

# Преодоление конфликтов в деловом общении

Конфликты в деловом общении возникают из-за нарушения деловой этики и столкновения интересов. В деловом общении важно уметь договариваться с руководством, сотрудниками, партнерами, коллегами. Ведь каждый из них вступает в процесс коммуникации в определенном социальном статусе.

## Конфликты в деловом общении и причины их возникновения

**Конфликтные ситуации в деловом общении позволяют:**

- Обозначить острую проблему.
- Повысить качество решений.
- Улучшить навыки межличностного взаимодействия.
- Закалить нервную систему и характер.
- Познать себя.

**Предпосылками возникновения конфликтов в процессе делового общения являются:**

- Столкновение разных точек зрения на одну и ту же проблему.
- Непонимание собеседника.

**Поэтому конфликтология выделяет следующие причины конфликтов:**

1. Уровень образования и интеллекта.
2. Финансовая ситуация человека.
3. Права и обязанности сотрудников.
4. Сложные трудовые условия.
5. Незрелые коммуникативные умения и навыки.

**Психология делового общения и управление конфликтами предлагает поддерживать разговор на языке собеседника:**

- Используйте в разговоре такие слова, как: «вы», «ваш», «простите», «пожалуйста», «благодарю».
- Говорите простыми словами. Короткие слова употребляются чаще. И запоминаются лучше.

- Избегайте запретных тем. Вопросы религии, национальности, политики, экономики, здоровья могут послужить причиной конфликта.
- Исключите из своей речи жаргон, сленг, бранные слова.
- Говорите то, что думаете.
- Делайте то, что говорите.

Такие нехитрые правила позволят вам эффективно выстроить деловой разговор и избежать спора на работе.

Помните, что влияние конфликтов на результат труда и деловое [общение в коллективе](#) огромно. Ведь конфликт в производственном коллективе вызывает психологический дискомфорт. Способствует низкой производительности труда. Важно вовремя разрешить спорную ситуацию. Для этого изучите виды конфликтов.

## Классификация и виды конфликтов

В деловом общении все конфликты можно объединить в четыре группы:

- **Реальный конфликт.** Вызван желанием человека получить конкретный результат.
- **Эмоциональный конфликт.** Встречается в деловом общении редко. Такое поведение связано с негативной установкой человека. Здесь важно проявить спокойствие. Покажите собеседнику, что он может достичь цели без лишних эмоций.
- **Деструктивный конфликт.** Не ведет к решению поставленной задачи. Может навсегда разрушить отношения. В решении могут помочь третьи лица.
- **Конструктивный конфликт.** Приводит к обоюдному решению. Является толчком к развитию компании.

Для решения любого конфликта используют следующие методы:

- Соперничество.
- Компромисс.
- Уход.
- Приспособление.
- Сотрудничество.

Посмотрите на своего оппонента как на союзника. Тогда вы сможете конструктивно подойти к решению проблемы.

А чтобы конфликт был конструктивным, придерживайтесь таких способов разрешения конфликтов в деловом общении:

- **Проявляйте авторитет.** Начинайте свою речь с личного местоимения «Я».
- **Будьте честны перед собой и окружающими.** Назовите свою эмоцию: «рассержен», «сердит», «взволнован», «огорчен».
- **Помните про интересы противоположной стороны.**
- **Не оскорбляйте.**
- **Опишите ваше восприятие поступка противоположной стороны конфликта.**

Конфликтные ситуации являются неотъемлемой частью жизни человека. Но не позволяйте втягивать себя в деструктивный конфликт. Для этого важно знать пути разрешения конфликтов в деловом общении.

## **Преодоление конфликтов в деловом общении**

Советуем применять в своей деятельности следующие способы разрешения конфликтов:

- Проявляйте сдержанность.
- Избегайте конфликтогенов. Недоверие, перебивание, подчеркивание социального статуса вызывают негативную реакцию партнера.
- Поставьте себя на место собеседника.
- Не отвечайте агрессией на агрессию. Конструктивного результата не будет.
- Покажите уважительное отношение к собеседнику улыбкой, добрым словом, поддержкой.

Данные способы регулируют поведение в конфликтных ситуациях в деловом общении. Ведь люди по-разному ведут себя в конфликтных ситуациях.

**Поэтому в психологии выделяют пять способов поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении:**

- **Акула.** Ориентирован на победу. Используется авторитарными людьми. Существует только одно правильное мнение – мое!
- **Плюшевый мишка.** Во всем уступает. Действует по принципу: «Давайте жить дружно». Использует все методы, чтобы избежать ссоры.
- **Сова.** Готовность к сотрудничеству.

- **Черепашка.** Уклоняется от проблемы. Действует по принципу: «Собака лает – караван идет».
- **Лиса.** Действует по принципу «Ты мне – я тебе». Стратегия компромисса.

Названные способы характеризуют тактику поведения человека в конфликте. Помните, что некоторые конфликты следует избегать. Не стоит вступать в спор с людьми в очереди в больнице или на почте. Эти конфликты отнимут у вас время и нервы.

А вот конфликты в деловом общении следует анализировать, определять их логику, управлять. Ведь избежать конфликтов в деловом общении невозможно. Конфликт – показатель развития организации. Но предотвратить возникновение, избежать или найти пути решения конфликта в деловом общении с помощью рассмотренных способов возможно.

## **Эффективное деловое общение**

Грамотное и эффективное деловое общение в современном мире – неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Само понятие делового общения связано с умением понять собеседника и аргументированно убедить его в своей позиции. От этого зависит достижение высоких результатов не только менеджеров, но и всех, кто работает в коллективе.

### **Эффективное деловое общение. Его правила и методы**

Каждому из нас в течение дня приходится общаться с людьми. Уровень образования, опыт и даже возраст человека влияют на результат коммуникации. Не всегда в положительную сторону. Чтобы достичь результата в общении, нужно обладать различными умениями и навыками эффективного общения.

#### **Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?**

Эффективное деловое общение – это разумное сочетание уважения партнера и психологического воздействия на него. Критерием эффективности является подготовка к выступлению по правилу: продумать – записать – запомнить. Вот некоторые рекомендации:

1. Запишите краткий план выступления.
2. Выучите хорошо две части: вступление и концовку.
3. В середине речи импровизируйте, отступайте от темы.
4. Если употребляете сложные слова или словосочетания, выучите их наизусть.

Соблюдая эти рекомендации, вы научитесь уверенно выступать перед аудиторией. А вникнуть в идеи партнера поможет эффективное слушание в процессе делового общения. Что следует взять во внимание:

- Не перебивайте собеседника.
- Не смотрите в окно и на часы.
- Дайте ответить партнеру, если задали вопрос.
- Примите удобную позу и делайте записи по ходу беседы.
- Используйте уточняющие вопросы.

Все эти правила дополняют методы эффективного делового общения. На некоторые рекомендуем обратить внимание:

1. Создание комфортной психологической атмосферы. Время, место для общения.
2. Структура общения. Говорите просто, не уходите от темы разговора.
3. Речь. Четко проговаривайте слова. Слушайте внимательно партнера.
4. Решение конфликтной ситуации. Выслушайте противоположную сторону спокойно. Позвольте уйти собеседнику, если сложно договориться. Обратите внимание на свои чувства в данной ситуации.

Все вышеперечисленное располагает к себе партнера и повышает эффективность делового общения.

## **Повышение эффективности делового общения**

Продуктивное сотрудничество – задача эффективного общения. Поэтому обратим внимание на следующие факторы повышения эффективности делового общения:

- Обращайтесь к собеседнику по имени отчеству. Самый приятный звук для человека – это его имя!
- Установите зрительный контакт. Забудьте о посторонних вещах.
- Только положительно отзывайтесь о коллегах.
- Говорите конкретно. Используйте факты, цифры, схемы.
- Побуждайте всех собеседников к выступлению. Последнее слово оставьте за собой.
- Используйте терминологию, понятную для партнера.
- Не вступайте в дискуссию, избегайте противоречий, используйте проверенные данные!

## **Но в деловом общении неизбежны конфликтные ситуации.**

Поэтому для снятия тревоги или напряжения человек прибегает к различным технологиям эффективной защиты. Выделим следующие:

1. Проявите терпение.
2. Дайте собеседнику исчерпать свои силы.
3. Начните с неоспоримого факта.
4. Покажите человеку, как он выглядит со стороны.
5. Атакуйте вопросами. Отвечайте вопросом на вопрос. Вынуждайте партнера защищаться, оправдываться.

Чтобы не провоцировать конфликтные ситуации, полезно запомнить те невербальные формы, которые препятствуют деловому общению:

- Мимика. Блуждающий взгляд.
- Жесты. Чрезмерная жестикуляция.
- Позы. Закрытые позы.

Контролируйте свои невербальные знаки и следуйте основным правилам деловой беседы:

1. Короткие предложения.
2. Чередование громкости голоса каждые 2-3 минуты.
3. Владение невербальными средствами общения.
4. Элементы внушения: «После того, как я Вам расскажу, Вы без проблем подберете то, что Вам было необходимо» и др.
5. Метод повторяющегося «Да». Чем чаще человек с вами соглашается, тем больше ему захочется говорить «Да».

Человек сможет четко выстроить процесс взаимодействия, если знает факторы, повышающие эффективность делового общения:

- Культура речи. Грамотная речь формирует у слушателя позитивный имидж говорящего.
- Коммуникативные навыки: умение убеждать, доказывать и аргументировать. Стройте свою речь в соответствии с матрицей: одна часть информации, пауза, вопрос собеседнику («Я понятно объясняю?»), потом следующая часть информации и так далее.
- Этикет. Правила делового этикета – вежливость, простота, достоинство, хорошее воспитание.

- Невербальные средства общения. Контролируйте жесты. Установите зрительный контакт. Наблюдайте за невербальным языком собеседника.

Перечисленные рекомендации помогут вам установить контакт и заинтересовать аудиторию. Правильно подать себя и удерживать внимание публики. Повысить уверенность в себе и достойно держаться в любой ситуации.

## Барьеры делового общения

В процессе деловых коммуникаций возникают разные противоречия — барьеры общения. Преодолеть их помогает комплекс правил – нормы делового общения. Эти нормы характеризуются употреблением определенной лексики, речевых оборотов и профессионализмов. Особенности такого делового общения регламентированы языковыми нормами.

**Вот некоторые из них:**

- Избегайте длинные слова и сложные предложения.
- Чаще используйте определенно-личные местоимения (я – мы, ты – вы).
- Используйте утвердительные высказывания.
- Откажитесь от сленга.
- Сочетайте утвердительные предложения с вопросительными.
- Предпочтение отдавайте открытым вопросам.
- Учитывайте лексическое значение употребляемых слов и их стилистическую принадлежность.
- Исключите из речи тавтологии.

Языковые нормы продиктованы стилем делового общения. Стили речи делового общения – это совокупность приемов и методов поведения. На формирование стиля влияют характер и деятельность человека, владение приемами делового общения, конкретная ситуация.

Существует несколько классификаций стилей речи делового общения. Обозначим следующие:

- Авторитарный. Диктат и тотальный контроль.
- Демократический. Совместный поиск решения проблем.
- Либеральный. Безответственность и невмешательство – признаки этого стиля.

## **Барьеры делового общения**

Независимо от стиля, партнеры в процессе делового общения часто сталкиваются с трудностями во взаимопонимании. Источником недопонимания являются барьеры делового общения. Они могут быть:

- Коммуникативные.
- Психологические.
- Перцептивные.
- Барьеры восприятия и понимания.

### **Коммуникативные барьеры в деловом общении.**

Коммуникативные барьеры в деловом общении – это неприятие человеком получаемой информации. Вот некоторые из них:

- Семантические обусловлены двояким пониманием одного и того же понятия.
- Логические связаны с нарушением причинно-следственной связи в изложении материала.
- Фонетический барьер в деловом общении возникает, когда дикция, скорость и темп речи отличаются от речевой ситуации.
- Стилистический. Барьер стилей в деловом общении возникает в результате использования языковых средств из разных стилей.

### **Психологические барьеры в деловом общении.**

Психологические барьеры в деловом общении обусловлены психологическими особенностями партнеров.

#### **Основные виды психологических барьеров:**

- Эстетические связаны с особенностями восприятия внешности другого человека.
- Интеллектуальные обусловлены различием в мышлении, познавательных процессах.
- Этические характеризуются разными нравственными позициями.
- Мотивационные – противоположными целями собеседников.

## Перцептивные барьеры делового общения

Перцептивные барьеры делового общения возникают из-за ошибочного восприятия информации.

### Обозначим некоторые барьеры восприятия и понимания в деловом общении:

- Эстетический барьер обусловлен внешним видом человека и окружающей обстановки.
- Эмоциональный барьер связан с настроением партнера. Лучше перенести встречу, если обстановка накалена.
- Стереотипы восприятия человека (в очках – умный, толстый – больной, худой – здоровый).
- Эффект «ореола». Если человек нравится, то все его действия оправдываются. И наоборот.
- Проецирование. Судим людей по себе.
- Барьер установки связан с заранее сформировавшимся мнением о вас или вашем предприятии. Проявите терпение и продолжайте выполнять свои обязанности.

## Преодоление барьеров делового общения

Все перечисленные барьеры взаимодействия в деловом общении можно и нужно преодолевать. Как же избавиться от психологических барьеров в деловом общении?

