

**Управленческая
компетентность – основа
развития потенциала
образовательного
учреждения**

Семячкина Елена Николаевна



ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ

«Людей больше беспокоят не
события, а то, как они
воспринимают их»

Греческий философ Эпиктет

Общение – намеренное влияние и воздействие на поведение, состояние, установки партнера. Это процесс установления и развития контактов между людьми.

ОБЩЕНИЕ

```
graph TD; A[ОБЩЕНИЕ] --> B[ФОРМАЛЬНОЕ]; A --> C[НЕФОРМАЛЬНОЕ]; C --> D[КОНТАКТНОЕ]; C --> E[ОПОСРЕДОВАННОЕ];
```

ФОРМАЛЬНОЕ

НЕФОРМАЛЬНОЕ

КОНТАКТНОЕ

ОПОСРЕДОВАННОЕ

ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

```
graph TD; A[ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ] --> B[Доверительное отношение к значимой информации]; A --> C[Доверие к человеку как исполнителю]; A --> D[Отношение доверия к партнёру как источнику информации];
```

Доверительное
отношение к
значимой
информации

Доверие к
человеку как
исполнителю

Отношение доверия
к партнёру как
источнику
информации

Стиль общения – использование различных приемов психического воздействия на партнера по общению



(по Ф. А. Кузину)

Эффекты определяющие психологические установки в процессе взаимодействия

Эффект «ореола»

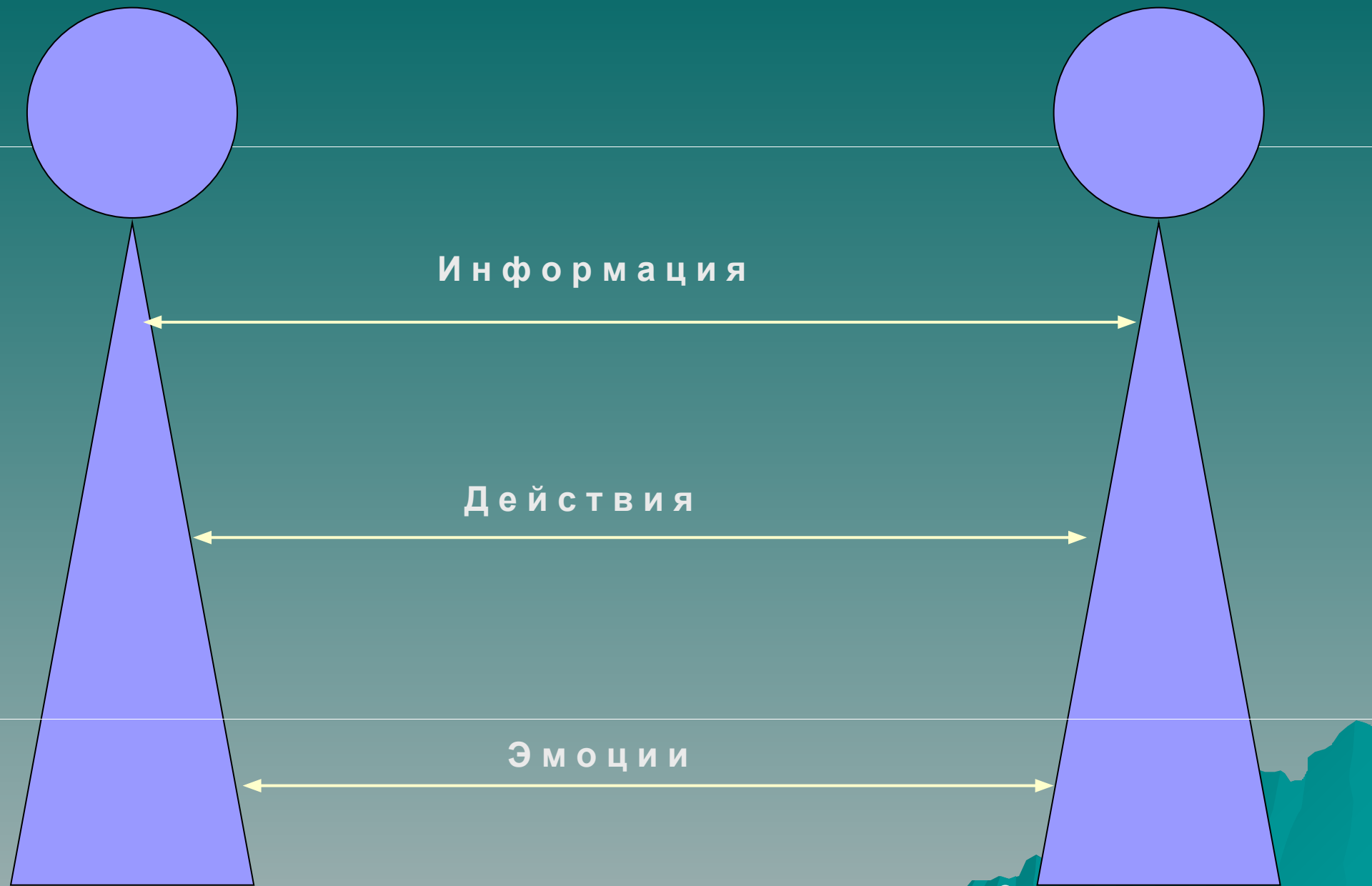
Характеризуется формированием мнения о частных свойствах и качествах человека на основах общих впечатлений о нем.

Эффект последовательности (авансирования)

Приводит к тому, что суждения о человеке зависят от сведений, полученных о нем в первую очередь, и определяют отношение к нему в дальнейшем.

Эффект «проецирования на других людей собственных свойств»

Позитивная установка может быть обусловлена манерой речи, стилем поведения, эмоциональными реакциями



Что делать? поведение

Негативное

Активно слушать

Я-сообщение

Гнев
Злоба
Агрессия

Боль
Обида
Страх

Слушать
(«слышать»)
потребности

Потребности в:

- | | |
|--------------|-------------------------|
| любви | свободе |
| внимании | независимости |
| ласке | самоопределении |
| успехе | развитии |
| понимании | самосовершенствовании |
| уважении | самоуважении |
| самоуважении | реализации собственного |
| познании | потенциала |

Безусловно
принимать (8 объятий
в день!)

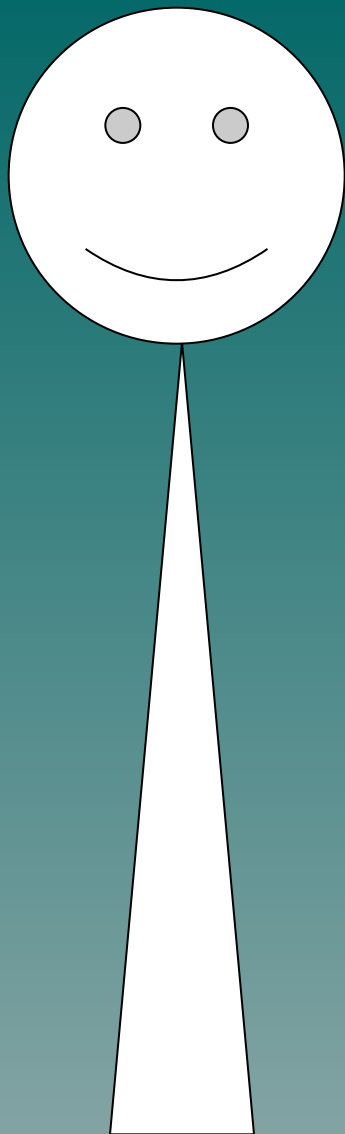
стремления:

Базисные

Я - хороший
Я - могу
Я - любим
Я - ЕСМЬ!

