управління диханням**

Вправа. Покладіть одну руку на живіт, для контролю руху повітря в нижні частки легенів. Зробіть 5-10 циклів повного дихання на чотири рахунки (вдих - чотири, видих - чотири). Можна уявляти як видихаєте напругу і вдихаєте розслаблення.

- **Психофізичні комплекси**

Комплекс 1. Розім'яти пальці й кисті рук.

Комплекс 2. Зробити масаж обличчя кісточками пальців: лоб, вилиці, зчленування нижньої й верхньої щелеп. Помасажувати зовнішню частину вух.

Комплекс 3. З положення сидячи або з положення стоячи. Плавно розтягнути всі можливі зв'язки та м'язи (послухати тіло. Зазвичай це спина, шия, руки).

- **Вплив словом, афірмації**

Вправа. Будь-які афірмації або мотиваційні фрази, які підтримують, вимовляти собі кілька разів на день. Не обов'язково в них вірити, можна просто говорити їх собі. Але вони не повинні бути занадто награними або пафосними.

- **Образні техніки**

Вправа “безпечне місце”. Спочатку необхідно розслабити тіло через цикли чергування напруги-розслаблення. Робити два-три цикли напруги-розслаблення основних груп м'язів (ліва рука, права рука, ліва нога, права нога, сідниці, спина, живіт, груди, шия та обличчя).

Потім закрити очі, звернути увагу на своє дихання (воно повинно бути плавним) і уявити себе в безпечному місці.

Безпечне місце – це будь-яке реальне чи уявне місце, де немає інших людей і спогадів, які травмують. Є відчуття задоволення, доброти, розслаблення та інші подібні почуття.

У безпечному місці можна перебувати стільки скільки потрібно для відновлення внутрішніх ресурсів. Виходити плавно, на три рахунки, через звернення уваги на своє дихання. Вправа сприяє гарному засипанню, її можна робити лежачи в ліжку.

Ергономіка робочого простору

ЕРГОНОМІКА – сфера знань про людину, що має основною метою **зробити працю і відпочинок найбільш комфортними та максимально продуктивними**.

Раніше вивчали тільки можливості оптимізації трудових процесів. В останні роки сфера застосування ергономіки включає не тільки робоче місце і безпечні умови праці, але також дім, відпочинок, особисті речі – автомобіль, ліжко, спеціалізовані крісла, подушки та інші предмети (аксесуари), які роблять життя людини зручніше, а її саму більш здоровою.

