

A thick black L-shaped frame surrounds the text. The top horizontal bar is on the left, the left vertical bar is on the left, and the bottom horizontal bar is on the right, with a vertical bar extending downwards from its right end.

КОНСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ. КОНТРОЛЬ ЭМОЦИЙ.

Выполнила студентка группы ИС-41
Гусева Ксения

Общение

- Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. Он основан на восприятии и понимании другого человека. Если рассматривать общение как способ реализации тех или иных отношений, то успех разрешения конфликтной ситуации напрямую зависит от правильной организации общения.



Конструктивное разрешение конфликта

- Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения и конструктивного взаимодействия конфликтующих сторон. Но зачастую у оппонентов эмоциональная составляющая преобладает над когнитивной, это ведет к тому, что они не могут контролировать свое поведение. Им не удастся четко изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном итоге конфликт заходит в тупик. Все это, как правило, является следствием нарушения технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Социально-психологические методы

- Метод согласия связан с вовлечением оппонентов в совместные практические действия по разрешению проблемы. В ходе их осуществления расширяется поле общих интересов, оппоненты лучше узнают друг друга, привыкают к сотрудничеству, совместному разрешению возникающих проблем.
- Метод доброжелательности, или эмпатии — сопереживание и сочувствие, понимание внутренних состояний оппонента. Он предполагает не только выражение необходимого сочувствия, но и возможность оказать ему практическое содействие.
- Метод сохранения репутации оппонента, уважения к его достоинству. Означает выражение должного уважения к его личности. Признавая достоинство и авторитет оппонента, мы тем самым стимулируем соответствующее отношение партнера к нашему достоинству и авторитету.

Социально-психологические методы

- Метод взаимного дополнения. Он предполагает опору на такие способности партнера, какими не располагаем мы сами. Учет и умелое использование не только способностей, но и недостатков оппонентов помогают укрепить взаимное доверие и уважение, напилить сотрудничество.
- Метод недопущения дискриминации требует исключения подчеркивания превосходства и каких бы то ни было различий между ними.
- Метод психологического поглаживания - поддержка положительных эмоциональных состояний оппонента.

Эффективность и конструктивность взаимодействия

- Повысить эффективность и конструктивность взаимодействия позволяет соблюдение ряда морально этических правил.
 - В морали нет и не бывает абсолютной истины и высшего судьи.
 - Когда идет речь об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих, следует поступать наоборот.
 - В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.
 - Нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих.
 - При практическом утверждении норм морали, основной императив поведения - «начни с себя».
 - Особое внимание следует обратить на золотое правило любого общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам».

Эмоции

- Эмоции — эволюционно более ранний механизм регуляции поведения, чем разум. Поэтому они выбирают и более простые пути решения жизненных ситуаций. Тому, кто последует их «совету», эмоции добавляют энергии, поскольку они напрямую связаны с физиологическими процессами в отличие от разума, которому подчиняются не все системы организма. Под сильным воздействием эмоций в организме происходит такая мобилизация сил, которую разуму не вызвать ни приказами, ни просьбами, ни понуканиями.

Способы управления эмоциями

- Распределение эмоций — заключается в расширении круга эмоциогенных ситуаций, что приводит к снижению интенсивности эмоций в каждой из них. Необходимость в сознательном распределении эмоций возникает при чрезмерной концентрации переживаний человека.
- Сосредоточение — необходим в тех обстоятельствах, когда условия деятельности требуют полной концентрации эмоций на чем-то одном, имеющем решающее значение в определенный период жизни.
- Переключение — связан с переносом переживаний с эмоциогенных ситуаций на нейтральные.