!!! Человеку нужно, чтобы его любили, понимали, признавали, уважали: чтобы он был кому-то нужен и близок; чтобы у него был успех в делах, работе; чтобы он мог себя реализовывать, развивать свои способности, самосовершенствоваться, уважать себя.

!!! Позитивное отношение к себе - основа психологического выживания, и человек постоянно ищет и даже борется за него.



МЫСЛИ

МИР

ЧУВСТВА

ДЕЙСТВИЯ

Иррациональные установки руководителя- источник конфликтных ситуаций.

Иррациональные идеи

Иррациональные идеи- это наши ожидания по поводу того, чего другие люди ждут от нас, и наши ожидания по поводу того, какими должны быть другие люди и мир в целом.

Важно, что это такие ожидания, в которые мы твердо верим, и поэтому, если они не оправдываются, это вызывает у нас всплеск эмоций- как правило отрицательных.

Виды иррациональных суждений.

Иррациональные суждения делятся на 4 главные категории:

- ◆ Суждения «долженствования». Суждения, указывающие на то, что кто-то (или что-то) должен быть не таким, каков он есть («Я должен выиграть игру», «Он должен быть любезным по отношению к мне» и.т.п.)
- ◆ «Ужасающие» суждения. Суждения о том, что все ужасно, жутко и кошмарно, потому что все не так, как следовало бы быть («Будет ужасно, если я не закончу уборку до прихода гостей» и.т.п.)
- ◆ Суждения «надлежит» и «следует». Суждения, отражающие неспособность человека выдержать или вытерпеть мир, если он отличается от того, каким ему «надлежит» или «следует» быть.
- ◆ «Порицающие» суждения. Суждения, принижающие личность- собственную или того человека, из-за которого ситуация стала не такой, какой ей «надлежит» или «следует» быть («Он ужасный человек, и должен быть наказан, потому что не приехал вовремя»).

Помимо этих четырех категорий выделяют 12 общих «корневых» иррациональных идей:

- ◆ Для взрослого человека совершенно необходимо, чтобы каждый его шаг был привлекателен для окружающих.
- ◆ Есть поступки порочные, скверные, и повинных в них следует строго наказывать.
- ◆ Это катастрофа, когда все идет не так, как хотелось бы.
- ◆ Все беды навязаны нам извне- людьми или обстоятельствами.
- ◆ Если что-то пугает или вызывает опасение- постоянно будь начеку.
- ◆ Легче избегать ответственности и трудностей, чем их преодолевать.
- ◆ Каждый нуждается в чем- то более сильном и значительном, чем то, что он ощущает в себе.
- ◆ Нужно быть во всех отношениях компетентным, адекватным, разумным и успешным. (Нужно все знать, все уметь, все понимать и во всем добиваться успеха)
- ◆ То, что сильно повлияло на вашу жизнь один раз, всегда будет влиять на нее.
- ◆ На наше благополучие влияют поступки других людей, поэтому надо сделать все, чтобы эти люди изменялись в желаемом для нас направлении.
- ◆ Плыть по течению и ничего не предпринимать- вот путь к счастью.
- ◆ Мы не властны над своими эмоциями, и не можем не испытывать их.

Практическое задание:
Сформулируйте собственные
иррациональные идеи.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Список российских иррациональных идей.

Я должен (должна)...

- ◆ Я должен брать на себя ответственность.
- ◆ Если тебя просят, ты должен помочь (Я должен дать то, о чем меня просят).-Я должен сочувствовать и понимать, опекать и защищать.
- ◆ Ты обязан отблагодарить (Я в неоплатном долгу; за услугу я должна быть благодарна).
- ◆ Отказываться нехорошо (Я не должна обидеть отказом).
- ◆ Я никогда не должен терять самообладание.
- ◆ Я не должен воевать, ссориться, ругать.
- ◆ Я все должен (должна) делать быстро.
- ◆ Я должен (должна) нравиться.
- ◆ Я должен (должна) контролировать.
- ◆ Я не должен (не должна) быть одна.
- ◆ Я должен (должна) правильно себя вести.
- ◆ Я не должен (не должна) быть лидером.
- ◆ Если я вижу несправедливость, я должен (должна) ее устранить.
- ◆ Я не должна платить за любовь.
- ◆ Я должна быть оригинальной.
- ◆ Я должен быть мужчиной.
- ◆ Я должен превосходить других.
- ◆ Я должна (должен) быть великодушной.
- ◆ Я должна (должен) быть смелой.

2. Другие должны...

- ◆ Меня должны любить и не должны критиковать.
- ◆ Люди не должны просить у меня денег в займы.
- ◆ Люди должны создавать вокруг меня атмосферу честности.
- ◆ Люди должны быть справедливыми.
- ◆ Все должны считать меня порядочным.

3. Все должны помнить...

- ◆ Русское «авось пронесет».
- ◆ Если я долго работал, я больше заслужил.
- ◆ Будущее важнее настоящего.
- ◆ Идеи важнее человека.
- ◆ Если у нас что-то плохо, то это равно хорошо, потому что это наше.
- ◆ Надо подчиниться мнению большинства.
- ◆ Доброе дело не должно остаться безнаказанным.

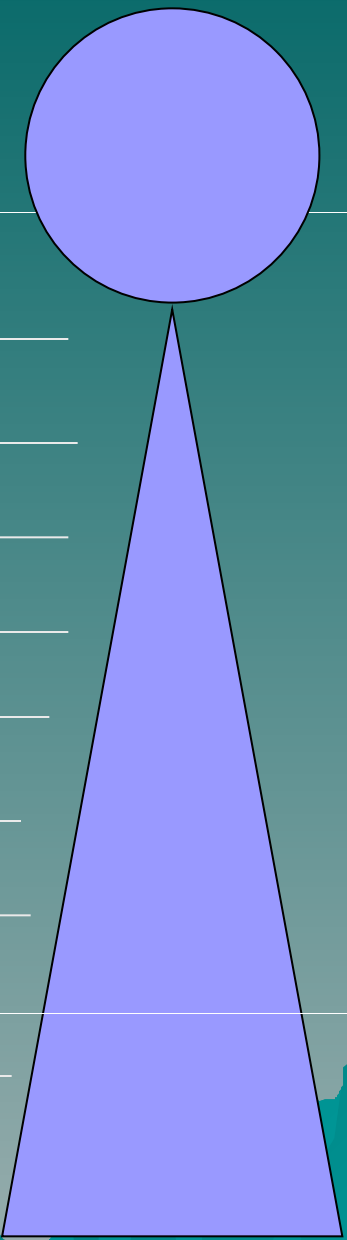
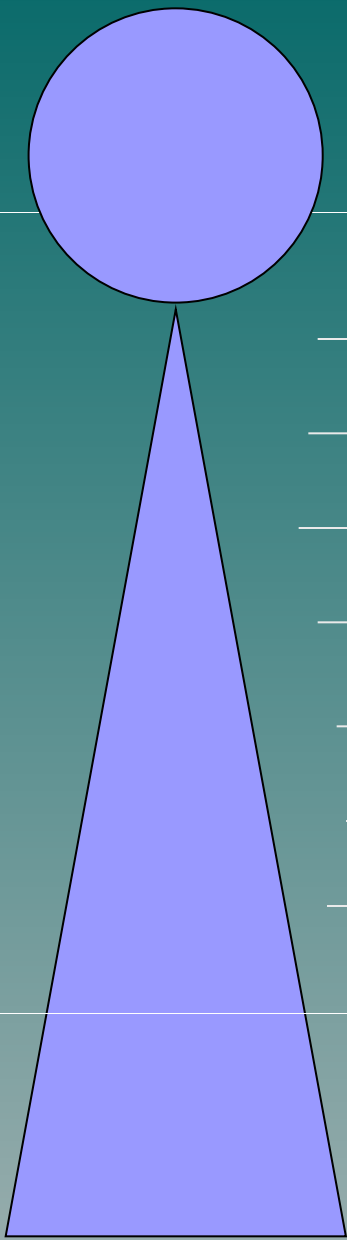
Обоснование выбора стратегии взаимодействия.