### Соблюдайте простые правила:

- Помните, в состоянии стресса у человека преобладают эмоции. Остановитесь. Предложите свою информацию позже.
- Учитывайте мнение партнера, но защищайте свою позицию.
- Ищите альтернативу при столкновении полярных точек зрения.
- Проявите эмпатию. Встаньте на место своего партнера и подумайте, как бы поступили вы на его месте.
- Реально оценивайте ситуацию: сильно не радуйтесь успехам и долго не расстраивайтесь из-за неудач.
- Остановите беседу при появившихся раздражении или агрессии.

Методы преодоления барьеров в деловом общении помогают человеку адекватно реагировать на происходящее и правильно оценивать ситуацию.

## **Вот несколько способов преодоления коммуникативных барьеров делового общения:**

- Будьте аккуратны и опрятны. Проверьте свой гардероб. Вещи должны подчеркивать достоинства вашей фигуры.
- Будьте вежливы с собеседником. Учитывайте возраст, пол, социальное положение. В соответствии с этим выбирайте лексику.
- Совершенствуйте свою речь. Она должна быть красивой и эффектной.
- Если не можете справиться с неловкостью, начните разговор первым. Предложите свою тему для беседы.

Данные рекомендации помогут увеличить [эффективность делового общения](#). Ведь общение с разными людьми обогащает психологическую сферу человека, а значит помогает видеть за поступком слабости человека и проявлять сочувствие.

## **Взаимоотношения в коллективе**

Трудовой коллектив — это вторая семья для человека. Ведь он проводит на работе восемь часов в сутки. Поэтому важно научиться выстраивать уважительные межличностные отношения в коллективе. Дружественный и сплоченный коллектив – это гарантия достижения высоких результатов.

### **Типы взаимоотношения в коллективе:**

- «Невмешательство» — отсутствие заботы руководителя о подчиненных.
- «Теплая компания» — дружелюбная атмосфера на работе.
- «Задача» — установка на достижение цели с игнорированием потребностей работников.
- «Золотая середина» — отсутствие высоких требований к коллективу и результату деятельности.
- «Команда» – идеальное сочетание деловых и человеческих качеств.

На формирование гармонических отношений в коллективе влияет наличие общей цели. А также умение грамотно выстраивать диалог. Для этого избегайте следующие темы для разговоров:

- Личная жизнь.
- Дети.
- Руководство.

- Сплетни.
- Политические и религиозные вопросы.
- Физическое здоровье.
- Тайны и секреты.

Проявите интерес к событиям в профессиональной сфере, кино, выставкам, спорту и другим темам.

Межличностные отношения в коллективе психология делит на жесткие и мягкие. Начинайте выстраивать отношения в коллективе с позитива. Будьте открыты и доброжелательны. По ходу взаимодействия можете прибегнуть к жесткому подходу.

Психологические особенности человека влияют на его стиль межличностных отношений. Поэтому учитывайте стремление человека работать самостоятельно или в команде, дистанционно или на виду. Добивайтесь полного совпадения личных пожеланий сотрудников с интересами компании. Так вы сможете разрешить проблемы во взаимоотношениях.

## **Проблемы отношений в трудовом коллективе**

В процессе [делового общения](#) воздержитесь от грубости. Сохранить деловой тон поможет соблюдение этических норм.

Этика взаимоотношений в трудовом коллективе предполагает следующее взаимодействие:

- Будьте вежливыми. Пожелайте доброго настроения. Отметьте новую стрижку. Поинтересуйтесь впечатлениями от отпуска.
- Найдите общие интересы с ближайшим окружением.
- Не переносите личностные качества на профессиональные.
- Постарайтесь решать конфликты внутри коллектива.
- Не сплетничайте и не верьте сплетням.

Данные рекомендации уберегут вас от нарушения границ. Предотвратить конфликты позволяет отсутствие в разговоре следующих фраз:

- «Я же тебе говорил». Данной фразой вы подчеркиваете превосходство над другим человеком.
- «Сделай это немедленно». Позвольте сотруднику закончить начатое дело.
- «Тебе это неинтересно». Человек волен сам выбирать, что ему интересно.
- «Если бы не ...». Не стоит переносить ответственность за происходящее на других.

Неправильно подобранное слово может привести к проблеме.

### **Обозначим такие проблемы взаимоотношений в коллективе:**

- Профнепригодность топ-менеджера. Заключается в неумении организовать коллектив. Мотивировать сотрудников к достижению высоких результатов.
- Некомпетентные работники.
- Неблагоприятная атмосфера в коллективе.
- Отсутствие четких целей. Сотрудник всегда должен видеть перспективу.
- Наличие противоборства в коллективе.

Чтобы выстроить конструктивные межличностные отношения среди сотрудников, руководителю следует знать особенности психологии взаимоотношений в коллективе.

### **Советуем придерживаться следующих правил:**

- Помните, что каждый член вашей команды – индивидуальность. Направьте талант каждого из них в нужное направление – генератор идей, аналитик, систематизатор, исполнитель, арбитр.
- Заботьтесь о своих сотрудниках.
- Стремитесь к балансу отдыха и работы.
- Не скупитесь на добрые слова.
- В основе личностного роста лежит конструктивная критика. Оценивайте действия, а не личностные качества. Позитивная критика приводит к решению, а не уничтожению собеседника.
- Хвалите на людях. Делайте замечания лично.
- Четко формулируйте цели и ожидания от работника.

Данные правила помогут выстроить психологически правильные межличностные отношения в трудовом коллективе.

## **Как строить межличностные отношения в трудовом коллективе**

Взаимоотношение в коллективе – серьезная задача для [руководителя](#). Ведь правильные межличностные отношения во многом зависят от его действий. Поэтому рекомендуем следующее:

- Искать и мотивировать талантливых сотрудников.
- Формировать команды из сотрудников для поиска самобытных решений.

- Устанавливать конкретные сроки.
- Отдавать предпочтение методам убеждения и стимулирования.
- Быть терпеливым к ошибкам и промахам сотрудников.
- Привлекайте психологов для работы по сплочению трудового коллектива.
- Отрегулируйте порядок продвижения по карьерной лестнице. Человек должен получать повышение за реальные заслуги.

Построению конструктивных взаимоотношений в коллективе помогает психологический прием «два перегиба». Если руководитель обвиняет вас в пассивности, проявите инициативу. Предложите различные варианты решения. Но не стоит злоупотреблять данной техникой. Лучше выбрать золотую середину во взаимоотношениях.

Помните, что построить правильные межличностные отношения в коллективе можно при условии постоянной работы над собой. Придерживайтесь данных рекомендаций. Пополняйте свой багаж знаний изучением психологической литературы.

## **Деловое общение: его формы, принципы и сущность**

Деловое общение предполагает взаимодействие людей для достижения определенной цели. Оно осуществляется в служебное время и на деловых брифингах, приемах и встречах.

Деловое общение направлено на результат и решение задачи. Оно возникает только в совместной производственной деятельности. Поэтому деловое общение отличается от обыденного непринужденного тем, что:

1. Имеет цель.
2. Использует рациональные способы ее достижения.
3. Соблюдает субординацию.
4. Подчиняется регламенту.
5. Соответствует этикету.
6. Учитывает ролевые позиции.

Перечисленные особенности разделили его на конструктивное и деструктивное деловое общение.

## Конструктивное деловое общение

Такое общение излагает факты и не дает оценок. Вот некоторые правила конструктивного делового общения:

- Независимо от статуса воспринимайте человека как равного себе.
- Внимательно слушайте участника разговора.
- Исключите из речи фразы «ты должен, обязан».
- Важно проявлять тактичность.
- Будьте активным слушателем. Задавайте уточняющие вопросы.
- Употребляйте предложения без частицы «не».

## Деструктивное деловое общение

Оно строится на негативных эмоциях. Поэтому может привести к потере деловых отношений. В качестве деструктивных форм общения выступают:

1. Ложь.
2. Эгоизм.
3. Агрессия.
4. Неблагодарность.
5. Обида.

Деловое общение в психологии базируется на совместном соблюдении партнерами таких принципов:

- Установление взаимности в совместной деятельности.
- Точность и достоверность официальной информации.
- Ответственность.
- Последовательность и согласие в принятии решения всеми участниками переговоров.

[Деловое общение это искусство](#) и без психологического контакта оно представляет собой сухой обмен информацией.

## **Деловое общение: признаки и сущность**

Сущность делового общения предполагает взаимосвязь личностей на основе специфических особенностей человеческого восприятия.

### **Учитывайте такие особенности при подготовке к деловым переговорам:**

- Фраза состоит не более, чем из 13 слов.
- Если вы говорите предложение больше 5 – 6 секунд, то его сложнее поймет собеседник.
- Последние фразы запоминаются лучше.
- Оптимальное время для переговоров – 08.00 – 12.00.
- Мужчины готовы внимательно слушать первые 10-15 секунд. Затем они вносят свои предложения.
- Незаконченное действие человек запоминает лучше, чем завершённое.

Знание особенностей человеческого восприятия – это одно из условий конструктивного диалога. Ведь в деловом общении партнеры нацелены на определенный результат.

### **Поэтому выделим признаки делового общения:**

- Интегрирован в человеческую деятельность.
- Имеет общий предмет общения.
- Использует разные психологические приемы: внушение, убеждение, подражание и другие.
- Реализуется в таких формах: деловые переговоры, совещания, беседы и другие.
- Ориентируется на этику.

Решение коммерческих или социальных вопросов в соответствии с перечисленными признаками характеризует успешность в деловом общении. Ведь от качественного общения зависит реализация вашего дела. Поэтому изучите внимательно характеристики делового общения.

## **Характеристики делового общения**

Основные характеристики делового общения сводятся к следующему:

- Приступайте сразу к теме разговора.
- Контролируйте тон голоса.

- Избегайте критики партнера.
- Возьмите время на обдумывание.

Если вы ориентированы на успех предприятия, то важно учитывать данные характеристики делового общения.

**Также рекомендуется избавиться от таких ошибок:**

- Унижать и оскорблять.
- Критиковать и спорить.
- Жаловаться.
- Перебивать.
- Быстро или медленно говорить.
- Хвастаться.

Данный список можно продолжить. Но суть будет одна. Без уважения к личности партнера достигнуть высоких результатов в работе сложно. Ведь в деловой сфере воздействие на человека идет с трех сторон. Рассмотрим структурные компоненты делового общения.

## **Структура делового общения**

Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативная сторона предполагает обмен информацией.
2. Интерактивная — обмен опытом.
3. Перцептивная. Восприятие человека и установление взаимопонимания.

Структурные компоненты делового общения обусловлены его спецификой.

**Используйте в своей речи такие приемы взаимодействия:**

- Расспрашивание: «объясните, пожалуйста...».
- Перефразируйте фразу собеседника: «по вашему мнению...».
- Обращение к чувствам: «Я думаю, вы чувствуете, что...».
- Подведение итога беседы: «Итак, подведем итоги...».

Чтобы профессионально выстроить взаимодействие, рекомендуется использовать особые интерактивные приемы:

- Стройте фразы со слов: Кто? Что? Где?

- Будьте максимально внимательны к собеседнику. Не отводите глаза. Не смотрите в окно.
- Следуйте своими движениями за собеседником. Поворачивайте голову к партнеру.

## **Деловое общение: основные принципы.**

Для достижения результата в деловой беседе требуется соблюдать принципы делового общения.

- **Контролируйте свои эмоции.**

Для этого составьте план действия организации. Это сэкономит время. Не вступайте в спор с собеседником. Главное – терпение и труд.

- **Изучите свою целевую аудиторию.**

Вкладывайте не только в производство, но и в развитие коммуникативных умений и навыков сотрудников.

Человек должен захотеть к вам вернуться.

- **Сконцентрируйтесь на стратегической цели.**

Неудачи и разочарования только закаляют сильных людей.

- **Учитесь разграничивать личное общение от делового контакта.**

Неприятный для вас сотрудник может быть высоким профессионалом своего дела. Сосредоточьтесь на поставленных задачах.

- **Культура речи.**

Ясная и логически выстроенная речь будет более понятной и интересной для восприятия аудиторией.

- **Равенство.**

Демонстрируйте равенство и уважение к оппоненту и его позиции.

Важнейшие понятия и принципы делового общения сопряжены с нравственными нормами:

- Порядочность.
- Честность.

- Справедливость.
- Ответственность.

## **Формы делового общения.**

### **Деловая беседа.**

Является распространенной формой делового общения. Независимо от статуса партнера советуем очистить свою речь от таких слов – паразитов:

- Ничего себе.
- Очень красиво.
- Круто, супер, мега. Активизируйте свой пассивный словарный запас. Обогащите речь такими синонимами, как: замечательно, прекрасно, восхитительно и другими красивыми словами.

### **Деловые переговоры.**

В деловых переговорах проявляйте уверенность. Ведь неуверенность на уровне слов вселяет оппоненту опасения. Поэтому избегайте следующих фраз:

- Не хочу вас больше задерживать.
- Простите, вы не уделите мне несколько минут?
- Не буду вам мешать.
- Мне поручено вам сообщить.

Чтобы выиграть, проверьте свои позиции в переговорах и контролируйте свою речь.