Ергономіка робочого простору включає

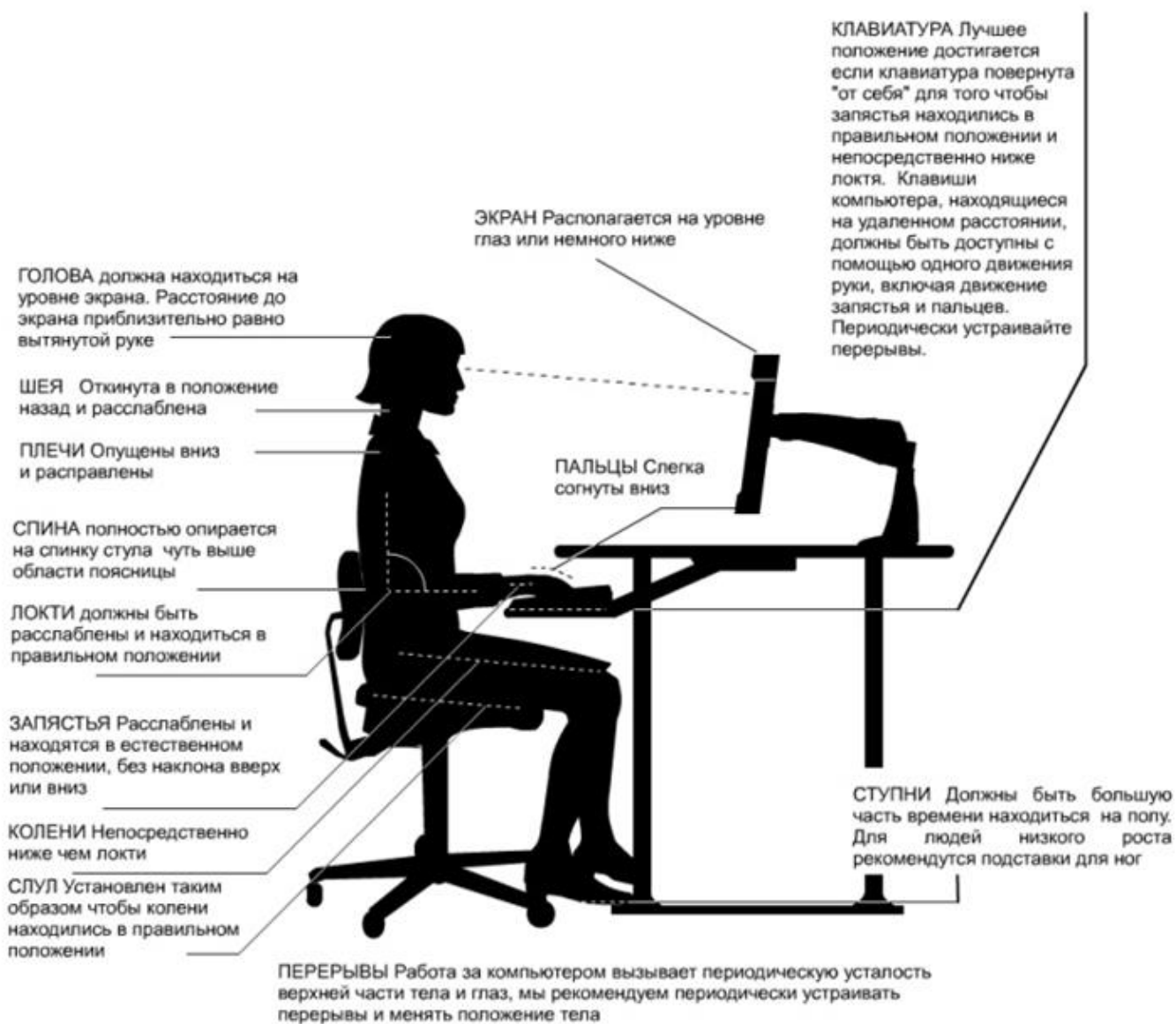
- **Планування офісного простору в цілому:** наявність перегородок, візуальна і шумова ізоляція, раціональна установка техніки, зона для відпочинку.
- **Робоче місце і режим роботи:** меблі, техніка, постава фахівця, відвідувачі, перерви, можливість періодичного перемикання в роботі.
- **Освітлення:** денне (глибина не більше 6 метрів) і штучне (необхідно комбінувати пряме і розсіяне світло).
- **Кліматичний контроль:** робоча температура (20*С), вологість повітря середня, постійний доступ свіжого повітря (але не протяги).
- **Кольорова гамма:** нейтральні, пастельні тони, можливо з яскравими акцентами (які можна легко змінити).

Теплі кольори – збуджують, тонізують, підвищують працездатність.

Холодні кольори – розширюють простір, допомагають зосередженості й самозаглибленості.

- Коричневий колір – покращує виконавчі функції.
- Синій – підвищує активність головного мозку і знижує апетит.
- Жовтий і помаранчевий – піднімають настрій і стимулюють нестандартні рішення.
- Зелений і блакитний – заспокоюють, дозволяють зосередитися.
- Червоний – збуджує, але його невеликі акценти розбудять активність.
- Рожевий – надмірно розслабляє.
- Фіолетовий і чорний – гнітюче діють на психіку.
- Білий – нейтральний, дає відчуття чистоти.

Робоче місце та ергономічне положення тіла



Джерела інформації:

<http://www.simkin.ru/faq/ergofaq/answer1/>

<http://office.paininfo.ru/style/>

Закони Мерфі

Так званий **закон Мерфі** був вперше сформульований і використаний на авіабазі Едвардс в 1949 році. Цей закон названий так на честь його творця – капітана Едварда Мерфі, який був на той час інженером на проєкті MX981 ВПС США. Метою проєкту було визначення максимального перевантаження, яке здатний витримати організм людини.

В один прекрасний день капітан виявив критичну помилку, допущену одним з техніків при монтажі експериментального обладнання, і сказав на його адресу фразу, що стала прототипом закону Мерфі - “Якщо щось можна зробити неправильно, ця людина так і зробить!”.