Существует как минимум три метода решения любого содержательного конфликта:

- ◆ *Силовое решение.* Предмет конфликта присваивается путем силовых действий, волевого решения, применения власти. Этот способ может привести как к победе, так и к поражению, поэтому возможны два исхода.
- ◆ *Физическое разведение сторон.* Стороны выводятся из конфликтного поля, столкновения не происходит по причине физической невозможности. В ряде случаев произвольный выход из конфликтного поля одной из сторон приводит к невозможности достижения цели другой стороной. В этом случае исход один- выигрыш не достается никому.
- ◆ *Поиск решения, устраивающего оппонентов.* Здесь также возможны два исхода. Компромисс: доступ к предмету конфликта получают все участники, но не в полной мере: приходится делиться. Конструктивное решение- такое решение, которое обеспечит максимальную реализацию интересов обеими сторонами.

Таким образом, три способа поведения в конфликте могут привести к пяти различным исходам: победа, поражение, уход, компромисс и решение. Последовательное осуществление стратегий, направленных на достижение заранее намеченного исхода, называют **стилем разрешения конфликта**.





_____ Возраст _____

_____ Пол (гендер) _____

_____ Образование _____

_____ Опыт _____

_____ Ценности _____

_____ Самооценка _____

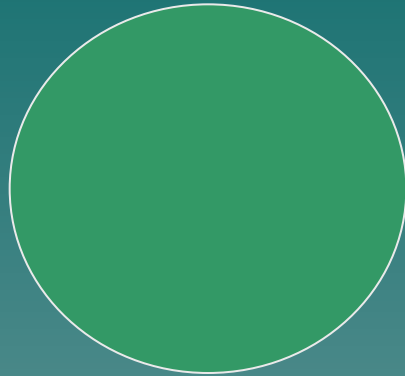
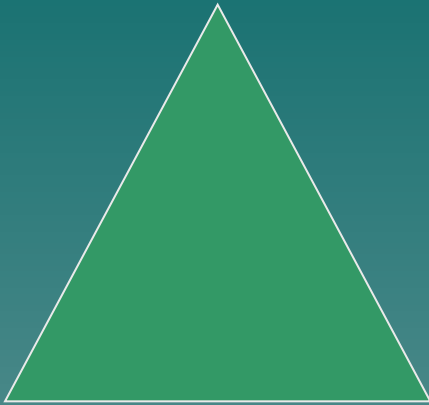
_____ Индивидуальные
психологические особенности _____

_____ Мотивы _____

_____ Установки _____

Классификация психотипов личности.

Психогеометрическая модель



Модель «ЭГО» - состояний (по Эрику Берну)

Одной из наиболее распространенных концепций коммуникаций в последнее время стала модель «ЭГО» — состояний («Я» — **состояний**), предложенная американским психологом Эриком Берном. Каждое «ЭГО» — состояние, по Э.Берну, является замкнутым и состоит из: *мыслить, чувствовать, действовать.*

Состояние «родители-Я»

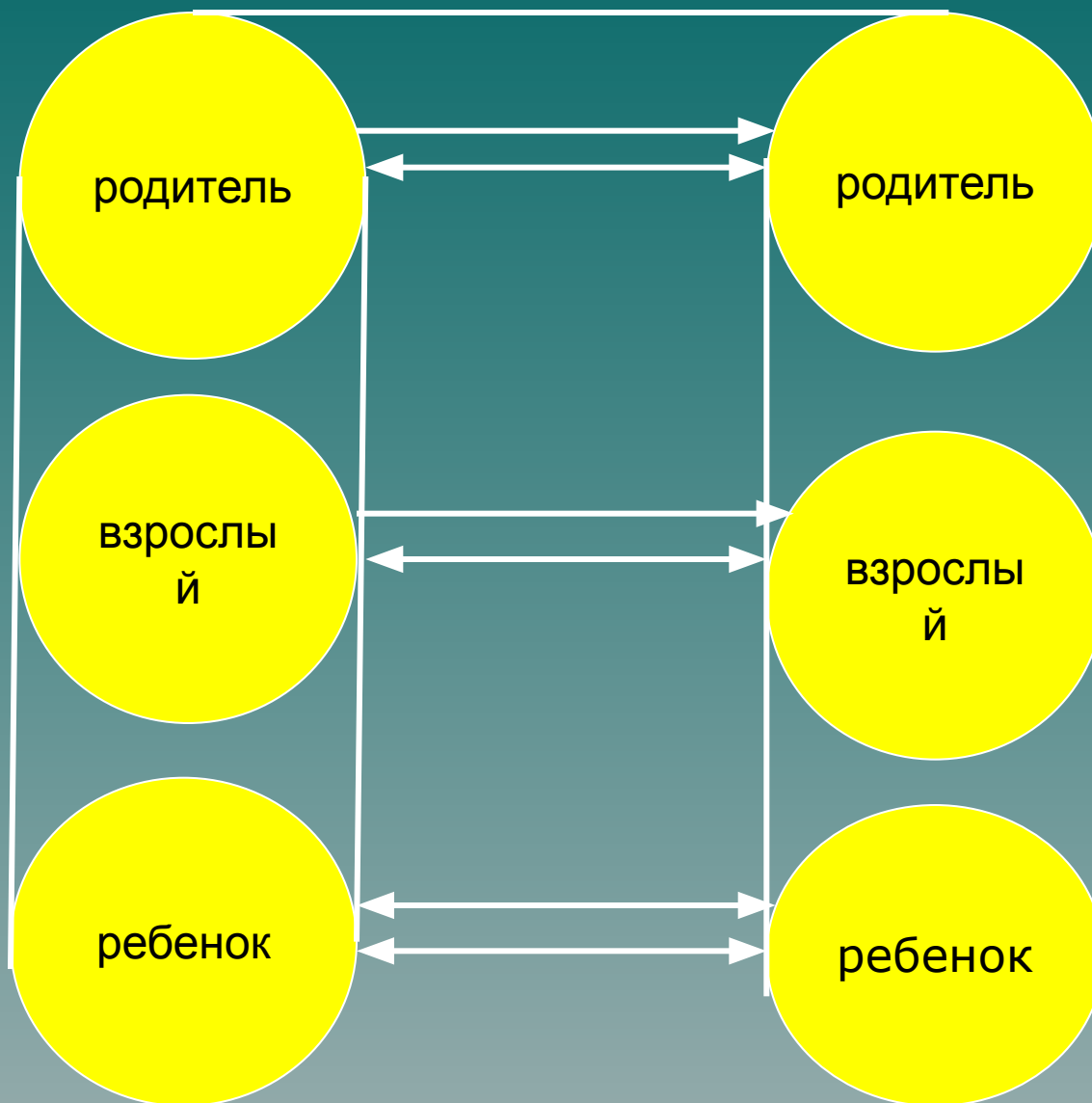
Тот, кто думает, действует и чувствует так, как его родители.