### **Деловое совещание.**

Представляет собой групповую форму взаимодействия. Требует точного соблюдения протокола. Рекомендуем придерживаться следующих правил поведения:

- Полученная информация конфиденциальна.
- Будьте пунктуальны и соблюдайте сроки.
- Ведите себя в соответствии с местом в компании.
- Проявляйте доброжелательность и корректность в общении с коллегами.
- Улучшайте свой имидж.

### **Деловая переписка.**

В письменной и электронной деловой переписке главным критерием успеха является скорость реакции на письмо, вопрос, предложение. Поэтому старайтесь дать ответ на письмо в течение дня.

Помните, что современная культура терпимее относится к ошибке, нежели чем к задержке с ответом.

В процессе любого общения всегда нужно проявлять уважение. Установите визуальный контакт. Расположите к себе партнера вовремя сказанным словом, правильной интонацией, уместным жестом. Ведь точное восприятие человека – это условие дальнейшей совместной деятельности.

Но помните о том, что в жизни каждого человека реальные события вносят свои коррективы и меняют тактику взаимодействия. Надеемся, рассмотренные в данной особенности и характеристики делового общения, помогут вам оптимизировать и грамотно выстроить деловое общение.

## **Эффективность речи в деловом общении**

Эффективно общаться важно в любой сфере человеческой деятельности. В деловом общении умение грамотно оформлять свои мысли является важнейшим условием карьерного роста. Деловая речь будет убедительной при соблюдении следующих условий:

- Не говорите лишнего.
- Избегайте в разговоре двусмысленности, неизвестных слов, сложных речевых конструкций.
- Выстраивайте речь по схеме: что, кому, как говорите.
- Освободите партнера от деталей и информационных подробностей.
- Избегайте повторений в речи. Подвести итог сказанному – это не повторить изложенное ранее.
- Делайте паузы.
- Предоставляйте право голоса собеседнику.

**Убедительная деловая речь** – это речь правильная и выразительная.

### **Деловая речь и его отличительные характеристики**

- Эмоциональность.
- Точность и логичность.

- Отсутствие штампов, сленга и слов-паразитов.
- Использование синонимов, антонимов, омонимов. Для яркости выступления добавьте фразеологизмы, пословицы и поговорки.
- Правильная расстановка ударения.
- Громкость речи.

Для достижения заветной цели работайте над убедительностью речи. Запишите свою речь на видео или диктофон. Прослушайте и устраните неточности. Проговаривайте тексты перед зеркалом ежедневно по двадцать минут. Такая практика поможет избавиться от ненужных слов, жестов и движений.

В процессе общения важно так изложить информацию, чтобы собеседник принял ее и согласился с ней. Поэтому используйте следующие психологические приемы для убедительности деловой речи:

- Установите доверительные отношения с партнером.
- Говорите с человеком на понятном для него языке.
- Позвольте себе быть неидеальными. Отсутствие недостатков настораживает людей.

Но главное – постоянно совершенствуйте свое речевое поведение. Чем выше человек по статусу, тем лучше развиты его коммуникативные навыки. Поэтому для достижения успеха развивайте [навыки деловой коммуникации](#).

## **Эффективное речевое поведение как основа делового общения**

Особенностью деловой коммуникации является установление контакта. Рекомендуем использовать следующие нейтральные речевые формулы в [деловом общении](#):

- «Здравствуйте!» Эта фраза подходит для приветствия аудитории и отдельного человека.
- «Добрый день!» Данное приветствие уместно во всех коммуникативных ситуациях.
- «Доброе утро!» Применима только до десяти утра.
- «Добрый вечер!» Можно использовать после шести часов вечера.

В деловом общении внимание нужно уделять партнеру. Направьте разговор в область интересов своего партнера. Именно такой подход станет гарантией успеха вашей деятельности.

Деловая речь в общении выстраивается в соответствии с психологическими и социальными особенностями коммуникативной ситуации. Старайтесь избегать в своей речи такие формулировки:

- «Ученые доказали».
- «Не секрет, что».
- «По мнению многих».
- «Научно доказано».
- «Как известно».

Данные фразы не несут никакой конкретной информации. Они призваны манипулировать чувствами людей.

Будьте внимательны при построении фраз во время [спорных ситуаций](#).

**Для высказывания своей точки зрения придерживайтесь следующих рекомендаций:**

- Возьмите ответственность за предполагаемую неточность на себя: «Я представлял это себе иначе. Наверное, я ошибался. Давайте уточним этот вопрос вместе». С такой подачей информации вряд ли партнер не согласится.
- Избегайте употреблять категорические фразы: «только так», «несомненно» и другие. Лучше использовать такие высказывания: «я полагаю», «мне так кажется», «я предполагаю».
- Будьте скромнее в выражениях. Вы будете в выигрышной ситуации, если во время спора примете огонь на себя.

Помните, что во время спора убедить партнера в неправоте практически невозможно. Действуйте согласно деловому этикету. Проявляйте дружелюбность и совершенствуйте свое речевое поведение.

## **Повышение эффективности речи при деловом общении**

Чтобы повысить [эффективность делового общения](#) и достичь поставленной цели, придерживайтесь таких правил речевого поведения:

- Проявите сочувствие к точке зрения собеседника: «Я вас очень хорошо понимаю. На вашем месте чувствовал бы себя так же».
- Выстраивайте взаимодействие в дружеском ключе: «Давайте обсудим и подумаем вместе, что мы можем сделать в данной ситуации».

- Для снятия напряжения можете пошутить. Не стоит обижаться на шутку в вашу сторону.
- Не каждую просьбу можно выполнить. Главное в деловом общении – проявить понимание, сочувствие.
- Критические суждения высказывайте только после одобрения. Проявляйте такт и уважение к партнеру.

Внимательно выбирайте речевые средства делового общения. Ведь неправильное произношение и ударение, некорректное употребление слова сразу привлекает внимание аудитории. Речевые ошибки мешают полноценному восприятию говорящего. Поэтому тщательно готовьтесь перед выступлением.

Отдавайте предпочтение простым предложениям. Используйте глаголы в повелительном наклонении: «подумаем», «вспомните» и другие.

Элементы общения в официально-деловом стиле речи отбираются с учетом основных характеристик устной речи:

1. Эмоциональность.
2. Быстрое восприятие и усвоение.
3. Побуждение к действию.

Данные рекомендации помогут вам повысить эффективность деловой речи. А значит достичь поставленной цели.

## Выдержка и самообладание человека

Выдержка – способность контролировать своё тело и эмоции. Эта черта характера полезна не только в деловых отношениях, но и в повседневной жизни. Каждый день нас окружают стрессовые ситуации. Если не противостоять им, можно легко сойти с ума. К счастью, развить в себе железную выдержку может каждый, и сейчас мы обо всём расскажем.

### Что такое выдержка

О человеке, который идеально владеет своими эмоциями, не подвержен стрессам и остается хладнокровным в любой ситуации, часто можно услышать: «У него железная выдержка». Выдержка (простыми словами) = стрессоустойчивость.

Как узнать, какая выдержка у Вас? Сверьтесь. Существует 3 ступени самоконтроля:

**Слишком низкая**

**Идеальная**

**Переизбыток**

---

Подверженность эмоциям,  
импульсивность,  
несдержанность

Сдержанность, умение  
контролировать себя,  
здоровый «пофигизм»

Безэмоциональность,  
хладнокровие

На низкую силу выдержки у человека влияют такие факторы психики, как: стресс, болезни нервной системы, особенности темперамента. Развитие выдержки – большой шаг в борьбе с ежедневными стрессами, депрессией и хронической усталостью.

## Выдержка психология

В психологии стрессоустойчивость состоит из 4 положительных качеств:

- умения подавлять неуместные желания и влечения;
- принятия решений разумом, а не эмоциями;
- способности противостоять страхам;
- решительности;

В философии стоицизма выдержка играет огромное значение. Основная суть стоицизма лежит в приложении максимального количества усилий к тому, что мы в состоянии изменить, и не тратить энергию на то, что нам неподвластно. Это ключевой момент в формировании настойчивости, упорства и выдержки в каком-либо деле.

*«Штирлиц никогда не торопил события. Выдержка, считал он, обратная сторона стремительности. Все определяется пропорциями: искусство, разведка, любовь, политика.»* – к/ф «17 мгновений весны»

Всё просто: человек – не машина, как ни старайся. Сохранять самообладание можно лишь правильно расставляя приоритеты. На все дела мира не хватит ни Вас, ни Ваших нервов.

## Как тренировать выдержку и самообладание

Если Вы решили узнать, как воспитать в себе стрессоустойчивость, готовьтесь к трудному, но достижимому пути.

Перед тренировкой, необходимо подготовить Вашу психику к переменам. Существуют программы самовнушения, направленные на выдержку и самообладание – аффирмации.

1. Мои мысли, мои эмоции и моё поведение находятся под моим контролем.
2. Я сохраняю спокойствия в стрессовых ситуациях.
3. Я умею различать неуместные эмоции и контролировать их.

#### 4. Я тренирую в себе спокойствие и выдержку.

Проговаривайте аффирмации обязательно вслух, дважды в сутки: утром и перед сном. Делайте не менее 20 повторений, тогда мысли надолго закрепятся в Вашем подсознании.

Наиболее эффективные практики тренировки выдержки, которые существуют на данный момент:

- игнорирование раздражителей;
- оттягивание реакции на раздражитель;
- умение переключаться;
- эффективное снятие стресса;

### Как научиться спокойствию и самообладанию, игнорируя раздражители?

Рассмотрим на примере отличной мужской выдержки: Вы устали после тяжелого рабочего дня. Болят ноги и спина. Вы заходите в вагон метро, садитесь на свободное место. На следующей станции заходит здоровая, молодая девушка. Становится прямо над Вами и начинает причитать: «какие мужики пошли, не уступят место даме, никаких манер» и т. п. Что сделает мужчина с высокой выдержкой? Проигнорирует раздражитель и невозмутимо продолжит сидеть, имея на это полное право. P. S. Выдержка в девушке не менее важна.

Мужчина из примера выше расставил приоритеты: игнорируя страх быть осужденным, он поставил свой личный комфорт с одной стороны, и мнимое осуждение незнакомки с другой. Он выбрал личный комфорт и остался доволен. Чтоб добиться такого эффекта, **правильно расставляйте приоритеты.**

Психологи советуют такой прием: когда Вам кто-то пишет, когда Вы заняты (друзья или близкий человек), проигнорируйте это. В данный момент Вы заняты. Если Вы ответите, Вы отвлечетесь и тяжелее будет вернуться к работе. Проигнорируйте сообщение. Постепенно это войдет в привычку.

Чтоб сохранять выдержку и самообладание в ожидании нужных результатов, умейте переключать внимание и снимать стресс.

**Переключение внимания** – хороший способ контроля над эмоциями.

Излишнее внимание к стрессовой ситуации только ухудшает Ваше эмоциональное состояние. Для переключения внимания используйте игнорирование, описанное выше. Есть психологические методы, позволяющие справиться с негативом:

- как только начинаете нагнетать обстановку – подумайте совершенно о другом (нейтральном или хорошем);
- думайте о Ваших нынешних задачах и целях, оставайтесь в реальности;
- подумайте о своих мыслях, ощущениях на данный момент, осознайте то, чем Вы занимаетесь;

Помните следующее – [контролировать эмоции](#) и подавлять их это две разные вещи. Научитесь [управлению гневом](#). Перенаправляйте негативные эмоции в другое русло. Спорт, хобби, ведение дневника отлично отвлекают от стрессов. Развивайте себя и свою выдержку!

## Управление гневом

Гнев – бурная негативная реакция, провоцируемая раздражителем (внешним или внутренним). Все люди так или иначе сталкиваются с гневом, только некоторые могут справляться с ним, а некоторые нет. К радости последних, управление гневом это приобретаемый навык. Статья для тех, кто не знает, как управлять гневом, но хочет научиться.

### Как управлять гневом

Чувство гнева часто мешает жить человеку, создавая барьеры между близкими людьми. Оно является негативным и разрушающим, но чувствовать гнев свойственно каждому. Как управлять гневом, и нужно ли подавлять его внутри себя? Обо всём по порядку.

### Как гнев влияет на человека?

Влияние гнева на здоровье в целом очень велико. Немного о том, как перманентное чувство гнева гробит человека:

1. Бессонница. Люди, подверженные чувству гнева, часто имеют проблемы со сном.
2. Риск депрессии повышается в несколько раз у тех людей, которые постоянно испытывают негативные эмоции и не знают, как бороться с гневом.
3. Повышенный риск инфаркта и инсульта.
4. Головные боли. Это происходит из-за выброса гормона кортизола, тестостерона и адреналина, когда человек испытывает раздражение и злобу.
5. Ослабление иммунной системы.

## 6. Расстройства ЖКТ на нервной почве.

### Стоит ли сдерживать гнев

Исходя из данных о том, как гнев влияет на здоровье человека, Вы задаете вопрос: как происходит управление гневом? На ум придет первое и очевидное решение – если гнев такой вредный, надо просто подавить в себе раздражение и жить дальше. Это большая ошибка. Сдерживать гнев однозначно не нужно.

