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



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.