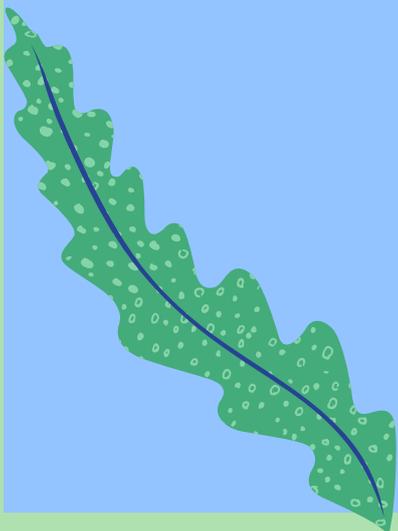


КАК ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С ТОКСИЧНЫМИ ЛЮДЬМИ С ПОЛЬЗОЙ ДЛЯ СЕБЯ И ДЕЛА





Наша жизнь – это постоянное взаимодействие с другими людьми. Это взаимодействие может нас радовать, вдохновлять, помогать. А может угнетать, забирать силы, демотивировать. Существуют методы и подходы, которые помогают нам сохранить энергию, общаясь со сложными людьми и превращать конфликты в источник развития.



МЕТОД № 1. ПАЛЕЦ НА СЕБЯ

Переносим фокус с другого человека на себя. В сложных и эмоциональных ситуациях при взаимодействии с токсичным человеком задаем себе вопрос «А со мной-то что?». Таким образом мы забираем власть над собой у другого человека. Важно помнить: причины поведения другого человека всегда находятся в них самих. Если человек ведет себя некорректно (кричит, оскорбляет, игнорирует и т.д.), значит активизировалась какая-то его внутренняя травма.

Вы выступили только триггером. И наоборот, другие люди только провоцируют наши негативные реакции, «пульт управления» ими находится у нас. Управлять мы можем только тем, что осознаем, то, что мы не осознаем управляет нами.

Важно осознавать те «крючки» (болевые точки), за которые цепляют нас люди. В идеале – заниматься их исцелением.



Для смещения фокуса на себя
полезно использовать
«Я-сообщение» (даже в разговоре
с самим собой):
**Не «ОНА МЕНЯ БЕСИТ»,
а «Я БЕШУСЬ»**
**Не «ОН МЕНЯ РАЗДРАЖАЕТ,
а «Я РАЗДРАЖАЮСЬ»**



МЕТОД № 2. МОЙ УЧИТЕЛЬ

В жизни каждого человека есть «трудный клиент», с которым мы никак не можем построить отношения. Про себя мы зовем его «мой мучитель». Если убрать первую букву, то можно не только наладить контакт с человеком, но и научиться чему-то полезному.

Задаем себе вопрос: чему я могу научиться благодаря взаимодействию с таким человеком?



Если мы исходим из допущений,
что:

- Ничего в жизни не случайно, все в жизни дается нам для развития;
- Если ситуацией не воспользоваться, то она все равно повторится;

То самое правильное в таком случае решить: «если уж все равно мне с этим человеком общаться, то надо извлечь пользу».

Отнестись к ситуации, как к интересной задаче, «прокачать» свои навыки в ведении сложных переговоров, разрешении конфликтов, нахождении подходов к разным людям.

МЕТОД № 3.

ФАКТ vs. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Когда мы приписываем словам или действиям другого человека злые намерения, мы наносим вред себе. Мы можем смотреть на ситуацию под другим углом, либо не обладать полной информацией, в результате чего мы делаем выводы о мотивах и намерениях человека, которые очень часто не имеют отношения к реальности.



Когда мы ловим себя на интерпретациях, полезно задавать себе следующие вопросы:

Что является фактом?

Это реальность или мои мысли?

В любой ситуации самое правильное – обсудить с человеком ситуацию и услышать его точку зрения. Если это невозможно, смотри методы № 1 и 2.



Как перевести конфликт в конструктивное русло: стратегия и тактика

Какие у нас цели в конфликтной ситуации?

