ЕСЛИ ХОЧЕШЬ БЫТЬ ***ТОЛЕРАНТНЫМ*** -

БУДЬ СЧАСТЛИВЫМ

***Толерантность*** –

от лат. «терпение» - отсутствие

или ослабление реагирования

на какой-либо неблагоприятный фактор

в результате снижения чувствительности к его воздействию,

без снижения адаптивных

возможностей личности.

(психологический словарь)

РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ТОЛЕРАНТНОМУ РЕАГИРОВАНИЮ

LIVE_TAT.TIF

Нередко люди используют критику для того, чтобы добиться от нас выгодных для себя уступок или просто для того, чтобы испортить нам настроение. Иногда их претензии действительно оправданы и справедливы, но они изначально не верят в то, что мы обратим на них внимание, воспримем их серьезно. Обращаясь с претензией, они заранее готовятся к отказу и ведут себя агрессивно-враждебно. Независимо от того, хочет ли оппонент нас вывести из себя намеренно или делает это непроизвольно, мы имеем полное право не позволять ему портить нам настроение. Для этого мы продолжаем взаимодействие с ним, оберегая собственное душевное равновесие. Чешские психологи **Вера Каппони** и **Томаш Новак** описали хорошо себя зарекомендовавшую стратегию, названную ими **«открытая дверь»**.

Основная ее идея состоит в том, что, когда критикующий готовится «взламывать дверь», она оказывается открытой. Критикуемый намеренно не прибегает к ответной критике или самозащите. Он соглашается со всем, что в словах критикующего действительно справедливо или близко к истине, а также с тем, что можно было предположить на основе имеющейся информации. При этом он игнорирует домыслы, субъективные оценки, ложные утверждения. Не защищаясь и не выдвигая встречных обвинений, критикуемый соглашается обсуждать вопрос только по существу дела для того, чтобы вместе с партнером найти решение. Эта модель позволяет произвести «вычищение» коммуникации, избежать перебранки, получить полезные сведения. Например, в результате освобождения коммуникации от ругательств и обвинений может оказаться, что претензии оппонента носят субъективный характер, и он ничего не хочет от нас по существу.

**Техника «открытых дверей».**

**1.** **Отличайте** объективные факты в характеристике вашего поведения от оценки этого поведения. Никак не реагируйте на негативные оценки вашей личности и на замечания морального характера. Последовательно придерживайтесь разговора о фактах и их последствиях; выражайте свое согласие с фактами, а не с их оценками.

**2.** **Принимайте критику спокойно**. Не поддавайтесь чувству вины и страха, не используйте сарказм и иронию, игнорируйте агрессию. Сделайте паузу, проверьте, правильно ли вы поняли суть критики: «Давайте уточним, в чем суть проблемы...»; «Я вас не совсем понял(а)...»; «Верно ли я вас понял(а)...»; «Можно ли повторить еще раз...»

**3.** **Принципиально не защищайте себя** ни посредством контратаки, ни путем бегства в защитные механизмы: не объясняйте, почему вы поступили именно так, а не иначе; не утверждайте, будто вас вынудили объективные причины, не отрицайте то, что на самом деле произошло.

**4.** **Не опровергайте его взгляды**, если партнер характеризует ваши действия в соответствии со своими моральными ценностями, но и не соглашайтесь с ними.

**5.** **Спрашивайте и уточняйте**, что именно не устраивает другого в вашем поведении. «Я хочу понять...»; «Уточните, пожалуйста, что...»; «Итак, проблема сводится...»; «Что нужно изменить, чтобы...»; «Почему бы не сделать...» Это часто помогает пролить свет на то, чего он действительно от вас добивается.

**6. Признайте факты, признайте его правоту в том, в чем он прав.** Выкажите понимание чувств собеседника, продемонстрируйте уважение и признайте его права. Попросите о конструктивной критике, сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие между вами : «Да, все именно так и произошло...»; «Да, вы правы, и...»; «Я понимаю вашу озабоченность...»; «На вашем месте я бы тоже...»; «Я уважаю ваши чувства...»; «В чем, как вы считаете, заключается наша недоработка...»; «Да, здесь я с вами полностью согласен(а)...»