Когда Вы подавляете в себе негативные эмоции, они никуда от вас не уходят. Они остаются внутри, накапливаются. Эдакая бомба замедленного действия. В итоге у Вас либо случится вспышка неконтролируемой агрессии, либо Вы впадете в глубокую [депрессию](#). И когда это произойдет точно никто не скажет – предел у всех разный.

Так что правильнее поставить вопрос: как управлять гневом и агрессией так, чтоб не навредить себе и другим? Когда гневаетесь, делайте так:

1. Признайте гнев. Произнесите вслух или про себя: «Я раздражен, это нормально».
2. Выясните причину раздражения. Порой мы злимся, совсем не понимая почему.
3. Попробуйте поговорить с человеком, который вызвал у Вас раздражение. Если это невозможно, выскажитесь тому, кому вы доверяете. Обратитесь за советом. Выговоритесь.

Если не помогло – излейте душу бумаге. Записывать мысли на бумагу очень полезно. Это показывает Вам со стороны собственные эмоции, и позволяет более объективно рассуждать. К тому же, Вы отвлечетесь на письмо и это поможет успокоиться.

### Как бороться со своим гневом

Перейдем к заключительной, практической части статьи. Здесь приведена долгосрочная стратегия, как управлять гневом. Она поможет Вам стать более спокойным и рассудительным, избавит от гнева внутри себя.

Итак, настраивайтесь на:

- позитивные мысли;
- здоровое рассуждение, самоанализ;
- прощение;

Начнем с самого интересного. Два самых практических и дельных способа – **спорт и ведение дневника**. Как это поможет справиться с гневом? Спорт

помогает перенаправить негативную энергию в позитивное русло, «выпустить пар». Дневник, как писалось выше, помогает взглянуть на себя со стороны. Помимо этого, ведение дневника дисциплинирует, улучшает навыки письма, учит грамотно и последовательно излагать мысли.

## **Как управлять гневом: позитивная стратегия**

Существует одноименная книга: «Как справиться с гневом. Позитивная стратегия управления сильными эмоциями», автор Гейл Линденфилд. Из названия следует, что во всем надо искать позитивные моменты. Даже в негативных эмоциях, где, казалось бы, их вообще быть не может. Книга краткая и познавательная, полезна к прочтению всем вспыльчивым людям.

Пример: когда Вас агрессивно критикуют, Вы злитесь. Это нормально. Но где же тут позитивный момент? Например, в том, что Вы научитесь лучше противостоять критике. Отделять конструктивную критику от необоснованной. Другой пример: ребенок разрисовал обои фломастерами. Где же тут позитив, спросите вы, если я в ярости? А в том, что это повод лучше объяснить своему чаду, что можно, а что нет. Или повод поклеить новые обои, старые все равно надоели.

## **Научитесь прощать других**

Каждый человек является личностью, со своими переживаниями и страхами. Иногда полезно смотреть на ситуацию с другой стороны. Задайте себе 3 вопроса:

1. Почему человек, который Вас разозлил, так поступил?
2. Сделал ли он это нарочно?
3. Хотел ли он причинить зло лично Вам?

В большинстве случаев Вы поймете, что всё не так, как вы надумали. Люди не хотят Вам зла. Научитесь прощать людей, адекватно воспринимать ситуацию и думать в позитивном ключе. Закрепите результат физическими нагрузками, и Вы сможете навсегда избавиться от гнева внутри себя.

## **Осенняя депрессия**

С чем у Вас ассоциируется осень? С дождливыми, холодными днями? А может с небом, которое сменило яркий голубой цвет на вечно серый, монотонный и безжизненный. С голыми деревьями, с рутинной работой и бесконечным ожиданием лета? Неудивительно, что осенняя депрессия существует. В статье проанализируем причины, и найдем способы избавиться от сезонной тоски.

## Осенняя депрессия: что это, причины появления

Испытывать грусть в осеннюю пору – нормально. Наша психика реагирует на резкое изменение погоды соответствующим образом. Однако многие люди создают себе лишние проблемы, путая плохое настроение с серьезным психическим расстройством.

### Как отличить депрессию от плохого настроения?

[Депрессия](#) осенью обостряется, это факт. Но не спешите бежать к психотерапевту. Если Вам грустно, не хочется вставать на работу и всё это длится не более 2-х недель: скорее всего, Вы столкнулись с осенней хандрой.

### Почему осенью депрессия обостряется?

Осенняя депрессия (сезонная депрессия) обычно эндогенная. Т. е., носит наследственный или травматический характер. Почему осенью депрессия обостряется? Медики объясняют это тем, что с уменьшением светового дня, резко снижаются дозы солнечной энергии, вместе с тем и выработка соответствующих гормонов и витаминов. Особенно это касается жителей северных регионов и чувствительных людей.

Признаки осенней депрессии следующие:

плохое настроение в течение 2-х недель и более;

отсутствие аппетита или чрезмерное переедание;

излишняя критика в свой адрес;

дневная сонливость, быстрая утомляемость;

стремление к одиночеству;

Если Вы наблюдаете минимум 2 из вышеперечисленных симптомов более нескольких недель, то скорее всего, у Вас сезонная депрессия.

## Осенняя депрессия не приговор! Как с ней справиться

Прежде чем искать, как справиться с осенней депрессией, необходимо точно определить её наличие. Если Вы чувствуете, что Вам невыносимо тяжело и в одиночку не справиться, не стоит пугаться похода к психотерапевту. С другой стороны, если плохое настроение непродолжительное и колеблется от нормы до легкой грусти, это можно перебороть самостоятельно.

Для начала стоит пересмотреть свой рацион. Лето – пора фруктов и витаминов, с его уходом питание человека постепенно меняется в пользу круп и мучных изделий. Употребляйте несколько продуктов из списка ниже минимум раз в день.

## Продукты от депрессии и для улучшения настроения

1. Морская рыба, насыщенная полезными жирами. Скумбрия, сельдь, лосось, палтус – источники Омега-3, природного антидепрессанта. Помимо Омега-3, многие виды рыбы насыщены витамином D. Рыбу стоит включать в рацион не менее 2-3 раз в неделю.
2. Грецкие орехи (и вообще любые орехи) так же богаты жирами и белками. Только не переборщите, орехи очень калорийные и есть их более жмени в день не рекомендуется.
3. Яйца и вся молочная продукция. Специфические вещества (пептиды) способствуют расслаблению человека и появлению чувства удовлетворения. Плюс ко всему, молочная продукция содержит витамин D и триптофан.
4. Бананы. Наличие в бананах витамина B и калия способствуют улучшению настроения. Приятный и полезный перекус.
5. Горький шоколад и какао. Какао, само по себе, источник серотонина и дофамина, известны как «гормоны счастья». Хорошо справляется с повышением настроения и способствует снижению массы тела.

## Общие рекомендации как избавиться от осенней депрессии в домашних условиях

Помимо изменения питания, стоит поразмыслить над образом жизни. Вставайте раньше, занимайтесь спортом. Банальные, но рабочие советы.

Осень – это идеальная пора, чтоб изменить что-то в своей внешности. Порадуйте себя: сделайте новую прическу или купите что-то, о чём давно мечтали.

В пору холодов, когда природа словно замирает, окружите себя яркими красками! Носите яркую одежду, приобретите пару красивых безделушек для дома. Возможно, самое время сделать косметический ремонт. Устройте себе комфортную обстановку.

Часто люди грустят от недостатка общения, хотя и не осознают это. Не стоит уходить в себя. Вместо того, чтоб провести все выходные за телевизором или компьютером, обзвоните старых друзей и пригласите на прогулку. Или же устройте семейный поход в лес.

## Арт-терапия при осенней депрессии

Найти выход из депрессии бывает сложно. Арт-терапия – это новомодное направление для тех, кто не знает, как пережить депрессию. Преимущество этой методики в том, что каждый человек вне зависимости от художественных способностей может открыть в себе творческое начало. Проводится либо под руководством психолога, либо самостоятельно.

1. Нарисуйте свои эмоции. Проанализируйте их.
2. Создайте картину-мечту. Нарисуйте, каким радостным Вы хотите видеть своё будущее.
3. Сделайте фотоколлаж из приятных воспоминаний. Украсьте им стены спальни или рабочего кабинета.
4. Заведите творческий дневник.
5. Придумайте и нарисуйте свой собственный комикс.

Помните, грусть и тоска может напасть на любого человека. Знайте и применяйте в жизни способы выхода из депрессии, тогда Вы будете счастливы даже в плохую погоду!

## Телефонный разговор как вид делового общения

Личная встреча с партнером не всегда может быть реализована. Поэтому общение по телефону является оптимальным средством для оперативного решения вопросов. От правильно выстроенного телефонного разговора зависит дальнейшее сотрудничество.

### Деловое общение по телефону

Деловое общение интересует людей разных профессий, возрастов и образования. Оно объединяет людей практическими действиями, обменом опытом и эмоциями для достижения поставленной цели. Выделяют такие виды делового общения:

- Прямое общение. Личный контакт.
- Косвенное общение. Разделяет время и пространство.

Для телефонного разговора в деловом общении существуют следующие правила:

1. Если звонят вам, необходимо снять трубку до четвертого звонка.

2. Если у вас переговоры, скажите собеседнику «Извините» и ответьте на звонок.
3. Не повышайте голос, если вас плохо слышат. Узнайте, хорошо ли вас слышно. Предложите говорить громче собеседнику.
4. Во избежание ошибок после снятия трубки при внешнем контакте называют предприятие или отдел. При внутреннем – подразделение и фамилию.
5. Если информация предназначалась не для вас, донесите ее до адресата.

Помните, что телефон может стать одним из важнейших факторов в создании репутации предприятия. Напишите заранее вопросы, аргументы и предложения.

### **Рекомендуем правильно подготовиться к переговорам:**

1. Выбирайте время для звонка с учетом таких позиций: удобно для собеседника, возможно дозвониться, оптимально для вас.
2. Звоните в такие временные промежутки: 08.00-09.30, 13.30-14.00, после 16.30.
3. Согласовывайте время звонка заранее.
4. После соединения поприветствуйте собеседника, назовите свою фамилию: «Здравствуйте! Вас беспокоит...».
5. Решайте свой вопрос только с человеком, принимающим решение.
6. Избегайте разговоров на бытовые или политические новости.
7. Будьте внимательны к интонациям и паузам собеседника. Не перебивайте его.

Телефонный разговор как форма делового общения прост и в то же время сложен. Сложность заключается в отсутствии обратной связи. Вы не можете увидеть реакцию собеседника. Поэтому этикет делового общения по телефону запрещает употреблять следующие выражения:

- «Не могу знать». Если не можете ответить, возьмите время для уточнения.
- «Мы так не сможем». Избегайте отрицательных ответов. Предложите собеседнику альтернативное решение.
- «Вы должны ...». Лучше сказать так: «Для вас лучше всего...».
- Категорическое «Нет» заменяйте на хорошо продуманные предложения.
- «Одну секунду...». Предложите подождать пару минут, дабы не вводить в заблуждение собеседника.

Деловой стиль общения по телефону предполагает соблюдение временных рамок. Телефонный разговор должен быть коротким. Закончите его раньше.

Так вы убережете себя от раздражения, обиженного голоса и недовольства человека. В завершении коммуникации уточните полученную информацию и поблагодарите за звонок.

## **Общение по телефону и его особенности**

В современном мире общение по телефону позволяет быстро донести информацию до адресата. Но даже один телефонный звонок может застать вас врасплох. Поэтому стоит обратиться к законам психологии делового общения по телефону. Она предлагает использовать один из трех методов реагирования на звонок:

- Завязать разговор.
- Избежать его.
- Использовать метод обратного звонка.

### **Независимо от метода соблюдайте такие стандарты делового общения по телефону:**

1. Скажите партнерам оптимальное время для звонка.
2. Используйте автоответчик.
3. Делегируйте обязанность отвечать на телефонные звонки секретарю.
4. При отсутствии секретаря или автоответчика используйте фразы: «Извините, не могу сейчас разговаривать», «Простите, перезвоню позже».
5. Кратко изложите суть вопроса.
6. Четко отвечайте на вопросы. При необходимости пригласите более компетентного сотрудника.
7. Культура общения по телефону требует завершения разговора инициатором звонка.

Данные стандарты помогут вам правильно организовать рабочее время. А приемы делового общения по телефону эффективно выстроить взаимодействие с партнером.

## **Навыки делового общения по телефону**

Умение грамотно общаться по телефону является одним из важных компонентов делового общения.

### **Рекомендуется сформировать такие навыки общения по телефону:**

- Если нужно срочно закончить работу, не отвечайте на телефонный звонок или вежливо попросите перезвонить.

- Если вы работаете в кабинете не один, а вас плохо слышно по телефону, попросите говорить громче партнера.
- Общайтесь вежливо.
- Записывайте основные положения телефонного разговора.
- Завершайте разговор после решения задачи.

Чтобы достичь результата, выстраивайте разговор в соответствии с принципами делового телефонного общения:

1. Изучите заранее рассматриваемый вопрос.
2. С верой в успех начинайте разговор с собеседником.
3. Разговаривайте спокойно, мысли формулируйте четко.
4. Регулируйте темп и паузы.
5. При отрицательном ответе партнера сохраняйте дружелюбный тон.