Состояние «взрослые-Я»

Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты (как взрослый).

Состояние «ребенок-Я»

Тот, кто чувствует и действует так, как в детстве (как ребенок).



	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	<p>1. Автоматически оценивающее, порицающее, наказывающее, ищущее виновного, приказное.</p> <p>2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое.</p>	<p>1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, хитрое, излучающее избыток энергии.</p> <p>2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, неуверенное, жалующееся.</p> <p>3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своевольное, непослушное, агрессивное.</p>	<p>Раскрепощено, поделовому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь</p>

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Типичные фразы	<p>1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Прекрати это сейчас же!».</p> <p>2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я не могу Вас понять».</p>	<p>1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «» «Великолепно!», «Высший класс!», «Я хотел только...», «Почему всегда я?».</p> <p>2. Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье»</p>	<p>1. Все вопросы, начинающееся со слов: Что? Где? Когда?</p> <p>2. Типичными фразами являются фразы: «по моему мнению», «я думаю», «я полагаю» и др.</p>

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Интонация, манера говорить	<p>1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом.</p> <p>2. Тепло, успокаивающее, сочувственно.</p>	<p>1. Громко, быстро, захлебываясь, печально.</p> <p>2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно.</p> <p>3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо.</p>	<p>Уверенно (без высокомерия), по деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко.</p>

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Жесты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство. 	<p>Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед.</p>

Методика «Стратегия»

1. Люблю давать советы.
2. Я, как и многие люди, «завожусь с пол-оборота».
3. Я умею подавлять свои желания, если они мешают достижению целей.
4. Если я не одобряю поведения людей, я прямо говорю им об этом.
5. Бывает, что я преувеличиваю свою роль в каких-то событиях.
6. Меня «на мякине не проведешь».
7. Я склонен оказывать покровительство.
8. Мне бы хотелось, чтобы мои желания исполнялись сразу.
9. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
- 10 Я, как и многие люди, считаю своим долгом «одернуть того, кто ведет себя неверно».
11. Все люди снисходительно относятся к собственным слабостям.
12. Перед принятием решения я стараюсь продумать последствия его осуществления.
13. Младшие должны безусловно слушаться старших.
14. Я, как и все люди, бываю обидчивым.
15. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

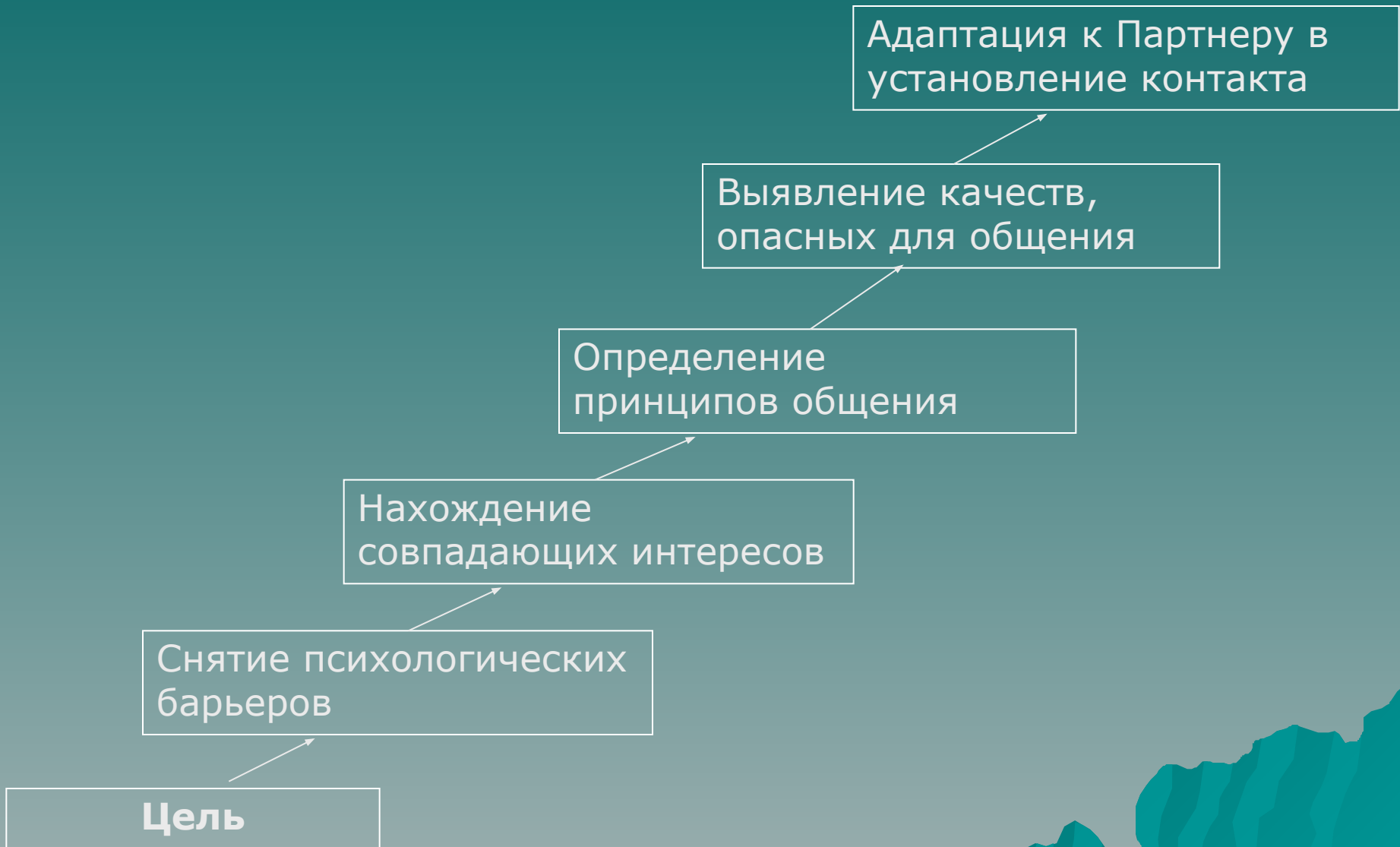
Методика «Стратегия»

16. Положительную оценку человеку следует давать только в том случае, если он соблюдает нормы и правила принятые в обществе.
17. Я способен увлечься чем-либо, почти как ребенок.
18. Мой основной критерий оценки человека-непредвзятость (объективность).
19. Я не стесняюсь делать замечания людям, когда они ведут себя не правильно.
20. Я, как и многие люди, не уступаю кому-либо в споре просто потому, что не хочу уступать.
21. Существование каких-либо правил оправдано лишь до тех пор, пока они приносят пользу.
22. Родители, как более опытные люди, должны определять какие профессии следует избирать их детям.
23. Бывает, что мне хочется подурачиться, как ребенку.
24. Прежде чем действовать, надо сформировать и тщательно взвесить как можно больше вариантов решения предстоящего дела, с тем чтобы можно было выбрать лучшее решение.
25. Мне бы понравилось быть контролером.
26. Я, как и многие люди, поступаю непосредственно под влиянием эмоций.
27. Я могу менять способы своих действий, если изменяется обстановка.
28. Все должно делаться по правилам.
29. Бывает, что ко мне придираются несправедливо.
30. Мне бы понравилось быть исследователем.

