**«Утверждаю»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

**МЕТОДИЧЕСКИЙ ПЛАН**

проведения занятий по психологической подготовке с личным составом дежурных караулов \_\_\_\_ ПСЧ

**Тема № 3.1**: «Бесконфликтное общение»

**Вид занятия:** Практическое занятие (семинар).

**Отводимое время:** 1 час.

**Цель занятия:** повышение уровня подготовки л/с.

**Место проведения занятия:** учебный класс.

1. **Литература используемая при проведении занятия:**
2. -Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных./Под общей ред. к. психол. наук Ю.С. Шойгу.– М.:СМЫСЛ, 2007.
3. Психология. Словарь / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. М.: Политиздат, 1990

**Развернутый план занятия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учебные вопросы (включая контроль занятий) | Время (мин) | Содержание учебного вопроса метод отработки и материальное обеспечение (в т. ч. технические средства обучения) учебного вопроса. |
| 1 | Подготовительная часть | 5 | Сбор л/с и ознакомление с темой занятия. |
| 2 | Основная часть | 30 | **Бесконфликтное общение**  В течение нашей жизни мы постоянно взаимодействуем друг с другом.  Взаимодействуем не только с помощью речи, но и с помощью прикосновений, мимики, жестов и т.п. Такое взаимодействие мы называем общением. Так что же включает в себя процесс общения?  **Общение** – это процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для совместной деятельности и сотрудничества. Говорить об общении как о процессе конструктивного взаимодействия можно в том случае, когда оно включает в себя следующие этапы:   1. Знакомство (при первой встрече) и установление контакта. 2. Ориентировку в ситуации общения, осмысление происходящего. 3. Обсуждение интересующей проблемы. 4. Решение проблемы. 5. Завершение контакта (выход из него).   Существует два вида общения: личное и деловое.  Приличном общении происходит неофициальный обмен информацией. К примеру, это может происходить при встрече друзей и т.п.  Деловое общение происходит тогда, когда люди включены в одну и ту же деятельность и их связывают совместные обязанности.  **Компоненты общения.**  Выделяют несколько компонентов общения: вербальное, невербальное и паравербальное.  *Вербальным общением* называют передачу информации с помощью произносимых нами слов. Другими словами - это словесное общение.  *Невербальное общение* – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения.  *Паравербальное общение* заключается в передаче информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов.  Вспомните фразу: «Я рад тебя видеть». Произнесённая с определённой интонацией и мимикой, в одном случае, она будет говорить нам, что человек действительно рад встрече. Но та же фраза, произнесённая по-другому (с другой интонацией, мимикой, тембром голоса, сопровождаемая другими жестами) для нас выразит совсем иной смысл сказанного.  Вербальное общение необходимо для передачи содержания информации. Невербальное общение помогает нам передать образное и эмоциональное содержание информации.  Чаще всего в повседневной жизни мы встречаемся со всеми компонентами общения, что позволяет нам наиболее ярко и красочно передавать ту или иную информацию. Отмечено, что наибольшую часть информации человек воспринимает благодаря невербальному общению, а наименьшую – с помощью произносимой речи.  **Схема восприятия информации**   |  |  | | --- | --- | | 3/6 информации | человек получает благодаря невербальным проявлениям | | 2/6 информации | человек получает благодаря паравербальным проявлениям | | 1/6 информации | человек получает благодаря вербальным проявлениям |   Необходимо подчеркнуть, что различные элементы невербального и паравербального общения: тон голоса, его тембр, высота и интонация, глубина и скорость дыхания, а так же выражение лица, взгляд, поза, жесты во время беседы, положение рук и ног – несут в себе огромный объем информации, вне зависимости от произносимых слов. Поэтому важно во время беседы (особенно при ведении переговоров), с одной стороны, уметь считывать информацию невербальных средств общения вашего собеседника, а с другой – уметь контролировать собственные движения, поведение и мимику.  Эти навыки будут полезны и в самые первые секунды знакомства, когда еще не было произнесено ни единого слова, а первое впечатление о собеседнике уже складывается – при помощи «считывания» информации по его невербальным проявлениям. Впоследствии, эту оценку общения изменить будет весьма проблематично.  