- Час, витрачений на обговорення проблеми обернено пропорційний значущості проблеми.
- Якщо потрібно терміново зробити якусь справу, звернися до того, хто зайнятий більше всіх.
- Тільки коли читаєш роз'яснення раніше отриманої інструкції, здогадуєшся, що не зрозумів ні самої інструкції, ні роз'яснень до неї.
- Якщо відкласти справу надовго, то її або виконає хтось інший, або вона взагалі перестане бути потрібною.
- Як би ретельно не спланував, чим будеш займатися, робочий час все одно йде зовсім на інше.
- Люди не шкодують зусиль, щоб тільки нічого не робити.
- Вісім людей справляються з роботою десяти краще, ніж дванадцять.
- Розслабся – стресу вистачить на всіх.
- У день, коли вирішив прогуляти роботу, прокидаєшся на світанку.
- Якщо ти став схожий на свою фотографію в паспорті, значить, тобі пора у відпустку.
- Якщо це не працює, змініть документацію.
- Досвід накопичується прямо пропорційно зруйнованому обладнанню.
- Верблюд є конем, спланованим комітетом.
- Будь-який дурень може критикувати, засуджувати та скаржитися. І більшість так і робить.
- Можна багато чого змусити людину зробити за власним бажанням.
- Випробуй на собі всі форми матеріального заохочення.
- Не спізнюйся на наради – будеш сидіти в першому ряду.

- За наявності хорошого батога і пряники не потрібні.
- Правила хорошого тону вимагають під час голосування хоча б одного голосу проти.
- Якщо не будеш мріяти, не станеш старшим інженером.
- Завтра - всього лише інша назва для сьогодні.
- Відрізаний шматок дроту завжди коротше, ніж потрібно
- Допустимі відхилення завжди накопичуються в одному напрямку
- Чим більше знаєш, тим більше знаєш зайвого
- Розумно критикуй ворога, інакше він позбудеться своїх недоліків.
- Якщо у вас прекрасне сьогодні, то у вас буде прекрасним і минуле.
- Добре сміється той, хто сміється за власним бажанням.
- Люди бувають дуже вдячні, коли їх критикують, не називаючи прізвищ.
- Найкращий апетит приходить без їжі.
- Якщо у людини є сумління, то це не означає, що їй нічого не потрібно.
- Чим більше нового, тим більш оригінальним стає старе.
- Якщо ніякого сенсу немає в питанні, не варто шукати його й у відповіді.
- Серйозне обличчя ще не ознака глибокого розуму.

Правило великого

Якщо хтось, ким ви безмежно захоплюєтеся і кого поважаєте, занурений в особливо глибокі роздуми, найбільш імовірно, що ці роздуми про обід.

Наслідок Вейнберга:

Кваліфікований фахівець – це людина, яка вдало уникає маленьких помилок, неухильно рухаючись до якої-небудь глобальної омани.

Закон Хартлі

Неважко звести коня до води. Але якщо ви змусите його плавати на спині – ось це значить, що ви чогось досягли!

Закон Росса

Не характеризуйте заздалегідь важливість висловлюваної думки.

Закон Кларка про радикальні ідеї

Кожна радикальна ідея – в науці, політиці, мистецтві – викликає три стадії відповідної реакції:

1. “Це неможливо, і не забирайте у мене час!”
2. “Може це і так, але, дійсно, не варто за це братися...”
3. “Я ж завжди казав, що це відмінна думка!”

Другий закон Кларка

Єдиний спосіб встановити межі можливого – це вийти за них в неможливе.

Закон старшинства

Перший варіант більш загального принципу завжди не є більш досконалим від продуманого варіанта більш приватного принципу.

Закон Ранемона

Існує чотири типи людей:

1. хто сидить спокійно і нічого не робить;
2. хто говорить про те, що треба спокійно сидіти та нічого не робити;
3. хто робить;
4. хто говорить про те, що треба робити.

Закон Міллера

Не можна нічого сказати про глибину калюжі, поки не потрапиш в неї.

Закон Вейлера

Немає нездійсненої роботи для людини, яка не зобов'язана виконувати її сама.

Закон Вейнберга

Якби будівельники будували будівлі так само, як програмісти пишуть програми, перший дятел, що залетів, зруйнував би цивілізацію.

Закон фінішу Паскаля

Лише в кінці роботи ми зазвичай дізнаємося, з чого її потрібно було починати.

Закон групової роботи Томаса Фулера

Коли по ковадлу б'є відразу багато людей, вони повинні дотримуватися порядку.

Наслідок Публія Теренція:

Коли двоє роблять одне і те ж, виходить не одне і те ж.

Правило Сааді

Говори з людьми відповідно до їх розуму.

Джерело: <http://murphy-law.net.ru/res.html>