

Лекция 4

# Управление конфликтом и переговоры

# Мозг рептилии



# Контролировать себя необходимо

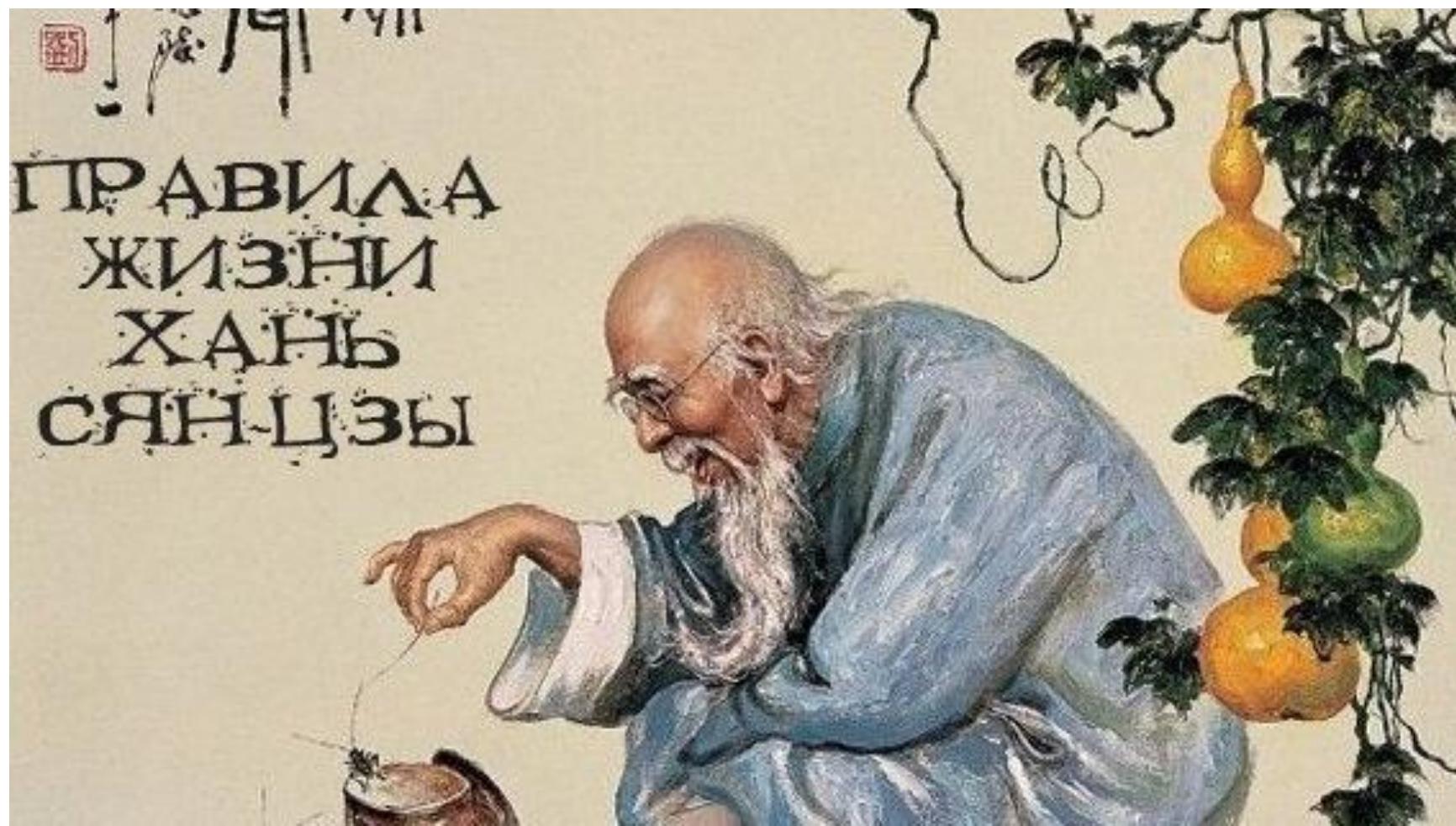
Три уровня контроля в головном мозге

- Древний мозг. Цель – выживание: драться или бежать, сражаться или спасаться.
- Лимбическая система. Эмоции. Избегание боли и получение удовольствия. Импульсивные эмоции.
- Кора мозга – обуздывает импульсивные реакции, позволяет не стать заложником своих эмоций.

# Не утратить контроль!

- Если измерить пульс и артериальное давление у возбужденного человека с оружием в руках - можно увидеть, что с каждой его уступкой показатели возбуждения падают.
- Контролировать чье-то состояние, задавать вопросы, говорить, управлять чувствами другого – это работа переговорщика.

# Лао-цзы



# Установка приобретенной беспомощности

- Чем в меньшей степени человек может контролировать стрессовую ситуацию, тем более травмирующей она становится
- Эксперименты Селигмана с собакой

# Стокгольмский синдром – благодарность за то, что еще позволяют жить

- 23 августа 1973 года – захват 4-х заложников (3-женщины, 1 – мужчина)
- Во время осады и атаки заложники демонстрировали все возрастающую враждебность в отношении полиции
- Одна из заложниц в последствии стала членом группы захватчиков, а другая – организовала фонд их поддержки
- Глубокая эмоциональная связь между ними

# Установление контакта

- Установление контакта часто противоречит нашим импульсивным побуждениям. Для контакта нужно сосредоточиться на другом человеке . Личные контакты можно сравнить с противоядием, обезвреживающим любое взаимодействие.
- Случай Эшли Смит
- Случай Нельсона Манделы

# Нельсон Мандела



# К свободе через знание собственной мотивации

- Фокус Я – наше избирательное внимание и способ интерпретации информации
- Концентрация не на негативном (страдания), а на позитивном (достижения)- гонщиков учат концентрироваться на том, куда они хотят ехать
- Фокус не на страхе и желании избежать неприятностей, а на возможностях, приобретении позитива и достижений

# Ситуация Сидоровой и Иванова



# Что могла сделать Сидорова?

- Пойти на уступки, выявив в словах Иванова рациональное зерно
- Далее вернуться к первоначальной цели выступления и общим задачам собравшихся. НО НЕ ЗАЩИЩАТЬСЯ
- Задавать вопросы Иванову, меняя направленность его внимания.
- Предложить обсудить вопрос о методах работы в конце встречи.