Правильная организация телефонного разговора как вида делового общения позволяет в кратчайшие сроки достичь желаемого результата и установить долгосрочные отношения с партнерами.

## **Культура речи в деловом общении**

Культура речи и [деловое общение](#) тесно взаимосвязаны. Во время переговоров, на конференциях, презентациях и т. д. нельзя обойтись без грамотной, культурной речи. Общение является обменом информацией, которую необходимо правильно и культурно преподнести. От соблюдения правил этикета будет напрямую зависеть исход переговоров.

Чтобы достичь поставленной цели в переговорах необходимо не только иметь желание, но и умение правильно преподнести подготовленную информацию. Перед разговором рекомендуется обратить внимание на все подводные вопросы, которые могут быть заданы. Также следует устранить возможное чувство волнения. Все запинки и остановки в середине произносимой речи показывают неуверенность оратора. Это негативно отражается на мнение участников диалога о всей компании.

## **Культура речи как важная составляющая делового общения**

Перед назначением какой-либо встречи между потенциальными клиентами другой организации, контрагентами и т. д. рекомендуется заранее подготовиться к переговорам и определиться с целью диалога. На что следует обратить внимание в деловом общении:

### **Подготовка.**

Участники диалога должны увидеть, что оратор подготовился к переговорам и компетентен в своей сфере. Для этого необходимо изучить тему разговора и предположить все возможные вопросы от присутствующих.

### **Словарный запас.**

Не рекомендуется повторять одни и те же слова на протяжении всего разговора. Это может оттолкнуть участников диалога. При использовании синонимов речь станет более яркой и впечатляющей.

### **Грамматика.**

Языковые нормы делового общения заключаются не только в правильном и логическом порядке построения предложений, но и грамотном употреблении слов. Неправильные ударения на слова, изменения их окончаний может негативно повлиять на результат переговоров.

### **Употребление слов.**

В деловом общении необходимо исключить все слова жаргонизмы, оскорбления, мат и все прочее. Речь должна быть построена грамотно, с использованием профессиональных слов. Если становится заметно, что участники диалога недопонимают их, следует перейти на более понятное определение слов.

### **Уважение и умение слушать.**

В любых деловых разговорах необходимо соблюдать нейтральную позицию. Для этого следует спокойно реагировать на все заданные вопросы и выслушивать мнение другого. Несоблюдение этих правил вызовет у участников разговора неприятное ощущение.

### **Одинаковое отношение.**

В каждому участнику диалога необходимо относиться с уважением, обращаясь на Вы.

Все вышеописанные правила являются базовыми в деловых разговорах.

## **Какова роль культуры речи в деловом общении?**

От соблюдения и понимания правил культуры речи в деловом общении зависит результат переговоров. Это относится как к конференциям, где участниками диалога являются сотрудники из других компаний, так и к служебным отношениям между сотрудниками. К каждому человеку необходимо проявлять уважение и грамотно строить свою речь. Также культура речи должна присутствовать и в деловой переписке.

Для достижения желаемой цели диалога необходимо быть уверенным и уважительным ко всем собеседником. Для того, чтобы научиться грамотно строить свою речь и не допускать грамматических ошибок во время диалога, рекомендуется регулярно проговаривать ее в голове и морально готовиться к переговорам. В дальнейшем подготовка будет необязательна.

# Борьба с депрессией

Люди не хотят посещать психолога по разным причинам. В статье разбираем: можно ли самому выйти из депрессии и как справиться с унынием без вмешательства врача.

## Как выйти из депрессии

Начнем с хорошего: [депрессия](#) излечима. Существует три способа, как справиться с депрессией:

- терапевтический;
- медикаментозный;
- смешанный;

Терапевтический метод в отдельных случаях человек может провести самостоятельно: достаточно желания излечиться и четкого выполнения простых рекомендаций. В запущенных случаях нужно обратиться к специалисту: он назначит необходимый курс препаратов и терапии.

Универсальное средство от депрессии — это миф. Лечение у каждого происходит по-своему. Кому-то поможет поднятие самооценки, а в случае эндогенной депрессии без лекарств не обойтись.

Бег от депрессии так же не поможет. Зарываться с головой в работу или учебу, окружать себя проблемами – всё это действует только временно, а то и ухудшает состояние.

## Может ли депрессия пройти сама без лечения?

Люди часто путают депрессию со стрессом или плохим настроением. Последние два фактора проходят со временем, когда исчезает причина стресса или проходит некоторый промежуток времени. Депрессия – психическое заболевание, которое требует лечения. Сама она не проходит.

Констатировать депрессию может только врач. Самодиагностика в данном случае бесполезна.

## Как самостоятельно выйти из депрессии

В постсоветской культуре возникло негативное представление о психотерапевтах и психиатрах. Если по каким-либо причинам Вы не хотите обращаться к специалисту за помощью, мы разберем, как выбраться из депрессии самостоятельно.

## Можно ли справиться с депрессией самостоятельно?

Вопрос сложный, точного ответа дать нельзя. Всё зависит от тяжести состояния.

Чувствуете, что победите болезнь сами? Тогда всё однозначно получится. Однако, если Вы целыми днями лежите на кровати и смотрите в потолок, то без помощи никак не выкарабкаться.

Ранее мы писали о [различиях мужской и женской хандры](#), а теперь подробно разберем, как справиться с депрессией представителям разных полов.

## Как выйти из депрессии самостоятельно женщине

Действенные советы, как вытащить себя из депрессии даме:

1. Больше прогулок на свежем воздухе. Ничего страшного, даже если гулять придется одной. Насыщение мозга кислородом на какое-то время избавит от дурных мыслей.
2. Помощь ближнему. Найдите человека, который нуждается в помощи. Выслушайте его. Это отвлечет Вас от своих проблем. Постарайтесь помочь.
3. Расскажите про свои чувства человеку, которому доверяете.
4. Смените обстановку: отправляйтесь в отпуск или поменяйте местами мебель в квартире.

## Как выйти из депрессии самостоятельно мужчине

Мужчинам в борьбе с хандрой тяжелее. Мы не привыкли раскрывать свои чувства. Доверить кому-то свои мысли – настоящее испытание для мужчины. Как выйти из депрессии и открыться миру мужчине:

1. Начните открыто проявлять эмоции. Вы можете быть слабым, злым, иногда поплакать. Не стесняйтесь разгрузить себя. Делитесь проблемами с близким человеком: партнером, сестрой или братом, другом или подругой. Вам желают добра и хотят помочь, просто Вы этого не замечаете.
2. Дайте себе передохнуть. Мужчины не любят отдых: нам свойственно перерабатывать и полностью погружаться в работу. Велика вероятность что переутомление – причина Вашей хандры.
3. Не хотеть общения и секса – это нормально. Сделать небольшую паузу так же важно при депрессии. Разберитесь в себе. Заведите дневник, где будете анализировать свои мысли и чувства. Но не замечайте вокруг себя только

плохое: каждый день записывайте 3-4 хороших вещи, которые обрадовали Вас сегодня.

## **Общие рекомендации: лечение депрессии без лекарств**

Что помогает от депрессии:

1. Правильное питание. Даже если кусок в горло не лезет – заставляйте себя есть. Минимум 3 раза в день.
2. Спорт. Физические нагрузки повышают уровень серотонина и снижают тревожность.
3. Разнообразие отдыха на выходных. Сходите в кино или театр, на концерт, в кафе с друзьями, прогуляйтесь в парке. Переключите внимание.
4. Никакого алкоголя. В долгосрочной перспективе он усугубляет состояние.
5. Релаксация. Сделайте пенную ванну со свечами, купите вкусной еды и посмотрите любимый сериал, займитесь йогой.

## **Как помочь человеку выйти из депрессии**

Иногда осознать проблему сложно даже близким. Как понять, что человек в депрессии? В состоянии хандры взрослый сравним с подростком: сам не знает, чего он хочет и что ему нужно. Изменение поведения, грузные мысли, молчаливость – всё это может стать тревожным звонком.

Как помочь другу избавиться от депрессии? Сперва задайте себе вопрос: а готовы ли Вы поддержать и принять человека вместе с его болезнью?

Задумывались ли Вы, что чувствует человек при депрессии?

Всепоглощающую пустоту внутри. Она буквально затягивает в себя личность: теряется интерес к жизни, не хочется больше ничего. Нет сил даже встать с кровати.

Если вы действительно хотите помочь, запомните, как общаться с человеком в депрессии:

- относитесь терпеливо, это очень важно;
- в мягкой форме дайте человеку понять, что Вы понимаете его ситуацию и поможете преодолеть;
- находитесь рядом: посылно поддерживайте, помогайте;

- будьте честны (пример: «Да, в этот раз у тебя не получилось. Отдохни и попробуй снова, если не получится – не страшно, найди себя в чем-то другом»);

### **Что нельзя говорить человеку в депрессии:**

- агрессивные высказывания (пример: «Хватит ныть!», «Соберись, тряпка!»), это только усугубит состояние, а то и доведет до суицида;
- неуместные подбадривания (пример: «Брось ты свои глупости!», «Выше нос, жизнь полна радостей!»), жизнь и правда полна радостей, только в силу своего состояния человек их не видит;
- обесценивать проблемы;

Ваш жизненный опыт – ценный. Но не надо перекладывать его на страдающего человека и говорить, что его проблемы в сравнении с вашими – сущий пустяк. Это совсем не поможет.

Лечение депрессии без антидепрессантов – вполне реально. Поддержка и понимание близких в тяжелую минуту – лучшее средство от хандры. Берегите своих друзей и родных.

## **Быть сильной личностью**

Сильная личность – это человек со здоровой адекватной самооценкой. Встретиться с сильной личностью на жизненном пути воспринимается человеком как подарок судьбы. Например, в [деловом общении](#) – это возможность перенять опыт, освоить новые навыки, установить нужные контакты. Пример сильного духом человека всегда мотивирует на поиск новых решений и реализацию задуманного.

### **Как стать сильной личностью**

**Работая над своей самооценкой, избегая таких техник:**

- **Внутренний критик.** Остановите разрушающий поток мыслей в своей голове – мало зарабатываю, недостаточно талантлив или умен, плохая мать, отец и другие характеристики.
- **Неумение хвалить себя.** Научитесь хвалить себя даже за незначительный хороший поступок.
- **Негативное восприятие комплимента или похвалы.**
- **Сравнение себя с другими.** Не сравнивайте и не завидуйте. Вы никогда не узнаете, что стоит за праздничным фасадом.

- **Неумение слушать себя.** Сильная личность сначала даст себе маску с кислородом, потом – другому.

На вопрос о том, что такое сильная личность, даст ответ репутация человека. Ведь репутация – это устойчивое мнение о человеке.

### **Для формирования хорошей репутации рекомендуем следующее:**

- Будьте логичны в своих действиях. Выполняйте обещания. Будьте пунктуальны.
- Основа репутации – позитивные качества человека. Проявляйте доброжелательность, чуткость и внимательность к окружающим.
- Будьте честными и справедливыми к людям.
- Ответственно подходите к выполнению своих обязанностей.
- Проявляйте свою индивидуальность. Не стоит копировать слова и действия других людей.
- Уделяйте внимание своему внешнему виду. Ухоженным, привлекательным людям подсознательно человек больше доверяет.

Какая будет жизнь сильной личности зависит от умения выстраивать [отношения с окружающими людьми](#). Помните, что любое действие должно основываться на четких аргументах. Не поддавайтесь внушению. Именно этот метод активно используется в управлении людьми.

## **Качества и признаки сильной личности**

В сложные жизненные периоды характер сильной личности становится крепче. Среди признаков сильной личности выделяют такие:

- Вступают в процесс общения для обмена идеями, а не для убеждения в своей правоте.
- Умеют слушать и принимать советы других людей. Сильный человек не стыдится обратиться за помощью.
- Адекватное восприятие действительности. Сложности рассматривают как обязательное условие движения вверх.
- Живут настоящим. Учатся на ошибках. Не занимаются самобичеванием.
- Много работают.
- Умеют быть благодарными. Ведь успех – это работа целой команды.
- Ничего не ждут от окружающих людей.

Для сильной личности значимым является постоянная работа над собой.

# Качества сильной личности

## Самодостаточность.

- Сильный человек не боится одиночества. В то же время получает удовольствие от взаимодействия.
- Не ищет одобрения своих взглядов или действий у других людей.
- Имеет свое мнение. Не навязывает его другим. Уважительно относится к противоположной точке зрения.
- Несет ответственность за свои поступки. Поэтому не обвиняет в своих неудачах других людей или обстоятельства.

## Уверенность.

- Уверенный в себе человек с увлечением занимается своим делом.
- Легко и открыто выражает свое мнение. Не расстраивается, если с его мнением не все согласны. Всегда готов выслушать и обсудить. Не спорит и избегает агрессии.
- Совершает ошибки и не сокрушается по этому поводу.
- Легко адаптируется к новым условиям. Не боится перемен.
- Уверенные люди воспринимают себя адекватно. Умеют себя хвалить и радоваться своим достижениям. Умеют [контролировать свои эмоции](#) на пути к цели. Спотыкаются. Падают. Но маленькими шажками продвигаются вперед.

## Чувство юмора.

Учитесь смеяться над собой. Не обижайтесь на шутку. Помните, что удачная шутка может разрядить обстановку.