ОСНОВНЫЕ МЫСЛИТЕЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ

СИНТЕЗАТОР	ИДЕАЛИСТ	ПРАГМАТИК	АНАЛИТИК	РЕАЛИСТ
Открытая Конфронтация	Интерес к целому	Инкрементализм (кусочечный подход)	Систематический анализ вариантов	«Что? Где? Когда и Как? Зачем и Почему?»
Ошеломляющие вопросы и ответы	«Дальний прицел»	Эксперименти рование и инновации	Запрос дополнительных Данных	Инвентаризация ресурсов
Позиция «стороннего наблюдателя»	Определение целей и критериев	Поиск быстрой отдачи	Консервативное фокусирование	Стремление к практическим результатам
Инкубация противоречий	Рецептивное слушание	Тактическое мышление	Картирование ситуации	Упрощение
Фантазирование в стиле «что если»	Поиск средств для достижения согласия	Маркетинговый подход	Конструктивное внимание к деталям	Опора на мнение специалистов
Негативный анализ	Апология гуманности	Планирование возможностей	Анализ через синтез	Острая коррекция

Установление контакта



Манипуляции во взаимодействии

- ◆ Поведение, вызывающее вынужденную реакцию (эмоциональную, интеллектуальную, поведенческую) партнёра, выгодную манипулятору.
- ◆ Осознанное использование слабостей партнёра в своих интересах.

- ◆ Специально спланированные стратегия, тактика и приёмы общения, вынуждающие партнёра принимать решения и действовать в ущерб своим интересам.
- ◆ Скрытые от сознания партнёра приёмы общения, ведущие к результату взаимодействия, выгодному манипулятору и наносящему ущерб партнёру.

Манипуляция – это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

Манипуляция – вид психологического воздействия, выполняемого искусно и скрытно.

Цель манипулятора – побудить другого человека совершить те или иные поступки, выгодные ему. Он не говорит об этом прямо, но подводит того, кем манипулирует, к необходимости (якобы) поступить именно так, как нужно ему самому.

Манипулятор стремится
«прибратать к рукам» другого
человека, помыкать им, но
делать это искусно, чтобы у
того создавалось впечатление,
будто он сам управляет своим
поведением

Психокомплексы – это тонкие струны человеческой души, которые послушно откликаются на умное прикосновение «мастера». Воздействие на психокомплексы является самым действенным средством манипулирования людьми.

СПРАВЕДЛИВОСТЬ

ВИНА

СТРАХ

ЖАЛОСТЬ

МЕСТЬ

ВЕЛИКОДУШИЕ

ПСИХОКОМПЛЕКС
(МИШЕНЬ)

ЛЮБОПЫТСТВО

ЗАВИСТЬ

ЖАДНОСТЬ

ПРАВОСУДИЕ

РЕВНОСТЬ

Способы манипулирования

шантажировать

делать личные выпады

отвлекаться на темы

«слить воду»

уклоняться

МАНИПУЛЯЦИЯ

угрожать

блокировать

обманывать


льстить

не желать понять

скрывать информацию

пускать в ход ложные доводы

Что от вас хочет добиться манипулятор?

- ✓ найти зоны вашей уязвимости (личные, деловые);
 - ✓ вовлечь вас в собственный скрытый сценарий действий;
 - ✓ склонить вас к действиям вопреки вашим интересам и установкам;
 - ✓ сделать это незаметно для вас;
 - ✓ остановить возможность повторить манипулятивную тактику по отношению к вам в следующий раз;
 - ✓ в идеале – сделать вас хоть в чём-то зависимым от него.
- 

Ощущение «объекта» манипуляции:

- ◆ Дисбаланс. Человек чувствует сразу несколько противоречивых эмоций: радость и тревогу, воодушевление и дискомфорт, гордость и обиду.
- ◆ Неадекватность. Приступы гнева, тревоги, огорчения во время обсуждения вроде бы несущественного вопроса.

Ошибка №1

- ◆ Наша ошибка заключается в том, что ради того, чтобы нам сказали, какие мы хорошие, мы готовы потерять голову и наделать массу глупостей, не сознавая, кто мы и что творим.

Ошибка №2

- ◆ Наша ошибка заключается в том, что, поверив в собственную непогрешимость, мы уже не в состоянии адекватно оценивать последствия наших поступков.

Ошибка №3

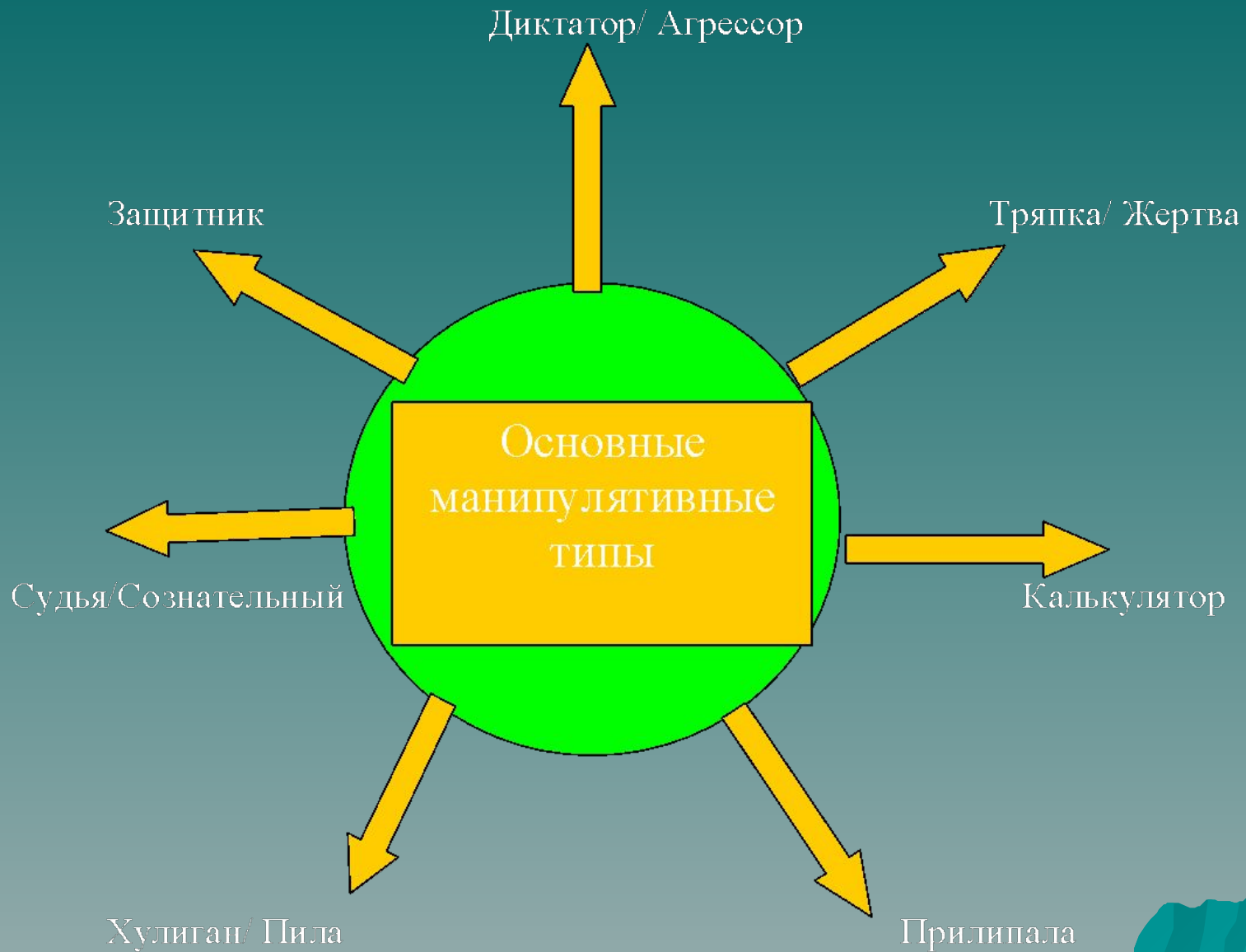
- ◆ В случае поражения мы прибегаем к самообману, утешая самих себя. В результате наши силы тратятся не на исправление ситуации, а на поиск тех, кто виноват в наших неудачах.