**7. Переключитесь на совместный анализ проблемы**, покажите, что хотите вместе найти лучшее решение, попросите совет, вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов.

**8. Находите в критике положительные стороны**. Например, вы можете действительно узнать что-то новое и ценное для себя.

Применение описанной выше тактики позволит вам развить толерантное отношение к себе и другим, понять суть критики, не теряя душевного равновесия и не вступая в ссору с оппонентом.

**Приемы нейтрализации критики вашего выступления**

Вступая в спор, необходимо помнить, что у него могут быть разные цели. Целью спора может быть:

* доказательство неправоты оппонента;
* доказательство правильности вашей точки зрения;
* поиск истины.

Именно последнее направление спора мы будем рассматривать как достойное нашего внимания. Наша задача не в том, чтобы навредить оппоненту, и не в том, чтобы защищаться от него, а в том, чтобы раскрыть преимущества предлагаемого решения. Существуют приемы нейтрализации замечаний, звучащих как в процессе выступления, так и после него.

**1. Ссылки на чужой опыт и высказывания.** Как правило, участник делового взаимодействия доверяет больше всего или самому себе, или кому-то, кто для него является авторитетом. Чтобы снизить значимость его замечаний, определите с помощью наводящих вопросов, кого ваш партнер расценивает как авторитетного свидетеля, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения.

**2.«Сжатие» нескольких замечаний.** Как показывает опыт деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить одним тезисом или даже одной фразой.

**3.Одобрение плюс уничтожение**. Если вам сделаны объективные замечания и в корректной форме, то можно снизить их значимость, сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительные аргументации, подтвердить свое прежнее высказывание. Например: «Да, здесь есть некоторые неточности, вы правы; вместе с тем здесь есть и целый ряд преимуществ, а именно...»

**4.Перефразирование или вербализация**. Создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание, нейтрализуя его смысл.

**5.Эластичная оборона**. Если вас буквально засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а, продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и в случае возвращения партнера к критике помнить, что она уже утратила свою актуальность.

**6.Принятие замечания**. Не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе.

**7.Сравнение**. Используя сравнения из знакомой для партнера области знаний вместо прямого ответа можно легко нейтрализовать высказанное замечание.

**8.Метод опроса** (сократовский метод). Вместо ответа на критические замечания партнера вы ставите перед ним вопросы, отвечая на которые он сам дает ответы на свои замечания.

**9.Упреждение**. Для смягчения замечания партнера вы включаете это замечание в контекст своей речи, упреждая тем самым возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него.

**10.Отсрочка.** Так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки. Например: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...»

**Если хочешь быть толерантным – будь счастливым!**

***1.Любите своих близких***.

**2. Занимайтесь любимым делом**.

**3. Помогайте другим людям**. Помогая другим, мы повышаем самоуважение, снимаем психические и физические стрессы и получаем в результате удовлетворенность жизнью.

**4. Находите радости в мелочах**. Выясните, что приводит вас в хорошее настроение, что вас радует, и стремитесь к этому.

**5. Физическая активность**. Физиологи доказали , что физической нагрузке в мозгу вырабатываются эндорфины, приводящие к эйфории. Годятся любые виды спорта, танцы, уборка квартиры – все, что вам доступно.

**6. Внесите в свою жизнь элемент новизны**. Это освежает отношения и проясняет взор.

**7. Не впадайте в отчаяние, если временами чувствуете себя глубоко несчастным.** Это закон психологического маятника: если сегодня вы счастливы, неизбежно придет и обратное состояние. Причем те, у кого маятник особенно сильно отклоняется в «плюсовую» сторону, должны примириться с тем, что велики будут и «минусовые» отмахи.