Американские исследователи (Л. Зунин и Н. Зунин) считают, что важны первые четыре минуты встречи, во время которых складывается общий портрет собеседника, а главную роль при этом играет не речь, а жесты.  Вообще, нужно сказать, что в процессе беседы необходимо учитывать общий настрой, содержание и атмосферу общения в целом. Однако «считывание» информации по жестам, позам и другим средствам невербального общения не всегда бывает однозначным (в некоторых ситуациях тот или иной жест может возникнуть в результате неблагоприятных условий: от холода оппонент складывает на груди руки, функционального состояния – держится за голову из-за головной боли и т.п.).  Таким образом, взаимодействуя друг с другом, мы не только слышим то, что человек нам говорит, но и видим то, как он это говорит. Отсюда следует, что для конструктивного взаимодействия необходимо не только обращать внимание на все компоненты общения собеседника, но и отслеживать свои, чтобы собеседник не мог усомниться в достоверности нашей информации.  **Бесконфликтное общение**  Интенсивная работа по тушению пожара или, наоборот, ситуация ожидания во время дежурства могут вызвать дезадаптивное состояние специалистов, которое отражается, прежде всего, на качестве выполнения профессиональных задач. Такое состояние может усугублять межличностные конфликты, как внутри подразделения, так и между подразделениями. В результате такого взаимодействия может снизиться качество выполняемой работы.  Конфликтное взаимодействие может возникнуть:  – при навешивании ярлыков. Когда мы или нам приписывают жёстко заданную определённую роль;  – когда оппоненты концентрируются не на самом результате, а на отношениях друг с другом. Например, в ЧС, когда проведение аварийно - спасательных работ должно быть максимально эффективным и быстрым, конфликт между специалистами может резко снизить эффективность этой работы в связи с тем, что они концентрируют свое внимание не на проведении аварийно – спасательных работ, а на возникшем конфликте;  – в ситуации соперничества за обладание ограниченным ресурсом. Например, вы пришли на экзамен, к которому подготовились не достаточно хорошо. Выдаётся возможность выйти из аудитории, где вас ждёт знакомый с готовым решением. В это же время другой студент также решает воспользоваться удачным случаем и списать. В результате, у вас на руках решение и всего лишь одна ручка на двоих. Время на списывание весьма ограничено. Как вы будете выходить из ситуации, кому достанется ручка?  Таким образом, можно отметить, что навешивание «ярлыков», концентрация оппонентов не на самом результате, а на отношениях друг с другом, соперничество за обладание ограниченным ресурсом приводят к неконструктивному взаимодействию, а иногда и к конфликту.  Для того чтобы избежать негативных последствий неконструктивного взаимодействия, необходимо эффективно использовать приёмы бесконфликтного общения.  **Основные принципы бесконфликтного общения:**   1. Не навешивать «ярлыки» на других. 2. Не позволять навешивать ярлыки на себя. 3. Ориентироваться на результат, а не на отношения.   **Навешивание «ярлыков»**  Сам по себе «ярлык» или стереотипное восприятие человека – это не всегда плохо. Например, в условиях дефицита времени, скорее всего, мы обратимся за помощью к человеку, который зарекомендовал себя как хороший исполнитель и ответственное лицо. В данном случае такой выбор будет существенно экономить нашу энергию и время при осуществлении поставленной задачи. Но с другой стороны, такой выбор помощника значительно сужает для нас возможности взаимодействия с другими, ещё пока не «зарекомендовавшими» себя людьми, хотя возможно, что с данным заданием они справились бы гораздо быстрее и качественнее.  Общаться без «ярлыков» с людьми становится значительно интереснее и продуктивнее, ведь не бывает абсолютно одинаковых людей, а поэтому и не бывает абсолютно одинаковых ролей.  Важно не позволять другим навешивать «ярлыки» на себя.  Мы обсуждали с вами то, что бывает неприятно, когда вам приписывают определённую роль, не имеющую к вам никакого отношения. Как вы строите общение в этой ситуации? Что вы делаете, чтобы общение приняло конструктивный характер? Например, в неформальной обстановке с другом, или же в ЧС, где все отношения тесно связаны с профессиональной деятельностью и определены рамками выполнения профессиональных задач?  