Ошибка №4

- ◆ Наша болезненная восприимчивость к критике. Восприятие критического замечания как руководство к действию. Меня критикуют, значит, я плохой.

Ошибка №5

- ◆ Сравнение себя с кем-либо успешным.⁴⁴



Продолжительные манипулятивные стратегии поведения:

- ◆ Убеждение человека в его уникальной привлекательности.
- ◆ Убеждение человека в своей уникальной привлекательности.
- ◆ Воспоминания о хорошо проведённом вместе времени.
- ◆ Дорогие подарки и недешёвые услуги в расчёте: «теперь он мне должен»
- ◆ Игра в «большого и сильного» рядом с «маленьким и слабеньким».
- ◆ Игра в «маленькую и слабенькую» рядом с «большим и сильным».
- ◆ Чередование восторженности и холода: техника «мексиканского душа».

Особым видом неосознаваемой манипуляции является так называемая «песня», т.е. часто повторяющийся любимый монолог.

- ◆ Я знаю, как тебе лучше
- ◆ Ты, почему меня не слушаешь
- ◆ Меня никто не понимает
- ◆ Моя проблема – самая проблемная проблема
- ◆ Меня никто не любит
- ◆ Везде наши люди
- ◆ Я сразу говорила...
- ◆ Я - шут, я - Арлекин.
- ◆ Мои беды от того, что я слишком добра...и т.д

Список тактических манипуляторских фраз:

- ◆ Я впервые встречаю такого человека, как ты!
- ◆ Дай я тебе помогу!
- ◆ Да не слушай ты их, ты такой (ая) хороший (ая)!
- ◆ Мне так легко и хорошо с Вами общаться!
- ◆ Я так Вас понимаю!
- ◆ Я ничего не понимаю в этом, а Вы так хорошо объясняете!
- ◆ Ну почему Вы со мной так?
- ◆ Я для Вас столько уже сделал!
- ◆ Давайте останемся друзьями.
- ◆ Что скажут об этом окружающие?
- ◆ Кому ты такой нужен?
- ◆ Не до свидания, а прощай!
- ◆ Если ты это сделаешь, то...
- ◆ Я не дам вам спокойно жить.
- ◆ А помнишь, как мы с тобой...?
- ◆ Вы единственный, кто сможет мне помочь в этой ситуации.
- ◆ Мы в ответственности за тех, кого приручили.
- ◆ Я для тебя пожертвовал всем!

ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ЗАЩИТЫ

```
graph TD; A[ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ЗАЩИТЫ] --> B[ПАССИВНАЯ]; A --> C[АКТИВНАЯ];
```

ПАССИВНАЯ

Никак не реагируйте.

Заговорите совсем о другом.

«Не понимайте».

АКТИВНАЯ

К чему вы клоните?

Скажите прямо, что вы хотите?

Зачем вы мне это говорите?

Защита от манипуляции.

Уступить или испортить отношения.

- ◆ Возьмите паузу.
- ◆ Перехватите инициативу.
- ◆ Сверьтесь со своими планами.
- ◆ Твердо обозначьте границы.
- ◆ Скажите «Нет» несколько раз.
- ◆ Рассматривайте общение как тренировку.

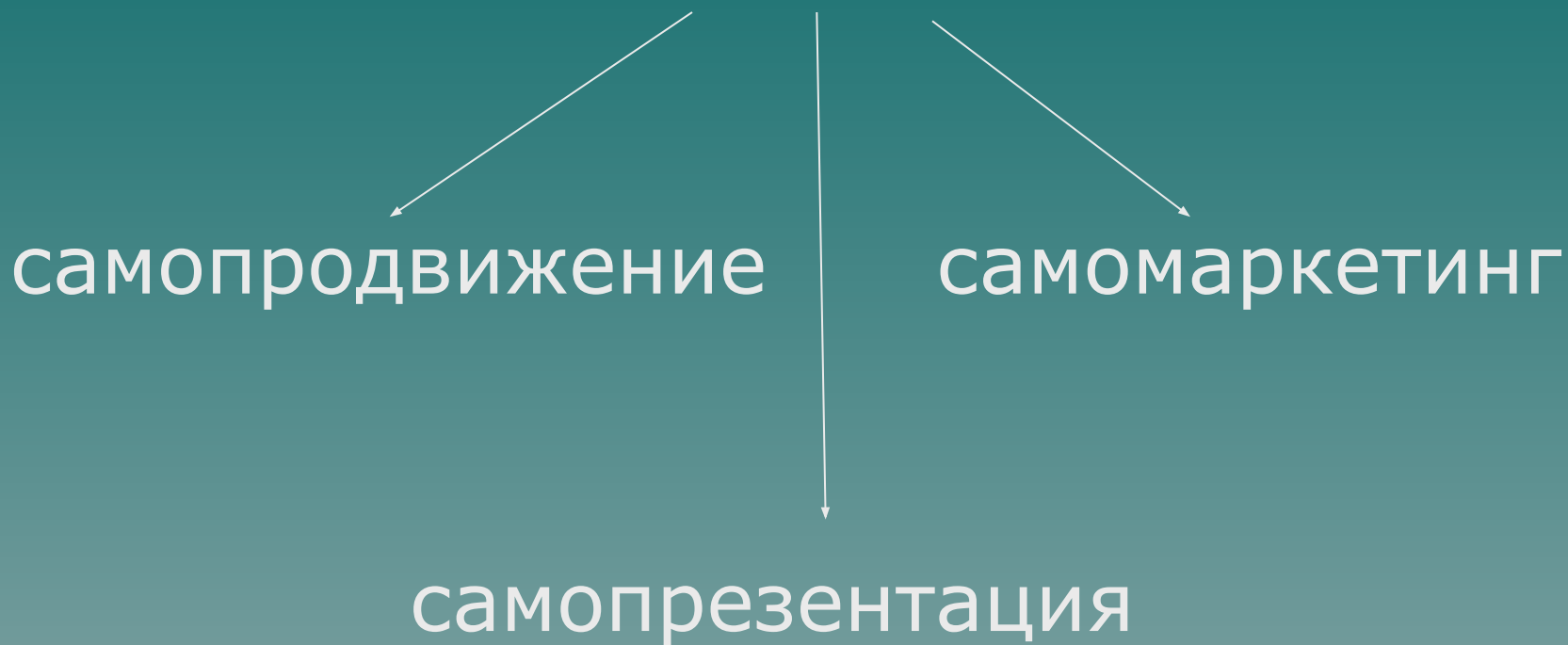
Психология манипуляторства – это своего рода стрельба из лука по мишеням. А мишень – это наши слабости.

Человеческие слабости неистребимы. Ведь они продолжение наших достоинств...