## Собранность и самоконтроль.

Для снятия напряжения сделайте приседания.

## Проницательность и наблюдательность.

Наличие таких качеств у человека означает, что он сильная личность. Ведь сильная личность не хвастается и не доказывает окружающим свою значимость. Она знает, на что способна. Ей не надо заставлять поверить в это других.

## Как быть сильной личностью

Как стать сильной личностью? Предлагаем взять на заметку несколько рекомендаций:

- Чтобы двигаться вперед, остановите хаос в своей голове. Думайте только о том, что происходит в данную минуту.
- Если план действий сбился, возьмите паузу. Поменяйте планы.
- Занимайтесь спортом. Он отлично помогает в борьбе с негативом.
- Верьте в себя. Если вы потеряете веру в себя, то усложните себе жизнь в несколько раз.
- Совершенствуйте свои коммуникативные умения и навыки. Ваша речь должна быть ясной, логичной, эмоциональной и выразительной.
- Не бойтесь, что вы кому-то не понравитесь. В этом и проявляется индивидуальность человека.
- Всегда идите вперед. Покоряйте новые вершины.
- Учитесь принимать решения самостоятельно.
- Умейте вежливо и аргументированно отказать собеседнику.
- Смотрите с оптимизмом на происходящее.

Что значит сильная личность каждый человек решает сам. Но помните, что человек может стать сильной личностью, если будет самостоятельно управлять своей жизнью.

## Успешный человек

Многие психологи, ученые проводили исследования об успешности человека. Сравнивались качества, привычки правила и цели успешных и не успешных людей. Однозначных ответов нет. Подумаем и мы над тем, кто такой успешный человек?

### Кто такой успешный человек?

**Признаки успешного человека:**

- Целеустремленность. Успешные люди ставят перед собой высокие цели.
- Сила воли. Успешного человека мотивирует неудача.
- Высокая самооценка дает уверенность в правильности выбранного пути.
- Не рефлексировать. Из ошибок делает правильные выводы.
- Коммуникабельность. Умеет выстраивать отношения с людьми.

В современном мире успешность рассматривается как критерий счастливой жизни. Мысли о достижении успеха в жизни волнуют каждого из нас. Когда человек [мотивирован на успех](#), он [развивается как личность](#).

## Характеристики успешных людей:

- Честолюбие. Стремится к развитию.
- Решимость. Способен преодолевать страхи. Видит возможности, а не препятствия.
- Вера. Безоговорочно верит в дело.
- Профессионализм. Постоянно повышает свою квалификацию.
- Ответственность. Успех начинается тогда, когда человек берет ответственность на себя за свое будущее.

Перечисленные характеристики показывают, что успешный человек — это борец в условиях жесткой конкуренции. Поэтому рассмотрим, что лежит в основе достигнутого успеха.

## Личностные и профессиональные критерии успешного человека:

- Результат – деньги, открытия, грамоты, премии и другое.
- Затраченное время на достижение цели.
- Плата за успех. Помните, что важно оставаться человеком и быть в ладу со своей совестью.
- Удовлетворение от достигнутой цели.
- Испытание славой. После победы приступайте незамедлительно к новому проекту. Вовлеченность в трудовую деятельность уберезет вас от конфликтов с руководством, рабочим коллективом и даже семьей.

Важным показателем успеха является внутреннее состояние человека. Успешный человек сам ощущает себя успешным.

## Качества и привычки успешных людей

Для достижения успеха человек должен обладать такими личностными качествами, как:

### **Устойчивость к стрессу.**

Помните, что любая проблема наполовину состоит из контролируемых и неконтролируемых факторов. Если вы оказались в сложной ситуации, выделите контролируемые факторы. Определите, что вы можете сделать, а что от вас не зависит. Научитесь [выдержке и самообладанию](#). Так вы сохраните здоровье и сэкономяте время.

### **Общительность.**

Неправильно выстроенный диалог или нелепое замечание могут навредить вашему проекту. Поэтому совершенствуйте свои знания в искусстве

общения. Чувствуйте настроение окружающих. Учитесь распознавать невербальные жесты, сигналы, мимику.

### **Хорошая память.**

Тренируйте свою память. Чем больше вы узнаете, тем память становится лучше. Повторяйте 2 – 3 раза новую информацию. Устанавливайте причинно-следственную связь новой информации со старой.

### **Творчество.**

Способность быть оригинальным и находить свежие решения – признаки успеха.

Список качеств успешного человека можно продолжить. Но для достижения высокого результата важно выработать привычки успешного человека.

### **Советуем выработать в себе следующие привычки:**

- Любите свое дело.
- Будьте готовы к испытаниям. Лучший вопрос для движения вверх: «Для чего», а не «Зачем».
- Поймайте позитивную волну. Не бойтесь сложных задач. Их решение ведет к прогрессу.
- Думайте о хорошем. Мысли материальны.
- Живите настоящим. Прошлое не вернуть, будущее не узнать.
- Придерживайтесь «Правила 20 минут». Уделяйте 20 минут в день физкультуре, уборке дома, чтению, отдыху и другому делу. Оно поможет в борьбе с ленью и подтолкнет к покорению новых вершин.

Работа над указанными привычками положит начало формированию необходимых черт характера.

### **Перечислим такие черты успешных людей, как:**

- Сильнейшее желание расти и развиваться.
- Самодисциплина.
- Трудолюбие.
- Масштабность мыслей.
- Способность идти на риск.
- Чувство юмора.

Составьте свой список. Подумайте, с какой чертой будет сложнее работать. Поверьте в себя и начинайте работать. Ведь правильные привычки положительно влияют на достижение успеха.

## Правила, навыки и цели успешных людей

Обозначим четыре элементарных правила успешного человека:

- Все важные и сложные дела решай утром.
- Действуй днем.
- Перед сном прочитай любимую или профессиональную литературу.
- Ночью отдыхай.

Выполняйте эти правила и жизнь начнет меняться в лучшую сторону. А помогут вам в этом навыки успешного человека. Среди них выделим следующие:

- Грамотно говорить.
- Красиво и разборчиво писать.
- Критически мыслить. Учитесь трезво оценивать ситуацию.
- Уметь продавать.
- Работать в коллективе.
- Уметь отдыхать и восстанавливаться.

Все перечисленное работает на достижение цели. Но какие же цели имеют успешные люди. Разные. Поэтому предлагаем разбить их на две группы:

1. Долгосрочные.
2. Краткосрочные.

**Для достижения любой цели рекомендуем:**

- Сформулировать максимально точно свои цели.
- Зафиксировать их на бумаге.
- Не путать цель с мечтой.
- Поставленная цель не должна вредить окружающим.

Проверяйте список регулярно. Поверьте, вычеркнутые цели будут вселять в вас успех и радость от проделанной работы. А приобретенные качества и черты характера приведут к желаемому успеху.

## Контролируем свои эмоции

Эмоции – это то, что заставляет нас чувствовать себя живыми. Однако не всё в их проявлении так радостно. Никому не нравится, когда кто-то не

умеет сдерживать свою злость или ревность. Или же не может подавить неуместный смех. Редко кому удается без усилия контролировать свои эмоции. С помощью нехитрых методов, описанных в нашей статье, Вы сможете эффективно осуществлять контроль своих эмоций.

## **Психология эмоций: как контролировать свои эмоции**

В психологии эмоции нужны для выражения своего психического и физического состояния. Избежать возникновения эмоций невозможно. При желании Вы можете их подавить, но чем больше вы их подавляете, тем сильнее они становятся, и приводят к состоянию аффекта. Поэтому так важно научиться контролировать эмоции.

Помимо эмоций в психологии выделяют аффекты. Если испытывать эмоции естественно, то аффект несет в себе импульсивную, негативную энергию. В этом состоянии человек теряет связь с разумом и поддается моментальному порыву. Часто состояние аффекта возникает как раз таки из-за эмоциональных перегрузок, когда человек доводит себя до точки кипения. Чтоб избежать этого нужно знать, как держать эмоции под контролем без закручивания негативной спирали.

## **Методы контроля негативных эмоций**

Эмоция – первичная реакция на раздражитель. Сначала мы реагируем на что-либо эмоционально, только потом уже думаем. Наша задача – поставить разум превыше сентиментальности.

### **Разновидности эмоций и способы их контроля**

Разделим эмоции на 2 группы: позитивные и негативные. Рассмотрим по порядку.

#### **Позитивные эмоции:**

- удивление;
- радость;
- восторг;

Даже позитивные эмоции иногда нужно скрывать. Например, неуместный смех, когда человеку плохо. Или желание поделиться своими достижениями с другими, когда у другого человека траур. Первым делом, проникнитесь ситуацией собеседника.

Напомните себе, почему именно сейчас смеяться или проявлять эмоцию неуместно.

Отвлеките своё внимание на насущные проблемы.

Если ничего не помогает – незаметно ущипните себя. Боль помогает отвлечься.

## **К негативным эмоциям относятся:**

- страдание;
- тревога;
- [гнев](#);
- отвращение;
- [страх](#);
- ревность;
- стыд;

Первый шаг на пути к контролю над негативными эмоциями – осознание. Когда что-то испытываете, первым делом признайтесь сами себе: «Я сейчас испытываю ... (грусть/тревогу/злость и т.п.)». Затем остановитесь на пару минут и подумайте, что вызвало у Вас эту эмоцию? Какое конкретное событие заставило вас переживать? Какая у Вас реакция?

Другими словами, установите причинно-следственную связь. Если есть свободная минутка, запишите это на бумажке или проговорите вслух. Хороший способ избавиться от негативных эмоций – выговориться близкому человеку или психотерапевту.

## **Как держать эмоции под контролем на работе**

Очень важно брать контроль над эмоциями и чувствами в деловых отношениях. Если времени на самокопание нет, существуют приемы контроля эмоций.

### **Слёзы**

Чтоб остановить надвигающиеся слезы, попробуйте мысленно отстраниться от ситуации. Представьте, что это происходит не с вами, не вдумывайтесь в слова обидчика и не воспринимайте их на свой счет. Ещё попробуйте незаметно ущипнуть себя – боль отвлекает.

### **Гнев**

Чтоб быстро успокоиться, сосчитайте мысленно до 10. Повторите про себя: «Сейчас я успокоюсь». Медленно и размеренно. Дайте отсрочку своим эмоциям.

### **Волнение**

Если волнуетесь перед докладом или выступлением, попробуйте проиграть его у себя в голове, до деталей. Представьте, как Вы благополучно отчитываетесь перед шефом или аудиторией. Это поможет снять стресс.

## Как контролировать свои эмоции в конфликте

Самое сложное – сохранять спокойствие во время конфликта. Техника контроля эмоций во время конфликта:

- Не повышайте тон.
- Дышите глубоко.
- Внимательно слушайте аргументы собеседника, переспрашивайте что непонятно.

Иногда конфликтная ситуация может привести к рукоприкладству. Как сдерживать неконтролируемые движения телом во время конфликта? Сосредоточьтесь на Вашем теле. Если хочется кого-то ударить, попробуйте вернуть себя в нейтральное состояние: примите открытую позу, расслабьте плечи и спину. Дышите глубже, попытайтесь успокоиться. Насилие никогда ни к чему не приводит.

## Контроль эмоций в отношениях

В отношениях как нигде нужна гармония. Ревность – негативная эмоция, которая часто является причиной разрыва влюбленных. Если объективных причин для ревности нет, стоит задуматься о самоконтроле, чтоб не выводить партнера из себя. Если Вы ревнуете, Вы не обязательно не доверяете партнеру. Скорее очень боитесь его потерять. Борьба со страхом нужно постоянно прорабатывая его. Откровенно говорите с любимым человеком на эту тему: что Вас беспокоит, почему. Открывайте пути к совместному решению ситуации.

Усвойте основные принципы контроля над эмоциями, прорабатывайте их, когда спокойны. Не поддавайтесь импульсам и всегда сохраняйте рассудок!

## Страх и его влияние

Все люди боятся чего-то. Одно дело, когда страх рациональный и осуществимый. Совершенно другая ситуация возникает тогда, когда человек боится события, которое может никогда не произойти. Такой страх сковывает, мешает жить и действовать. Подробнее о том, как избавиться от страха, о его природе – читайте в статье.

## Что такое страх

Страх – это природный инстинкт, необходимый для предупреждения человека о предстоящей опасности. Чтоб понять, откуда берется страх, вернемся к истокам. В древности страх помогал нашим предкам выжить. Большинство фобий идет именно из первобытных времен. Например, боязнь темноты, диких животных, насекомых.

В современном мире опасных ситуаций для жизни человека поубавилось. Страх эволюционировал в разрушительную, сковывающую силу. Современные фобии это:

- боязнь потерпеть неудачу;
- страх перед одиночеством;
- социофобия (боязнь людей, осуждения);
- боязнь чужого мнения;
- танатофобия;

В большинстве своем это – психический страх, связанный с травматическим опытом. Психология страха определяет его как отрицательную эмоцию. Опасность в том, что постоянные фобии приводят человека к синдрому навязчивых состояний, повышенной тревожности или другим серьезным психическим расстройствам.

## Степени страха

Эмоциональные состояния можно разделить на несколько ступеней:

1. Спокойствие.
2. Волнение.
3. Тревога.
4. Страх.
5. Ужас.
6. Паника.