Действительно, общаться конструктивно, понимая, что тебе приписывают не свойственные роли, довольно сложно. И об этом необходимо говорить (например, на фразу «Ты постоянно опаздываешь», можно ответить «Я опаздывал последние три дня, но не постоянно»). Таким образом, вы даёте человеку понять, что эта роль не является вашей, и что вы не согласны с отождествлением вас с ней. Снимая с себя «ярлыки», общение с вашим собеседником переходит в новое русло, где не нарушаются ни ваши границы, ни границы собеседника. И таким образом создаётся благоприятная атмосфера для конструктивного и бесконфликтного общения.  **Ориентация не на отношения, а на результат.**  Все мы понимаем, что профессия пожарного является довольно специфичной и отличается от многих других. Главный постулат профессий пожарного, спасателя и всей системы МЧС России – это ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ, СПАСЕНИЕ и ПОМОЩЬ.  И поэтому в своей работе необходимо помнить, что все профессиональные действия специалистов направлены на спасение и помощь людям. Таким образом, когда мы нацелены на результат работы, общение необходимо поддерживать в конструктивном русле, целью которого является максимально эффективное оказание помощи.  **Приемы активного слушания**  Вероятно, у каждого в жизни случались ситуации, когда вы сообщали человеку о чем-то важном, значимом для вас, и понимали, что вас не слышат, не слушают. Почему? Человек сидит напротив, смотрит на вас, а у вас складывается впечатление, что он как будто «не здесь». Вспомните ваше состояние, ваши чувства при этом. Скорее всего, у вас пропадало всякое желание не только чем-то с ним делиться, но и говорить вообще. А на душе возникало состояние подавленности и дискомфорта. Это происходит потому, что мы не всегда умеем слушать. А что же тогда на самом деле слушание и для чего вообще оно необходимо?  Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным.  Слушание бывает пассивным и активным.  При пассивном слушании нам сложно понять, воспринимает ли собеседник нашу речь. При этом нет ни мимических, ни физических реакций на получаемую информацию. Создаётся впечатление, что собеседник лишь смотрит на нас, но думает о своём. Ощущение отсутствия включённости в процесс.  Активное слушание помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию и верной интерпретации информации, полученной от собеседника в ходе вашего общения. Это является особо важным при ведении переговоров и при общении с пострадавшими в зоне ЧС.  Согласно одному весьма распространенному мифу, умение слушать - это навык, который, подобно навыку дыхания, человек получает при рождении, а затем использует всю жизнь. Это не так. Можно научиться активному слушанию, и умение слушать зачастую бывает более полезным навыком, чем умение красноречиво говорить и убеждать. Если вы умело задаете вопросы, но не умеете слушать ответы, то цена такому общению невелика.  Таким образом, мы можем с уверенностью сказать, что умение слышать и быть услышанным является важным не только в нашей будничной жизни, но и непосредственно в нашей работе. Например, в минимально короткие сроки диалога с пострадавшим, собрать наиболее значимую для нас информацию (в том числе информацию о местонахождении других жертв). И это умение необходимо развивать.  Существует несколько приемов активного слушания, благодаря которым вы сможете демонстрировать заинтересованность и включенность в беседе с пострадавшим.  **Основные приёмы активного слушания:**  1. Поддакивание: «угу», «ага».  2. Своевременная пауза.  3. Особенности постановки вопросов.  4. Перефразирование полученной информации.  5. Резюмирование полученной информации.  6. Раппорт – присоединение к дыханию, темпу речи, интонации.  7. Отражение чувств, эмпатия.  **Приёмы активного слушания**.  «Угу» – поддакивание. Это самый простой прием активного слушания. Любой человек им пользуется почти интуитивно. Во время разговора рекомендуется периодически кивать головой, говорить «да», «угу», «ага» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нём. Например, когда вы о чём-то рассказываете по телефону, то использование таких приёмов собеседником дают вам понять, что вас слушают. Молчание же, на протяжении всего рассказа, вызвали бы у вас сомнения в заинтересованности партнера вашей информацией.  Пауза. Пауза необходима в разговоре для того, чтобы помочь собеседнику выговориться до конца. Во-первых, человеку часто необходимо время для того, чтобы сформулировать свои мысли и чувства, а во-вторых, паузы освобождают разговор от лишней и не нужной информации. Например, рассказывая историю, человек, скорее всего, представляет себе её. И, для того, чтобы образное представление переложить в словесную историю, необходимо подобрать нужные слова. И паузы здесь являются необходимым средством «перевоплощения» образа в слово.  