Игорь Вагин

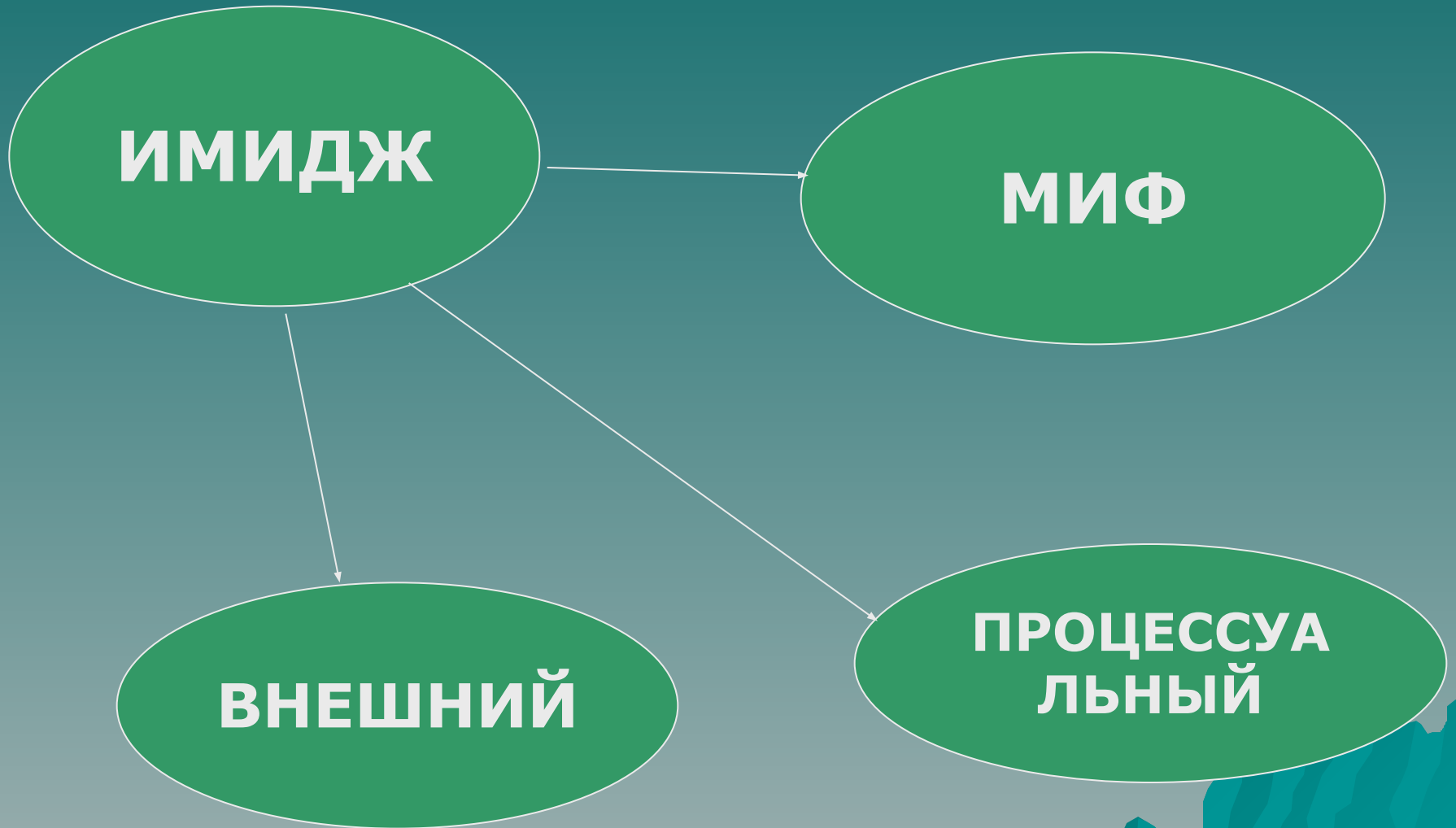
ВЛИЯНИЕ

Утверждение своего имиджа в социуме (публичного «Я» человека)



Имидж – это восприятие Вас другими людьми, общая картина Вашей личности в глазах окружающих (складывается из того, как вы смотрите, говорите, одеваетесь и действуете), отражает Ваши способности и моральные качества, позу и движения тела.

Составляющие имиджа



Типы имиджей

Самоимидж –
взгляд на
имидж со
стороны
своего «Я»

**Воспринимае
мый** – взгляд
на имидж со
стороны
других

Требуемый –
взгляд на
имидж со
стороны
реалий и
желаний

Средовой – кабинет, автомобиль, жилище	Габитарный – костюм, макияж, прическа, кольца, сигареты	Овеществленный – предметы, вещи созданные человеком	Вербальный – что говорит, как говорит, что и как пишет	Кинетический – осанка, походка, жесты, мимика (взгляд, улыбка)
---	--	--	---	---

Силовой – «мне так удобно, а остальное Ваши проблемы»	Деловой – «давайте обсудим»	Контактный – «нет проблем»	Закрытый – «не просчитай»	Ослабленный – «не готов»
--	------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

Основные характеристики имиджа

- ◆ Предполагает сильный эмоциональный отклик;
- ◆ Идеальный объект, возникающий в сознании людей;
- ◆ Не подлежит прямому измерению;
- ◆ Оценивается лишь по отношениям, проявляющимся в общении;
- ◆ Целостен и не противоречив;
- ◆ Неустойчив, его надо «подкреплять»;
- ◆ Содержит ограниченное число компонентов;
- ◆ Прагматичен, т.е. ориентирован на ограниченный круг задач;
- ◆ Периодически требует корректировки.

Схема анализа имиджа

Достоинства

Нежелательные качества

Внешний облик

Культура речи и общения

Манеры

Личностные качества

Профессиональные качества

Нравственные характеристики

Самопрезентация –
деятельность и процесс
предъявления
субъектом своих
свойств и достоинств в
деловом общении

Стратегии самопрезентации

Уклонение – уход от ответственности: отречение, отрицание	Аттрактивное поведение – желание понравиться: извинение, уважение, симпатия	Самовозвышение – доминирование: возвышение себя, преувеличение своих достижений	Самопринижение – демонстрация слабости: просьба, мольба	Силовое влияние – демонстрация силы и статуса: запугивание, критика
--	--	--	--	--

Мы либо делаем себя жалкими, либо делаем себя сильными - объем затрачиваемых усилий остается одним и тем же.

Карлос Кастанеда.

Самоконтроль и стрессоустойчивость

Стресс — это реакция на скопившиеся заботы и проблемы, на бесконечный процесс борьбы с повседневными трудностями.