Шесть степеней страха разделены по силе эмоциональных волнений от низшего к высшему. На уровне ужаса человек приходит в оцепенение, он не в состоянии [контролировать эмоции](#) и своё тело. Последний уровень – паника. Когда Вы в панике, Вами руководствуют исключительно инстинкты и эмоции. Разум и логика как бы выключаются.

## Как страх влияет на человека

Когда Вы постоянно боитесь, происходят следующие физиологические изменения в организме:

- постоянная гипервентиляция легких, следствие – сердечные заболевания;
- повышенная потливость;
- чувство удушья;

- бессонница;

Панические атаки – серьезные последствия фобий.

Подвергаясь страху, человек сильно ограничивает свои жизненные возможности. Например:

- избегает социальных контактов;
- ограничивает себя (в еде, в полетах на самолетах, в посещении людных мест и мероприятий);
- не заводит отношения из-за страха потери, измены;
- боится изменить что-то в жизни (ненавистную работу, абьюзивные отношения);

Помните: даже если у Вас что-то не получится, Вы не уйдете с пустыми руками. Жизненный опыт поможет Вам справляться с трудными ситуациями в дальнейшем.

Иногда чувство страха совсем не мешает, а помогает в развитии. Например, когда Вы боитесь потерять работу, Вы начинаете трудиться усерднее. Боязнь провалиться на экзамене в университете или школе так же заставляла Вас пораскинуть мозгами, не так ли? Однако всё это индивидуально. Кого-то фобии подталкивают к действиям, а кого-то приводят в оцепенение и фрустрацию. В основном иррациональный страх – тормоз развития, поэтому от него нужно избавляться.

## **Как избавиться от страха**

Перед тем, как получить свободу от страха надо определить его причины. Вероятнее всего, это прошлый травматический опыт, который спрятался в глубинах Вашей души. Иногда причина страха лежит далеко не на поверхности.

Прежде всего, не чурайтесь психолога. Грамотный специалист поможет, но только если Вы сами этого хотите. Но избавиться от страха можно и самостоятельно.

## **Как побороть страх: 6 эффективных способов**

Итак, если Вы готовы победить страхи:

1. Не множьте тревогу. Как только начинаете беспокоиться – переключайте внимание.
2. Обдумайте, насколько иррационален Ваш страх. Запишите мысли об этом на бумаге.

3. Представьте, что худшее уже случилось. Расслабьтесь и подумайте, что бы Вы делали, если бы худшее действительно произошло.
4. Погрузитесь с головой в работу. Просто и эффективно.
5. Перестаньте заглядывать в будущее. Учитесь жить моментом.
6. Сравните себя с людьми, которым сейчас действительно хуже. Поймите, что всё не так плохо.

Помните, что избавиться от страха возможно. Главное – верить в самого себя и не сдаваться.

## Самооценка и уверенность в себе

Быть уверенным в себе, в своих силах и способностях – чрезвычайно важно в современной жизни. В условиях конкуренции во всех сферах деятельности выигрывает всегда тот, кто уверен в себе. Подробнее о том, что такое уверенность в себе, как повысить самооценку – читайте в статье.

### Что такое уверенность в себе

Самоуверенность – это позитивная оценка своих способностей. Главные секреты абсолютной уверенности в себе просты. Важны не столько Ваши реальные умения, сколько внутренняя установка. К нарушению самоуверенности может привести неудачный социальный опыт, череда травмирующих событий и т. п. Хорошая новость в том, что уверенность в своих силах это приобретаемый навык.

Об уровне уверенности в себе у человека «кричит» буквально всё: взгляд, манера речи, тембр голоса, осанка, поза, походка. Признаки уверенного человека:

- громкая, неспешная речь;
- взгляд «глаза в глаза»;
- прямая осанка, подбородок поднят вверх;
- энергичная походка;

Совершенно другая картина в глазах окружающих, когда человек сомневается в себе:

- тихая речь, собеседник постоянно переспрашивает;
- отводит взгляд;
- сутулость;

- походка вялая, растерянная;

## Секреты уверенности в себе

Проблема в том, что секретов как таковых нет. Если Вы, будучи нерешительным и робким, подойдете к [успешному человеку](#) за советом, что он Вам ответит? Вот эту заезженную фразу: «Просто расслабься!»? Или ещё лучше: «Будь самим собой!»? Не поможет, не так ли? Перед тем, как повысить самооценку и уверенность в себе, запомните простые правила:

1. Принимайте хорошие комментарии в Ваш адрес, запоминайте их.
2. Сомнения в себе – это нормально.
3. Обдумайте свои сильные стороны и в минуты сомнений вспоминайте их.
4. Учитесь [контролировать свои эмоции](#)
5. Не вникайте в мнение людей, которые не верят в Вас. [Будьте сильным](#). В то же время научитесь быть хорошим слушателем, особенно если боитесь социальных контактов. Когда Вы вовлечены в диалог, Вы отвлекаетесь от собственных страхов.
6. Совершайте добрые поступки. Люди потянутся к Вам, если Вы бескорыстно им поможете. Это касается как рядовых мелочей, вроде помочь коллеге по работе, так и небольших пожертвований приютам или церквям. Плюс ко всему, добрые дела всегда поднимают настроение.

## Как повысить самооценку и уверенность в себе

Переходим от советов к реальным действиям. Способы, как обрести уверенность в себе, это всегда комплексная работа над своим «Я». Каждый день необходимо делать некоторые вещи, чтоб постепенно повышать самооценку.

### Упражнения для развития уверенности в себе:

- **Продумайте все свои сильные стороны.**

То, за что Вы можете поблагодарить сами себя. Скомпонуйте их в небольшую речь на несколько минут. Проговаривайте перед зеркалом каждый раз, когда чувствуете упадок стремлений.

- **Держите спину ровно.**

Гордо поднятая голова придаст Вам ощущение небольшого превосходства и самодостаточности.

- **Делайте комплименты окружающим.**

Перестаньте сравнивать себя с людьми и заниматься сплетнями, это только разрушает самооценку. У каждого человека есть свои сильные стороны. Точно так же и Вы, в чем-то лучше, в чем-то хуже. Это естественно, ведь никто не идеален.

- **Начинайте говорить.**

Если хотите что-то высказать и боитесь осуждения, попробуйте однажды перебороть свой страх. С каждым разом станет легче.

- **Занимайтесь спортом.**

Не зря говорят, что в здоровом теле – здоровый дух. Укрепляя физическую форму, Вы поднимете себе самомнение.

## Как повысить самооценку и уверенность в себе подростку

На мнение подростка о себе влияют родители. Их задача – помочь подрастающей личности укрепить уверенность в себе. К сожалению, нередко случаются случаи, когда родители уничтожают уверенность подростка в себе. Как заново поднять самооценку и уверенность в себе, если ты подросток:

- **Знай, ты не один!**

Даже если родители постоянно давят на тебя своим авторитетом, постоянно сравнивают тебя с другими и критикуют твои вкусы. Попробуй поговорить с ними искренне, что тебе неприятно такое отношение. Не поможет – не беда. Пропускай мимо ушей.

- **Подумай о будущем.**

Ты уже знаешь, чем собираешься заниматься в жизни? Развить уверенность в себе поможет новое хобби или увлечение, которое будет приносить доход сейчас или в будущем. Развивай себя!

- **Внешность – не главное.**

Запомни, что каждый человек красив. Во взрослой жизни внешние данные не влияют ни на что, влияет твоя уверенность в себе и твои способности. Подростковые годы – лучшая пора заняться [саморазвитием](#).

Заведи больше друзей. Ходи на разные мероприятия, кружки по интересам, где найдешь единомышленников.

## Как повысить самооценку женщине

Уверенная в себе женщина – всегда успешная леди. Советы, как женщине обрести уверенность в себе:

- одевайтесь строже, одежда обязательно свежая и выглаженная;
- перестаньте жестоко критиковать себя, подмечайте хорошие стороны;
- больше общайтесь с друзьями и близкими, слушайте слова поддержки;
- избавьтесь от лишнего перфекционизма;
- многим женщинам уверенности в себе добавляет даже легкий мейк-ап;
- расширяйте кругозор, общайтесь с новыми людьми;

Если для окружающих Ваша внешность не играет особой роли, то любой девушке важно быть красивой. Если Вам не нравится, как Вы выглядите, возможно стоит обратиться за помощью к стилисту или визажисту? Попробуйте изменить что-то в своем имидже. Только ради себя, а не ради окружающих.

## Как повысить уверенность в себе мужчине

Повысить самооценку мужчине не сложнее, чем женщине. Уверенный в себе мужчина достигает больших успехов в работе, легче добивается желаемого. Да и с девушками проблем не возникает. Простые правила и советы, как повысить самооценку и уверенность в себе мужчине, действуют для всех:

- следите за внешностью, будьте всегда опрятным;
- перестаньте бояться ошибок, ошибаются абсолютно все;
- во время диалогов концентрируйтесь на собеседнике, а не на том, что о Вас могут подумать;
- когда в голову лезут тревожные мысли – помните о своей цели;
- окружите себя уверенными в себе и успешными людьми, подмечайте их поведение;

Возможная причина неуверенности – завышенные требования к самому себе. Намечайте краткосрочные цели каждый день и выполняйте их. Затем переходите на более масштабные. Важно не ставить к себе недостижимых требований, тогда Вы быстро обретете уверенность в себе!

# Личностный рост

**Личностный рост** – это самореализация человека, постоянная работа над собой, возможность творить. Он напрямую зависит от желания человека покорять новые вершины.

Современный мир требует от человека не останавливаться на достигнутом. Ведь для достижения успеха в любой области необходимо постоянно развиваться, открывать новые горизонты, заниматься [развитием своей личности](#).

Каждый человек имеет собственное представление о том, что значит личностный рост. Но в психологии личности выделяют следующие признаки личностного роста:

- Расширение списка любимых занятий.
- Укрепление своей точки зрения по жизненным позициям.
- Толерантность. Эмпатия.
- Понимание своих желаний, потребностей и возможностей.
- Внутренняя свобода.
- Личная ответственность за слова и действия.
- Принятие себя таким, какой ты есть.
- Защита своего мнения.
- Постоянная работа над своими ошибками и недочетами.
- Саморазвитие. Поиск новых способностей и талантов.

Проанализируйте свою жизнь. Если для вас свойственны один или несколько из перечисленных признаков, то вы двигаетесь в правильном направлении личностного роста и [саморазвития](#).

## Обозначим действенные направления самосовершенствования:

- Освободите голову от пустых мыслей и проблем. Все это в значительной степени отвлекает от новых свершений.
- Уделяйте время самообразованию. Читайте книги, посещайте выставки, участвуйте в конференциях, путешествуйте.
- Развивайте логику. Учитесь общаться с людьми. Осваивайте [невербальные средства общения](#) и ораторские навыки.
- Научитесь чувствовать себя. Для этого изучайте духовную и психологическую литературу.

- Воспитывайте в себе уважительное отношение к деньгам. Перестаньте говорить, что у вас нет денег. Полюбите деньги, а они полюбят вас.
- Мечтайте и визуализируйте свой путь поэтапно.
- Слушайте только себя. Избегайте неудачников, которые тянут вниз.
- Всегда идите вперед. Даже маленький шаг – это движение в будущее. Помните, что отсутствие прогресса – это всегда регресс.

Перечисленные направления помогут реализовать свои способности, а значит достичь успеха и значимого социального положения.

## Личностный рост и развитие

Если человек ведет активную социальную, профессиональную и культурную жизнь, то на определенном жизненном этапе он задумывается над тем, что такое личностный рост, с чего же начать.

Личностное развитие человека начинается с самого рождения и обусловлено человеческой природой. В психологии выделяют такие теории личности и личностного роста:

- Теория бихевиоризма рассматривает одинаковые возможности человека при рождении, что исключает врожденные таланты.
- Экзистенциальная теория трактует личностный рост с процессом самопознания человека.
- Теория «неизбежного позитива» является наиболее популярной. Она рассматривает человека как сосуд, наполненный при рождении. Реализовать который можно только под влиянием определенных условий и факторов.

## Упражнения на личностный рост:

- **Жизненный успех.** Обсуждение в паре позитивных моментов и впечатлений от них.
- **Лестница.** Нарисуйте десять ступенек и расположите себя на одной из них. Если вы поставили себя с первой по четвертую ступеньки, то вы обладаете заниженной самооценкой. Если вы расположили себя с пятой по седьмую ступеньки, то у вас преобладает адекватная самооценка. Если вы отметили себя с восьмой по десятую ступеньки, то вы обладаете завышенной самооценкой.
- **Передышка.** Выделите время для себя. Вкладывайте в свои ресурсы.

Психологи в качестве упражнения на личностный рост выделяют изучение иностранных языков. Причины изучения иностранного языка можно обозначить так:

- Тренировка памяти. Изучайте языки в любом возрасте для сохранения мозга в рабочем состоянии до глубокой старости.
- Тренировка речевого аппарата. Фонетические особенности иностранного языка обогащают речь новыми звуками.
- Путешествия будут более комфортными, если вы говорите на минимальном разговорном английском.
- Расширение связей и взаимодействия с обществом.
- Карьерный рост. Для получения должности учи язык.
- Расширение кругозора и повышение культурного уровня.