Особенности постановки вопросов. Вопросы открытого и закрытого типа.  Закрытые вопросы уместны не тогда, когда вы хотите получить от собеседника как можно больше информации, а тогда когда нужно ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности, подтвердить или опровергнуть свои предположения. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет». К примеру, можно привести такие вопросы: «Ты ел сегодня?», «Ты здоров?», «Ты здесь давно?» «Ты был один?» и т.п.  *Открытые вопросы* характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. Обычно начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение». С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. К такому типу вопросов могут относиться следующие: «Что ты ел сегодня?», «Как ты себя чувствуешь?», «Как давно ты здесь?».  Перефразирование. Это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.  Перефразирование можно начать следующими фразами:  - «Если я вас правильно понял, то…»;  - «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы говорите что…»;  - «Другими словами вы считаете, что…»;  Данный прием уместен тогда, когда говорящий логически завершил один из фрагментов рассказа и собирается с мыслями чтобы продолжить. Не стоит его перебивать, пока фрагмент рассказа не закончен.  Например, ваш собеседник рассказывает о том, что как-то он пришёл домой усталым, поставил портфель и снял обувь, а когда прошёл в комнату, увидел там горшок с цветами, разбитый и лежащий на полу, а рядом сидела его любимая кошка, но он решил не наказывать её, хотя и очень огорчился. В этом случае, приём перефразирования может быть использован так: если я вас правильно понял, то, придя домой, вы увидели разбитый горшок с цветами и рядом вашу кошку. Но, несмотря на то, что вы были огорчены увиденным, вы решили не наказывать любимца.  **Резюмирование.** Этот приём подытоживает основные идеи и чувства. Это, как бы, вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой речь собеседника в «свернутом» виде. Данный прием активного слушания принципиально отличается от перефразирования, суть которого, как вы помните, в повторении мысли оппонента, но своими словами (что показывает собеседнику наше внимание и понимание). При резюмировании, из целой части разговора, выделяется только главная мысль, для этого полезны такие фразы, как:  - «Ваша основная идея, как я понял, в том, что…»;  - «Если подытожить сказанное, то…».  Например, начальник вам сказал, что, «в связи с тем, что отношения с коллегами из Италии стали напряжёнными и могут грозить конфликтом, вам необходимо съездить в командировку на переговоры, наладить с ними отношения и попытаться заключить контракт». Здесь приём резюмирования звучал бы так: «если подытожить сказанное, вы просите меня съездить в Италию для того, чтобы наладить контакт с коллегами и заключить с ними договор».  **Раппорт.** Раппорт включает в себя «присоединение» к человеку по определенным «каналам»: по интонации, по темпу речи и по дыханию.  Присоединение по интонации; Одни и те же слова, произносимые с разной интонацией, способны передать различные смыслы, вплоть до противоположных. Даже самое простое слово «да» при разном интонировании может нести в себе отрицание. Интонация способна передать глубокие эмоции: грусть, жалость, нежные чувства и т.д., и различные состояния: равнодушие, любопытство, умиротворенность, гнев, тревогу и т.п. Поэтому, для того, чтобы нас правильно поняли, очень важно отслеживать собственную интонацию.  Например, фраза «Я рад тебя видеть» при разном интонировании может носить разный смысл. В одном случае мы понимаем, что человек искренне рад нас видеть, а в другом – что эта фраза сказана только из норм вежливости.  При общении с пострадавшим присоединение по интонации иногда дает колоссальный результат, происходит как бы отождествление его и вас, создается впечатление родства, схожести, понимания состояния пострадавшего, что в значительной степени облегчает с ним дальнейшее взаимодействие.  **Присоединение по темпу речи.** Темп включает в себя быстроту речи в целом, длительность звучания отдельных слов и пауз.  Слишком быстрая речь может свидетельствовать о волнении и высоком внутреннем напряжении, даже какой-то нервозности. Слишком медленная и вялая речь может свидетельствовать о депрессивном, апатичном состоянии человека. Но для того, чтобы определить, какое в действительности состояние преобладает у нашего собеседника в данный момент, одного этого фактора не достаточно, так как для некоторых людей, в силу особенностей темперамента, быстрый или медленный темп речи является повседневным. Если речь пострадавшего очень быстрая мы можем постепенно, замедляя свой темп, несколько снизить нервозность и внутреннее напряжение оппонента.  **Присоединение по дыханию.** «Присоединившись» к дыханию собеседника, с одной стороны, значительно проще разговаривать в одном темпе с собеседником (так как темп речи зависит от дыхания), а с другой, – появляется возможность изменить его эмоциональное состояние, изменив как темп, так и его дыхание. Например, к вам врывается разъярённый друг, который возмущён обслуживанием в местном ресторане. Его речь быстрая, дыхание учащённое. И в данной ситуации необходимо присоединиться к нему и эмоционально, и по частоте дыхания, вести с ним диалог. В этом случае собеседник ощутит, что вы слышите его и понимаете его чувства. После того, как вы понимаете, что взаимодействие произошло, необходимо уменьшить частоту своего дыхания и снизить эмоциональный фон речи. Через некоторое время вы увидите, что ваш собеседник разговаривает с вами в таком же режиме.  Отражение чувств, эмпатия. Понятие «эмпатия» означает способность человека к переживанию тех эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним. Это способность представить себя на месте другого и понять его чувства, желания, идеи и поступки.  Для установления эффективного взаимодействия необходимо использовать прием «отражения чувств», и тогда беседа становится более искренней, создается ощущение понимания и сопереживания, а у собеседника появляется желание продолжить контакт. Прием «отражения чувств» включает в себя два компонента:  Отражение чувств собеседника. Когда вы называете чувства, которые испытывает человек, понимаете его и «попадаете» в его ощущения, ваш собеседник ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам и общение переходит на качественно новый уровень.  Отражение своих чувств. Говоря о своих чувствах, можно решить сразу несколько проблем. Во-первых, можно существенно снизить негативные чувства и переживания самим фактом того, что эти чувства озвучены. Во-вторых, сама беседа становится более искренней. И, в-третьих, побуждает собеседника открыто выражать и свои чувства.  В процессе слушания важно не забывать и о голосовых характеристиках человека, испытывающего при беседе состояние тревоги или нервное напряжение. Такими характеристиками могут быть:  - неожиданные спазмы голоса – что может говорить о внутреннем напряжении;  - частое покашливание – может сообщить нам о лживости, неуверенности в себе, обеспокоенности. Но не надо забывать, что покашливание может быть результатом дыхательных заболеваний, например, бронхита;  - несоответствующий моменту внезапный хохот – может характеризовать напряжение, отсутствие контроля над происходящим.  Все эти особенности, безусловно, необходимо учитывать в разговоре, но не стоит забывать о том, что каждый человек и его реакция индивидуальна и не всегда означает одно и то же.  Как и у любого другого метода, у активного слушания есть свои подводные камни, так называемые распространённые ошибки. Рассмотрим некоторые из них:  - стремление дать совет;  - желание задавать уточняющие вопросы.  Первое может быть опасно тем, что у человека, выслушав ваш совет, могут «сработать» механизмы психологической защиты. В результате чего:  - во-первых, человек, скорее всего, отвергнет предложенный вами совет (независимо от того, насколько он хорош), либо ответственность за решение переляжет на вас;  - во-вторых, возможно разрушение уже раннее установленного контакта.  Задавать много уточняющих вопросов также не рекомендуется по причинам:  - во-первых, есть большая опасность увести разговор достаточно далеко от волнующей человека темы;  - во-вторых, задавая вопросы, вы берете ответственность за беседу на себя, много говорите сами, вместо того, чтобы дать возможность говорить вашему собеседнику (пострадавшему).  Как понять, помог ли метод активного слушания в работе?  Существуют некоторые показатели, которые являются определяющими в успешности использования этого метода в беседе:  1. Продвижение в решении проблемы собеседника.  Человек, выговариваясь, начинает видеть возможные пути выхода из проблемной ситуации.  2. Видимое снижение интенсивности негативных переживаний.  Здесь действует правило о том, что горе, разделенное с кем-то, становится в два раза легче, а радость становится в два раза больше. Если человек начинает рассказывать о себе или об интересующей его проблеме больше, это является еще одним показателем эффективности активного слушания.  