Программа минимум

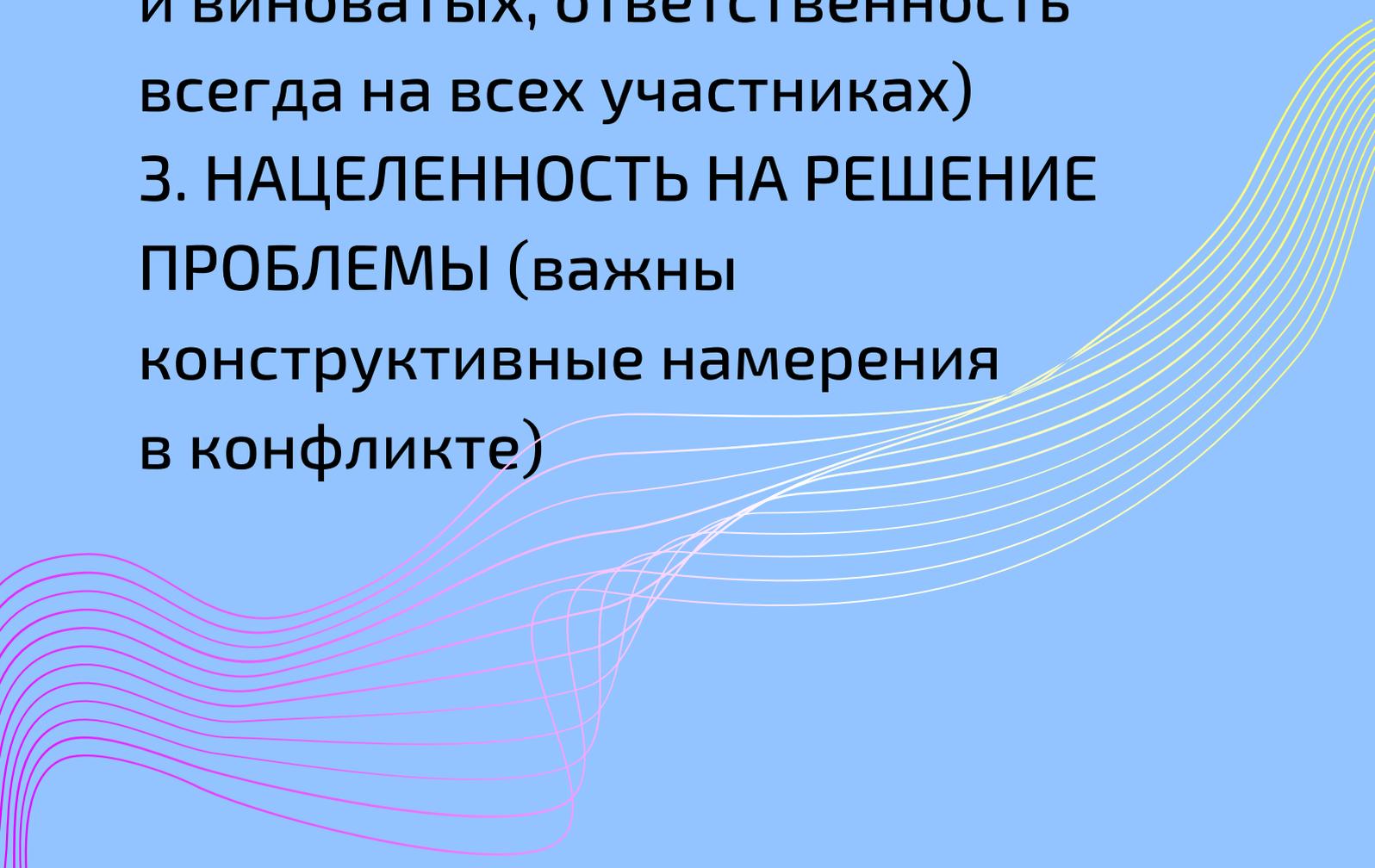
1. Сохранить спокойствие
(=настроение, здоровье, красоту),
сберечь время
2. Решить задачу

Программа максимум

Развить себя и отношения



База для конструктивного разрешения конфликта:

- 1. СОЗИДАТЕЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ**
(если с конфликтом правильно обращаться, он станет источником развития)
 - 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВСЕХ СТОРОН**
(в конфликте не бывает правых и виноватых, ответственность всегда на всех участниках)
 - 3. НАЦЕЛЕННОСТЬ НА РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ** (важны конструктивные намерения в конфликте)
- 

Речевой этикет в конфликте

- «КОН» - вместе
- Использование слов «Мы», «Давайте» снижает градус накала в конфликте, оппонент неосознанно успокаивается, так как ослабевают необходимость защищать свое ЭГО.
- Вместо «да, но» используем «да, и».



Алгоритм разрешения конфликта:

Пролог. Правильная подготовка – 50% успеха.

Задать себе вопросы:

Что со мной (Метод №1)?

Какие факты я отмечаю (Метод №3)?

Чего я хочу достичь в этой ситуации?

- **Согласиться – «я понимаю твое состояние», «я понимаю, что ты злишься» и т.д.**
- **Изложить свою позицию («Я-сообщение»). Говорим о фактах и о своём восприятии ситуации.
Услышать оппонента.**
- **Выявить задачу («С моей точки зрения нам нужно договориться о...»
«Я вижу, что нам нужно решить...»).**
- **Прийти к договоренности.**

Эпилог. Сделать выводы на будущее.

Литература

- Джон Бойн «Мальчик на вершине горы».
- Сьюзан Дэвид «Эмоциональная гибкость».
- Маршалл Розенберг «Ненасильственное общение».
- Рик Хансон, Ричард Мендиус «Мозг Будды».
- Питер Брегман «Правило четырех секунд. Остановись. Подумай. Сделай».

Для тех, кого интересует внутренний мир человека

- Ирвин Ялом «Палач любви» «Лжец на кушетке» «Шопенгауэр как лекарство» «Проблема Спинозы».

Ресурсы

Блог Филиппа Гузенюка – коуча, партнера Института коучинга, автора проекта «Счастье в деятельности».

- [Сайт проекта](#)
- [Youtube канал](#)
- [Медиаотека Института коучинга](#)

P.S. Я не верю, что какая-либо книга изменит жизнь человека. Только применение методов имеет смысл. Думаю, вы и так это знаете:)



**Яна Чеповецкая, специалист
HR-службы юридической фирмы
Capital Legal Services**

<https://www.facebook.com/yana.chepovetskaya>