# Эго-состояние

- Эго состояние – это то, как мы себя ощущаем в конкретный момент времени.
- Это совокупность физиологического состояния, установок, эмоций, настроения, поведения и убеждений.
- Нужно уметь вызывать в себе правильное эго состояние.

# Велосипедист Лэс Армстронг



# Самоактуализирующееся пророчество и власть

- «Жизненный сценарий» Эрик Берн
- Техника визуализации и активного воображения
- Питер СЕНЬГЕ « Есть в лидерстве идея, вдохновлявшая людские сообщества многие века – способность ясно представлять себе образ будущего, которое хочется создать».

# Цикл эмоциональной взаимосвязи

- Привязанность (дает чувство покоя и благополучия)
- Эмоциональная взаимосвязь (глубокая ПБ связь) – обмен эмоциональной энергией (дает заинтересованность, зависит от глубины контакта)
- Разлука (скорбь, деятельность переживания)
- Печаль (расставание с объектом, обретение себя)

# Теория ПБ-связи Д.Пирса

- Психо-биологическая связь всегда происходит на основе эмоций
- Выражение эмоций является составной частью формирования этой связи
- Люди, блокирующие свои эмоции, в меньшей степени способны к формированию ПБ связи, оказываются в изоляции
- На способность к эмоциональным контактам влияют переживания, мысли и убеждения

# Страх и ПБ -связь

- Люди, переживая глубокую ПБ связь не испытывают страха. Фактически страх есть признак того, что в данный момент связь распалась



# Проститься с утратой

- Не умея перенести разлуку и пережить свое горе, люди оказываются в заложниках у себя и у окружающих. Чтобы установить новые контакты и почувствовать радость жизни нужно мирно проститься с утратой.



# Контакт с тем, кто нам не нравится

- Возможен
- Мы учимся устанавливать, поддерживать и возобновлять связи даже пре глубоких разногласиях и серьезных конфликтах.
- В случае необходимости нужно уметь освободиться от существующей связи и сформировать новую

# Мать Тереза

- Глубинная эмоциональная связь ПБ типа содержит колоссальный энергетический потенциал.  
«Ни один ребенок не должен умереть в одиночестве». Силы ей придавало служение.



# Признаки распада эмоциональной связи ПБ типа

- Психосоматические заболевания
- Насилие и агрессия
- Патологическая зависимость (аддикция)
- Депрессия
- Выгорание
- Стress
- Организационный конфликт

# Психосоматика

- После сердечного приступа умирают чаще одинокие люди
- Мужчины умирают на 7-12 лет раньше женщин
- Имея дочь вы будете жить дольше



# Насилие и агрессия

- Молодежные банды – отверженные, одинокие подростки
- Жестокие поступки на время притупляют душевные муки, ощущение беспомощности
- Насилие помогает справляться с вулканом страстей



# Аддикция

- В основе патологической привязанности к наркотикам, человеку или определенному переживанию – восприятие людей как источников боли и разочарования
- Единственный способ справиться с аддикцией – научиться обретать покой с помощью других людей



# Депрессия

- Депрессия – состояние подавленности, переходящее в отчаяние.
- «Ничего подобного у меня больше не будет. Я никогда не успокоюсь.»
- Это состояние – пример направленности «Я» на негативные стороны ситуации.



# Выгорание – «ПОГЛОТИТЕЛИ ЭНЕРГИИ»

- Выгорание – душевная усталость, провоцирующая цинизм и эмоциональное отчуждение.
- Возникает как результат неспособности устанавливать глубокие эмоциональные связи.



# Стресс

## Четыре типа стрессоров

- Утрата
- Конфликт или негативные отношения
- Отсутствие стремлений и цели в жизни
- Одиночество



Если вы не умеете снимать стресс, не надевайте его

# Задача руководителя

- Чтобы поддерживать воодушевление и интерес к работе успешные руководители должны помогать себе и своим подчиненным «отрабатывать» ПБ-цикл полностью



# Признаки разрыва эмоциональных связей в группе

- Появление страха, угрозы, негативных чувств
- Отсутствие приверженности общим целям
- Утрата диалога, открытости в выражении собственных мнений
- Мелочный контроль, нет творчества, люди работают ниже своих возможностей
- Отсутствует возможность для самостоятельной организации своей работы

# Эмоциональный контакт и доверие клиента

- «Мадам, мне очень жаль, что Ваш сын в больнице и я надеюсь, что он поправится. Ваш билет я не имею права обменять, но позвольте направить Вас к старшему по должности. Он сможет Вам помочь, а я должен заниматься другими пассажирами. Уверен, что мы решим Вашу проблему».



# Эмоциональная сторона организационных изменений

- Люди испытывают чувство вины и стресс из-за перемен и их возможного влияния на персонал
- Работникам поздно сообщают об изменениях
- Руководители «Прячут голову в песок», надеясь, что все обойдется