Таким образом, данные приёмы помогают не только в общении с близкими людьми, но и при работе на ЧС (как с пострадавшими, так и с коллегами).  Управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причём наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет профилактика. Именно хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.  Профилактика конфликтов требует от руководителя не только знания способов воздействия на коллективную, групповую психологию, но и знания особенностей *индивидуальной психологии*, умения влиять на поведение отдельных людей. При этом важно учитывать, что существуют психологические типы, играющие особую роль в генерировании конфликтов, выделяющиеся некоторыми специфическими чертами характера. Их иногда называют конфликтными личностями. Среди них встречаются и такие, за которыми по всей их жизни тянется шлейф разнообразных конфликтных историй, что создаёт им устойчивую репутацию «специалистов по порче отношений». Такие люди играют роль своего рода ферментов, многократно ускоряющих процесс развития конфликтной ситуации в негативном направлении.  Поэтому важным условием предупреждения конфликтов является умение своевременно распознать сотрудников подобно рода и принять по отношению к ним соответствующие меры, нейтрализующие их негативную роль.  **Типы конфликтных личностей**  Конфликтная личность *демонстративного* типа стремится постоянно быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как к ней относятся другие. Человек подобного типа легко себя чувствует в поверхностных конфликтах, возникающих по мелким причинам. Но хорошо приспосабливается и к конфликтным ситуациям другого рода. Преобладает эмоциональное поведение, рациональное начало выражено слабо. Планирование своей деятельности осуществляет от случая к случаю и слабо воплощает его в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации спора чувствует себя неплохо. Часто сам оказывается источником спора, но сам таковым себя не считает.  Конфликтная личность *неуправляемого* типа – это человек импульсивный, недостаточно себя контролирующий. Его поведение трудно предсказуемо. Часто ведёт себя вызывающе, агрессивно. В запале не обращает внимание на общепринятые нормы поведения в коллективе. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения своей собственной значимости. Во многих своих неудачах склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить свои планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с общими целями группы и с конкретными обстоятельствами. Из прошлого опыта, даже горького, извлекает мало уроков, полезных для будущего.  *Целенаправленно конфликтный* тип личности рассматривает конфликт как средство достижения собственных целей. Часто выступает активной стороной в развязывании конфликта. Склонен к манипуляциям, психологическим играм во взаимоотношениях. Рационально действует в конфликтной ситуации, способен просчитывать возможные варианты её развития, трезво оценивает сильные и слабые стороны в позициях сторон. Владеет хорошо отработанной техникой общения в горячем споре. Представляет собой наиболее опасный тип конфликтной личности.  Решение проблемы конфликтных личностей – одна из сложных задач, возникающих перед руководителем. Конечно, может показаться, что проще всего её решить, избавившись от личностей подобного рода. Но на практике это далеко не всегда оказывается возможным. Поэтому наиболее приемлемым способом нейтрализации негативных воздействий со стороны конфликтных личностей является формирование в организации устойчивого нравственно-психологического климата, способного надёжно противостоять любым негативным тенденциям.  К сожалению, далеко не всегда удаётся наладить отношения с подчинёнными так, как нам бы того хотелось, то есть идеально для делового сотрудничества.  Хотим мы того или нет, но зачастую возникают проблемные ситуации.  Весьма желательно выработать у себя умение определять предконфликтную ситуацию и вовремя принимать меры для возврата к нормальным отношениям. Это не так сложно, ведь большинство предконфликтных ситуаций возникает обычно не внезапно, а постепенно.  Прекратить или сгладить обостряющийся спор можно следующими приёмами:  - сказать, что в чём-то правы вы, а в чём-то ваш оппонент, что, кстати, обычно, и бывает;  - свести проблему к шутке;  - перевести разговор на другую тему;  - уступить, если проблема спора не особенно важна для вас и ваша уступка не обязывает вас к каким-то действиям;  - сказать, что вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к её обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся, и проще будет рассуждать спокойно и здраво).  