

Как восстановиться после конфликта?

Современный бизнес все больше ориентируется на обслуживание клиента. При этом клиенты часто совсем не утруждают себя необходимостью быть вежливыми и терпимыми. Конфликты при обслуживании – неприятная, но, к сожалению, неотъемлемая часть сервиса.

Кроме того, все мы сталкиваемся с острыми конфликтами в повседневной жизни. И хотя исключить такие столкновения невозможно, можно управлять ситуацией и эффективно утилизировать их последствия.

Оперативные меры утилизации последствий конфликта.

Возможно, сразу после конфликта Вам предстоит общение. Вот несколько способов быстро восстановиться.

Дыхание. Замечательно, если Вы владеете некими дыхательными упражнениями. Но(!) достаточно просто вздыхать. Да-да, вздыхать. Вспомните, мы часто произвольно вздыхаем в затруднительных ситуациях. Это совершенный физиологичный способ утилизировать последствия стресса. Вздохните в обычно присущем для Вас темпе.

Самомассаж лица. Интересно, что эмоциональное напряжение в конфликте сочетается с мышечным. И больше всего такую нагрузку испытывают мышцы лица и шеи. По этому берегите лицо и его мышцы. Расслабьте лицо с помощью простейшего массажного приема: поглаживания. Движение напоминает «омовение» ладонями и позволяет мимическим мышцам частично расслабиться.

Шея и плечевой пояс – вторые по значимости места, где скрывается послеконфликтное напряжение. Если это напряжение оставить без внимания, оно напомнит о себе головными болями и скованностью. Повращайте шейю. Наклоните ее в стороны и вперед.

Хорошо размять и остальные мышцы. Но делать разминку где-то в офисе или за стойкой администратора несколько нелепо. Чтобы задействовать дополнительные группы мышц, можно просто пройтись. Просто пройтись по офису.

Простая работа с положительным результатом. Дополнительный способ восстановить спокойствие. Например: разложите в желаемом порядке предметы и канцелярию на рабочем столе. Маленькая работа с положительным результатом сделана.

Чего не стоит делать сразу после конфликта:

Курить. Хотя бы полчаса после событий. Часто курильщики испытывают возбуждение и нервозность, если «перекур» откладывается. «Закуривая» последствия конфликта, можно приучить организм ожидать «успокоительной сигареты». При этом чувство ожидания и нервозности станет преследовать еще во время конфликта. Особенно, если он затягивается. Если невозможно отказаться от этой привычки, покурите, когда уже полностью успокоитесь.

Кушать. По крайней мере, больше, чем конфета к чаю. Иначе в будущем без еды стресс уже не снять. Привыкнув заедать переживания, легко набрать совсем ненужные килограммы.

Использовать лекарства. Если только их не рекомендовал врач.

Утилизация отсроченных последствий конфликта.

Откровенные беседы. Интересно, что метод открытой беседы реализован за рубежом в терапии алкогольной зависимости. В нашей стране сохранилась традиция частных душевных бесед. Открытый рассказ о конфликтном событии, возможен в кругу друзей, подруг, близкого человека и даже коллег по работе. Выслушав Ваш рассказ о событиях конфликта, собеседники помогут частично утилизировать негативные

переживания. Впрочем, можно обратиться к профессиональному психологу.

Прикосновения, объятия. Возможно, Вы замечали, как дети любят прикосновения и объятия. А быть может, Вы видели, как близкие люди идут, держась за руки? Или у постели близкий человек держит больного за руку, облегчая его страдания. Все эти случаи связаны с чудесным успокаивающим эффектом живого прикосновения.

Если у Вас есть возможность, обнимайте любимых, близких людей. Держитесь за руки, носите на руках и т.п. Или посетите сеансы релаксирующего массажа.

Забота и чувство востребованности. Еще один инструмент повышения повседневной стрессоустойчивости к конфликтам. Психологическая статистика показывает, что люди, ухаживающие за другими, лучше переносят стресс. Чувство востребованности и забота позволяет им переключиться с негативных мыслей на текущие задачи.

Бескорыстные доброжелательные поступки. Вы помните мультфильм, где герои передавали друг другу букет? А на вопрос «А за что?» отвечали: «Просто так». Это и есть простейший пример бескорыстного доброжелательного поступка.

Любой поступок по отношению к другому человеку, который не преследует для Вас ни эмоциональной, ни рациональной выгоды, но при этом приносит выгоду оппоненту, можно считать бескорыстным. Эти поступки могут быть как в отношении близких людей (просто позвонить родителям, сделать ни с чем не связанный подарок близкому человеку), так и к совершенно незнакомым гражданам (пропустить авто с соседней полосы, уступить место в общественном транспорте).

Интересно, что польза от таких поступков для нашей психики значительно превышает ту рациональную пользу, которую получит Ваш оппонент. Наше подсознание оценивает такой поступок как великодушный. Великодушие в неискаженном смысле этого понятия. Благотворительное воздействие бескорыстных доброжелательных поступков затрагивает наши неосознаваемые эмоции. Наиболее глубокую и трудную для воздействия часть психоэмоциональной сферы.

Как восстановиться после конфликта

Автор: admin

14.03.2011 13:58 - Обновлено 29.10.2014 10:12

Когда Вы решите воспользоваться этим методом, советую руководствоваться принципом «сделал и забыл». Если подсчитывать добрые дела и ставить напротив галочки, положительный эффект значительно снизится.

Описанные мною приемы просты и могут показаться банальными. Почему такие эффективные инструменты дискредитировали свою практическую пользу? Об этом заметка в блоге «Почему простые приемы часто не используются».

Желаю Вам избегать конфликтов. А если случаются – эффективно управлять ими и безболезненно ликвидировать последствия.

Автор - Олег Астахов

[Источник](#)