Факторы напряжения на рабочем месте, которые при определенных условиях могут перерасти в стресс:

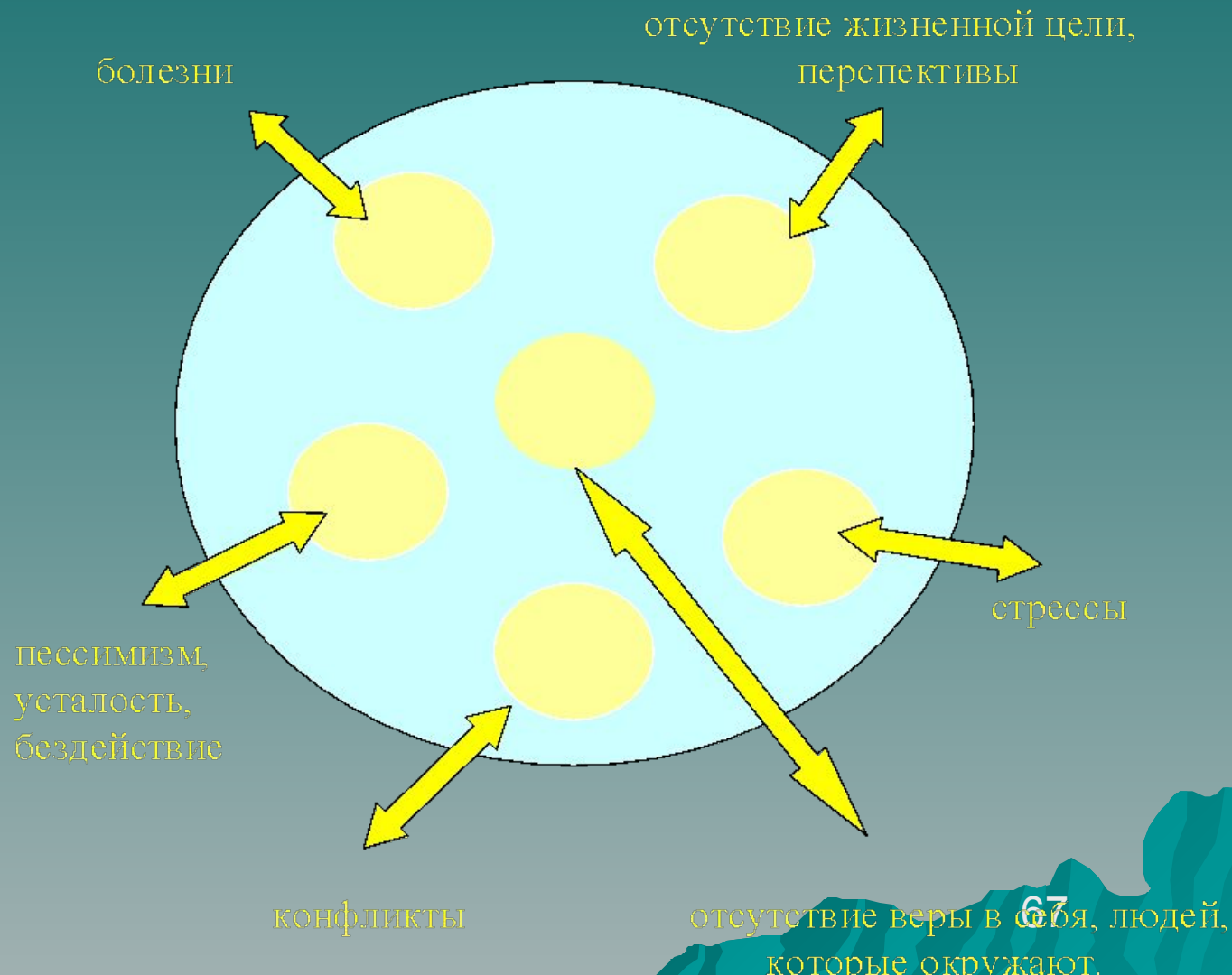
- ◆ информационный;
- ◆ коммуникативный (ожидаемое поведение интенсивность коммуникаций и консультаций);
- ◆ эмоциональный.

Психологический стресс

Факторов, вызывающих стресс, бесконечное множество. Но их источников только два:

- жизненные события (факты);
- отношение к ним.

«Дыры» в жизненном потенциале.



РЕАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ

*Область мудрого
принятия решения*

*Область конструктивных
действий*

Мы не можем влиять на события

Мы можем влиять на события

Область субъективных стрессов

Область саморегуляции

ВЫДУМАННЫЕ СИТУАЦИИ



**Событие
подконтрольное вам**

Физические

**Какие нужны
ресурсы?**

Психологические

**Питание,
Дыхательные
упражнения,
БОС,
Лечебная
физкультура,
Закаливание**

Поведенческие

**НЛП (якорение)
Аутотренинг**

**Коммуникативные
качества,
Тай-менеджмент,
Навыки преодоления
препятствий,
Навыки уверенного
поведения,
Навыки системного
мышления**

Упражнение

«Десять заповедей — в жизнь!»

Возьмите свой ежедневник (органайзер) и в каждом из ближайших десяти дней поставьте одно из правил рациональной терапии. Ваша задача — в течение дня придерживаться соответствующей заповеди, как в мыслях, так и в поведении. В конце дня - краткий 5-минутный анализ: что получилось, что нет (почему), каково ваше самочувствие и настрой на будущее.

«Десять заповедей — в жизнь!»

<i>Принципы рационального мышления</i>	Проявление в жизни
<p>1. <i>Определение сферы своей компетентности.</i></p> <p>2. <i>Нам в этом мире никто ничего не должен!</i></p> <p>3. <i>Есть только миг в этом мире бушующем.</i></p> <p>4. <i>Лучшее - враг хорошего.</i></p> <p>5. <i>Уроки христианского смирения.</i></p> <p>6. <i>Золотой метр.</i></p> <p>7. <i>Право на отказ.</i></p> <p>8. <i>Роль и личность</i></p> <p>9. <i>Нет худа без добра.</i></p> <p>10. <i>Принцип зебры</i></p>	<p>1. <i>Сузьте круг своей компетентности. Старайтесь не вовлекаться в события за его пределами.</i></p> <p>2. <i>Не требуйте от других чрезмерно хорошего отношения к себе. Радуйтесь самому малому, что получаете.</i></p> <p>3. <i>Меньше думайте о прошлом (вспоминайте только хорошее). Не пугайте себя будущим. Живите в настоящем.</i></p> <p>4. <i>Не стремитесь к совершенству. Довольствуйтесь тем, что есть.</i></p> <p>5. <i>Учитесь благодарить людей за критику,</i></p> <p>6. <i>Избегайте оценок.</i></p> <p>7. <i>Учитесь отказывать другим в том, что вам пришлось бы делать через силу. Делайте все по зову собственной души и совести, а не по принуждению других</i></p> <p>8. <i>Различайте свою личность и социальную роль. Перенаправляйте отрицательные эмоции на роль.</i></p> <p>9. <i>Ищите позитив в любой ситуации.</i></p> <p>10. <i>Умейте выжидать. Не идите напролом против судьбы. Прислушивайтесь к своему подсознанию</i> 71</p>

ТЕХНИКИ РАССЛАБЛЕНИЯ

- ◆ **Расслабление через дыхание.** Данное упражнение основано на следующей физиологической закономерности: при вдохе тонус мышц повышается, при выдохе — снижается, мышцы расслабляются. Установление прочной связи между дыханием и расслаблением помогает лучше управлять процессом релаксации.

- ◆ **Расслабление через образ.** Наши образы имеют над нами магическую силу. Они могут вызывать совершенно различные состояния — от вялого безразличия до максимальной включенности, от горькой печали до безудержной радости, от полного расслабления до мобилизации всех сил. Для каждого человека важно найти тот образ, который наилучшим образом «вызывает» нужное состояние.

- ◆ **Расслабление через словесное внушение.** Данное упражнение хорошо подходит для людей, в большей степени доверяющих рациональным суждениям. Состояние релаксации непосредственно связано с ощущением тепла, приятного покалывания, тяжести. Поэтому формулы словесного внушения включают описание данных ощущений. Вы можете мысленно повторять «расслабляющие» фразы.

- ◆ **Расслабление через напряжение.** Данное упражнение базируется на следующей физиологической закономерности: после интенсивного мышечного напряжения автоматически наступает мышечная релаксация.