Вообще, прежде чем обижаться, стоит на всякий случай убедиться, что вы правильно поняли друг друга.  Ваши подчинённые обладают своими интересами и имеют право отстаивать их. В процессе взаимодействия столкновение интересов разных людей и разных социальных групп естественно и неизбежно. Однако отсутствует неизбежность разрешения социальных противоречий путём конфликтов.  Помните, что в трудной ситуации всегда можно попытаться договориться. А отреагировать жёстко в случае неудачи вы всегда успеете.  Сделать общение руководителя с подчинёнными бесконфликтным вам помогут следующие рекомендации.  Первое и главное правило, которое вам стоит усвоить, чтобы самому не провоцировать конфликты, это – никогда, ни при каких обстоятельствах не давать воли своей раздражительности и агрессивности!  Если вы переутомлены или перевозбуждены, не беритесь именно сейчас решить спорный вопрос, отложите на другой момент.  Самая, увы, частая ситуация. У вас неприятности. На вас наехало ваше собственное начальство или подвели партнёры. Вы злы – и ничего не можете сделать. Только вылить свой гнев на головы подчинённых. А уже на что рассердиться, найти при желании всегда можно.  По сути, ваш крик предназначен начальнику, а достался подчинённому. И он прекрасно чувствует, что ваша реакция на его оплошность неадекватна. Он разумом или интуитивно понимает её несправедливость. А несправедливость ранит и вызывает чувство протеста.  Начальников, способных унижать людей только потому, что у них плохое настроение, не уважают.  Результативность работы ниже ожидаемой и связанное с этим разочарование, усталость, неважное физиологическое состояние организма, даже плохая погода, - всё это влияет на состояние психики человека и, следовательно, на его конфликтность. Но каждый разумный человек может оценить, в каком состоянии он в данный момент находится, и учесть это в целях предупреждения конфликтов, причиной которых может стать собственная раздражительность.  Кроме того, рекомендуется соблюдать следующие правила.  Критикуйте подчинённого после того, как похвалите. Начав разговор с подчинённым с положительных аспектов в его работе, вы тем самым настроите его на положительное отношение к вам. Критика, исходящая от вас, будет восприниматься более конструктивно.  Критикуйте и оценивайте не личность, а поступок, результаты деятельности работника. Переход на личностные оценки с использованием обобщающих формулировок (« вы никогда ничего вовремя не можете выполнить», «вы постоянно опаздываете на работу» и т.п.) провоцирует подчинённого на конфликт.  Общаясь с подчинёнными, демонстрируйте, что по своему психологическому статусу вы признаёте равенство между вами. Можно быть старше по возрасту, должности, быть выше по уровню доходов и ещё по многим показателям. Это естественно. Однако по психологическому статусу все люди равны. Каждый из нас ждёт и достоин уважения независимо от возраста, пола, национальности и т.д.  Не делайте подчинённых «козлами отпущения» своих собственных организаторских ошибок. Не бойтесь навредить своему авторитету. Нет таких людей, которые не ошибаются. Вашу способность признать свою вину оценят. Честность и порядочность всегда в почёте, особенно если эти качества проявляются у руководителя.  Будьте справедливы и честны по отношению к подчинённым. Помните, что люди больше всего не любят несправедливость.  Будьте умерены в проявлении негативных эмоций по отношению к подчинённым. Гнев, злость, досада – плохие советчики при решении любой проблемы.  Не превращайте своих подчинённых в «громоотвод» ваших конфликтных отношений с вышестоящим руководством. Разрядив свои негативные эмоции после неприятного общения с начальником на подчинённых, вы стабилизируете своё внутреннее состояние. Однако тем самым вы создаёте новый очаг конфликтной напряжённости, но теперь – с подчинёнными.  Уважайте права подчинённых. Даже сотрудник, плохо выполняющий служебные обязанности, имеет вполне определённые права как гражданин.  Критикуя подчинённого, указывайте возможные пути исправления ошибок и просчётов в работе. |
| 3 | Заключительная часть | 10 | Опрос по теме, отвечаю на вопросы личного состава, даю задание на самоподготовку, подвожу итоги |

3. Пособия и оборудование, используемые на занятии: методический план, учебные плакаты.

4. Задание для самостоятельной работы слушателей и подготовка к следующему занятию: повторить пройденный материал.

Руководитель занятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_