Также одним из интересных методов личностного роста является развитие по технике **«колесо жизни»**. Данная техника используется в тренингах по личностному росту. Помогает выстроить баланс в жизни. Назовем основные ее составляющие:

1. Здоровый образ жизни: физическая активность и полноценное питание.
2. Социальное окружение и друзья.
3. Семейные отношения.
4. Работа. Карьера.
5. Финансы.
6. Духовная жизнь и творчество.
7. Личностный рост.
8. Хобби.

Нарисуйте круг и разделите его на восемь равных частей. Отметьте по десятибалльной шкале каждый сектор «колеса жизни» в соответствии с вашими жизненными результатами и целями. По проставленным баллам будет видно, что в вашей жизни развито, а над чем стоит поработать.

Чтобы эффективнее развиваться как личность, проанализируйте полученные результаты. Помните, что условием личностного роста является выход из зоны комфорта, несмотря на лень и страх. Избавьтесь от привычек, которые тормозят ваш личностный рост. Именно такая стратегия поможет выбраться из бесконечной суеты и достичь желаемых результатов.

# Депрессия: просто усталость или пора действовать?

У более чем 350 миллионов человек по всему миру диагностирована депрессия. И никак нельзя посчитать количество тех, кто не стоит на учете у психолога или психиатра. Что такое депрессия, как она проявляется, и, как обнаружить болезнь у себя – расскажем в статье.

## Что такое депрессия?

Депрессия – это не просто плохое настроение. Это серьезное психическое заболевание, требующее незамедлительного лечения. Самое страшное в том, что у депрессии нет лица. Ей подвержены абсолютно все люди на земле, вне зависимости от возраста, пола, национальности и материального положения.

На первых стадиях развития депрессию можно излечить самостоятельно или при помощи психотерапевта. При затяжных, тяжелых формах болезни одной психотерапии недостаточно: в ход идут лекарственные средства. Поэтому так важно распознать ее в легкой форме, и не дать возможность развиваться.

## Причины депрессии

Факторы, что вызывают у человека меланхолию, делятся на 3 группы: эндогенные, соматогенные и психогенные.

## Эндогенная депрессия: симптомы и лечение, причины появления

Болезнь носит эндогенный характер, если причина является расплывчатой и неясной (беспричинная депрессия). Некоторые исследователи полагают, что эндогенную депрессию могут вызвать нарушения функций мозга. Процент эндогенной депрессии составляет 5-7% от общего числа заболеваний. Остальные виды расстройства имеют вполне объяснимые причины.

Лечение эндогенной депрессии по большому счету должно быть медикаментозным.

## Гормон депрессии

Не существует одного определенного гормона, чье нарушение работы вызывает депрессию. Зарождение и протекание депрессии связано с повышенной секрецией всех стрессорных гормонов. Для диагностики

эндогенной депрессии используется активность гипофиз-адреналовой системы.

## Соматогенный и психогенный характер депрессии

К соматогенным (соматическим) причинам депрессии относятся другие заболевания. Среди таких причин выделяются как патология мозга (инсульт, опухоль, травмы головы), так и некоторые хронические недуги (сахарный диабет, астма). Плюс ко всему, подавленное состояние является побочным эффектом некоторых медицинских препаратов.

Психогенная, или как её называют «экзогенная», депрессия вызвана исключительно влиянием извне. Является наиболее распространенной. К внутренним причинам, которые способствуют развитию экзогенной депрессии относят:

1. Сложная жизненная ситуация.
2. Затяжная болезнь.
3. Потеря близкого человека (возможно и домашнего животного).
4. Резкое ухудшение благосостояния.
5. Одиночество.

## Депрессия нападает не сразу. Первые признаки недуга

Распространенный миф, что тяжелая симптоматика нападает на человека сразу. Если Вы подозреваете заболевание у себя или у близкого человека, обратите внимание на поведение индивида. Признаки скрытой депрессии, при наличии которых стоит подумать о психическом благосостоянии:

- отсутствие интереса к половой жизни;
- колебание веса;
- человек перестает следить за гигиеной;
- отсутствие [мотивации](#);
- хроническая усталость;

Как любая другая болезнь, депрессия развивается постепенно и может начинаться с банальной усталости. К сожалению, распознать болезнь на первых порах удастся далеко не всем. Обращать внимание на психическое состояние люди начинают тогда, когда симптоматика становится очевидной. Признаки тяжелой депрессии следующие:

- апатия;

- появляются проблемы с концентрацией, мешающие работе;
- бессонница или переизбыток сна;
- агрессия по отношению к другим людям;
- суицидальные мысли;

При наличии последнего признака, у человека 100% можно диагностировать депрессию. Мысли о суициде – это не шутка и не попытка привлечь к себе внимание. Если у Вас или у Ваших близких наблюдался подобный симптом, немедленно отправляйтесь к психиатру.

## Виды депрессии

### Классификация депрессивных расстройств в психиатрии (таблица)

Депрессивный эпизод	Наиболее типичная форма депрессии. Продолжительность от 2-х недель до 1 года. Однако, если человек не получил должного лечения, может повторяться в течении жизни.
Рекуррентная депрессия	Клинический вид депрессии, когда фазы подавленности чередуются с фазами нормального настроения. Начинается с подросткового возраста и без лечения может длиться всю жизнь. Сильно влияет на работоспособность человека.
Дистимия, затяжная депрессия	Характеризуется менее выраженными симптомами, но большей длительностью. Дистимия диагностируется, если признаки депрессии длятся больше 2-х лет.
Биполярная депрессия	Устаревшее название – маниакально-депрессивный психоз. Выражается в резких перепадах настроения: от подавленного к нормальному, от нормального к сильному возбуждению. После окончания последней фазы человек возвращается к депрессивному состоянию. Для маниакальной фазы характерна чрезмерная активность, снижение потребности во сне, необдуманные решения.

Смешанное тревожно-депрессивное расстройство	Диагностируется тогда, когда у человека симптомы депрессии и тревоги выражены равномерно.
Депрессивный психотический эпизод	Особо опасный тип депрессии, требующий стационарного лечения и наблюдения у психиатра. Проявление психоза может выражаться в галлюцинациях/ложных убеждениях.
Атипичная депрессия	Наряду с классическими симптомами депрессии наблюдается эмоциональная реактивность, повышенный аппетит (и увеличение веса как следствие), сонливость, нарушение социальной активности.
Сезонно-депрессивное расстройство	Депрессивная фаза связана с резким изменением климата (чаще всего наступает <a href="#">осенью</a> или зимой). По симптоматике схожа с атипичной депрессией.
Краткосрочное депрессивное расстройство	Наиболее легкая форма депрессии. Длительность: до 2-х недель. При отсутствии лечения или поддержки со стороны близких, может перерасти в серьезное расстройство.

Для физических болезней выделено 5 стадий принятия: отрицание, [гнев](#), осмысление, депрессия и принятие. В психологии можно выделить следующие фазы депрессии: отрицание, осмысление и принятие.

## Стадии депрессии

1. На 1 стадии депрессии человек не подозревает у себя признаков расстройства. На все замечания близких и друзей отмахивается. Характерны симптомы легкой стадии депрессии: усталость, раздражительность, плаксивость.
2. На 2 стадии человек начинает замечать симптомы, препятствующие работоспособности и нормальному течению жизни. Пытается понять

причины и найти выход без помощи других людей, всячески подбодрить себя.

3. На 3 стадии человек так или иначе понимает необходимость лечения. Последняя стадия депрессии «принятие» означает, что человек понял и осознал свою болезнь и готов с ней бороться.

Иногда человек, страдающий депрессией, не может перейти на 3 степень самостоятельно. Тогда ему как никогда нужна поддержка, иначе есть риск суицида или самоповреждения.

Если Вы наблюдаете признаки депрессии у себя или у своих близких, не медлите и ищите возможности [борьбы с «чумой» 21 века!](#) Поход к психотерапевту – это не стыдно, стыдно даже не пытаться справиться с болезнью.

## Креативное мышление. Как его развить?

Креативное мышление – бесспорный помощник в продвижении своего дела. В бизнесе оно проявляется в быстрых и свежих решениях.

Каждый день человек решает тысячи стоящих перед ним задач. Многие к их решению подходят шаблонно. Ведь эти шаблоны складываются годами.

Шаблонное мышление помогает выполнять действия без опасности для жизни. Но оно действует как яд по отношению к креативности. Хотя креативное мышление для нашего мозга можно рассматривать, как тренировку для тела.

### Что значит креативное мышление?

Креативное мышление – это умение творчески подойти к решению рутинной задачи. Творческое мышление немислимо без воображения.

**Отметим некоторые характеристики процесса творческого мышления:**

- Разнообразие идей.
- Любознательность.
- Нестандартность.
- Беглость мыслей.
- Метафоричность.
- Стрессоустойчивость.

Перечисленные характеристики креативности способствуют движению вверх. Ведь развитое креативное мышление дает человеку новый способ

действия в стандартной ситуации. А значит вселяет оптимизм и стремление развиваться. Поэтому не бойтесь учиться. Развивайте свои способности и интуицию.

Творческое мышление и креативные способности насильно развить нельзя. Но подпитать с помощью особых технологий можно.

### **Обозначим следующие особенности движения к креативному мышлению:**

- ***Креативное мышление проявляется в социуме.***

Найдите для своих идей соратников и единомышленников. Они посмотрят на вашу идею под другим углом зрения.

- ***Чтобы творчески мыслить, создайте правильное пространство.***

Это может быть кабинет с книгами, любимое кресло, негромкая музыка.

- ***Креативному мышлению нужно время.***

Интересная идея появляется в голове не по щелчку пальца. Ей нужно созреть и вырасти.

- ***Обсуждайте ваши идеи с разными людьми.***

Ведь креативное мышление требует разнообразия. Люди из разных культур больше склонны к созданию инноваций.

- ***Используйте различные ресурсы в сборе информации.***

Наблюдайте. Исследуйте. Посещайте культурные мероприятия.

Данные особенности дадут вам правильный вектор в развитии креативного мышления.

## **Техники развития креативного мышления**

Настоящее творческое мышление характерно только взрослым людям. Чтобы создать произведение искусства, нужно достичь определенный уровень мастерства.

Но креативному мышлению можно научиться. И даже нужно. Ведь современная жизнь требует от человека нестандартных решений. Поэтому постоянно развивайте свой творческий потенциал.

### **Как развить креативное мышление?**

**Предлагаем следующие удачные техники:**

- **Активируйте мозг для творчества** (для этого регулярно занимайтесь физической культурой, совершайте долгие прогулки на свежем воздухе).
- **Качественно отдыхайте.**
- **Получайте новые впечатления** (для этого ходите в театр, на выставки, концерты. Путешествуйте по миру).
- **Ежедневно читайте** (хотя бы по пятнадцать минут).
- **Продолжайте учиться новому.**

**Устраивайте мозговой штурм** (участвуйте в марафонах, квестах).

Также в развитии креативного мышления помогают такие известные технологии:

- **«Шесть шляп».**

Данная технология хороша в дискуссии. Учит дискутировать. Помогает под другим углом зрения видеть одну и ту же проблему.

- **«Мозговой штурм»**

Позволяет рассмотреть несколько разных идей.

- **«Метод маленьких человечков»**

Предлагает разбить одну большую проблему на много маленьких. Постепенное решение маленьких проблем приведет к разрешению большой.

Развивать креативное мышление можно и с помощью различных упражнений.

Представим некоторые из них:

- **Нарисуйте дом.**

Но нарисуйте дом придуманными вами словами. Возьмите слова «дом», «жираф», «треуголка». Нарисуйте синюю крышу, треугольные окна, длинный дом, как жираф. Эта игра раскроет в вас талант архитектора. Расширит границы возможного.

- **Свяжите несвязное.**

Найдите у случайных предметов общее и представьте в виде рассказа.

- **Нарисуйте несуществующее животное.**

Такие упражнения учат мыслить творчески. Их выполнение влияет на формирование мышления [успешного человека](#).

А мышление делового человека отличается следующими признаками:

- **Позитивность.** Как советовал барон Мюнхгаузен: «Улыбайтесь, господа».
- **Уверенность.** Успешные люди верят в успех своего проекта. Неудачи рассматривают как возможность посмотреть на проблему с другой точки зрения.
- **Честность.**
- **Упорство.**
- **Ответственность.**

Эти и другие признаки подчеркивают творческий подход успешного человека к решению поставленных задач. Они раскрывают особенности мыслительного процесса развитого человека.

**Развивайте мышление успешного человека у себя с помощью нехитрых советов:**

- **Никто не виноват в ваших неудачах.** Возьмите ответственность на себя. Наладьте диалог с директором или подчиненными.
- **Деньги должны работать.** Вкладывайте по 10 % от дохода туда, где они будут работать.
- **Конкретизируйте мечту в четкую цель.** Не «я хочу на море», а «куда именно и когда».
- **Не бойтесь внимания к своей персоне.** Расправьте плечи. Поднимите голову. Раскройте глаза перед неизведанным.
- **Продолжайте учиться и повышать квалификацию.**

Данные рекомендации научат вас контролю над своими мыслями. А внедрение в практику упражнений и технологий поможет развить креативное мышление.