

Как да общуваме с „трудните хора“?

Всеки човек се е срещал в живота си с т. нар. „трудни хора“. Това биха могли да бъдат онези, които създават стресови и конфликтни ситуации; хората, с които изпитваме силни затруднения в общуването и които ни оставят без думи; или пък онези, от които лъха обезкуражаваща хладност и ни карат дори да изпитваме страх. Как да се държим в такива ситуации? Как да се справяме с проблемите, с които се сблъкваме в резултат на негативното поведение и отношение на околните?

Ето някои от категориите „трудни хора“ и стратегиите на общуване с тях:

Гневният

Когато хората преживяват пристъп на гняв и ярост, в кръвта им нахлуват големи количества от хормона адреналин. Случващото се събитие провокира реакция от типа „сражай се или бягай“ и ако човек е в по-голяма степен склонен към агресивно отреагиране, обикновено побеждава реакцията „сражай се“. Адреналинът дава допълнителна енергия и тя „настоява“ да бъде оползотворена. Ако вашите действия или думи са станали причина за нечий гняв или вие просто сте се оказали на грешното място в грешното време, ще ви се наложи да се справите с възникналата трудност.

Разбира се, да се отговори на агресията с агресия би означавало да се задълбочи и усложни ситуацията и единственото, което бихте могли да „спечелите“, би било лошо самочувствие или повишено кръвно налягане. Ако вашата естествена реакция е да вдигнете юмрук в отговор на нападението, то трябва да си дадете сметка за това и да се научите да се контролирате и да управлявате реакциите си.

Помнете, че чуждият гняв няма спрямо вас пряко лично отношение – той не касае вашата същност, колкото и конкретно лични да ви се струват нападките. Гневът може да бъде предизвикан

от това, което вие сте направили или не сте направили, от вашата позиция или възгледи, но вие – вашата личност – сте независима индивидуалност със своите права. Постарайте се да се дистанцирате от моментния изблик на гняв: излезте от ситуацията и влезте в ролята на наблюдател; постарайте се обективно да се „вслушате“ в случващото се. Не захранвайте избухналия гняв, добавяйки към огъня от „своите дърва“!

В случаите, когато все пак искате да се намесите и да отговорите на нападките на гневния човек, говорете с колкото се може по-спокоен и тих глас. Това би могло да успокои другия, но от друга страна, ако гневът му е все още силен, такъв тон би могъл да провокира по-нататъшно нарастване на яростта. Именно поради това опитайте **различна стратегия.**

Признайте гнева на сърдития човек с думите: „Аз виждам, че ти се ядосваш – и аз бих реагирал/а по този начин на твое място.“ Опитайте се постепенно да задавате своя тон и ритъм, снижавайте силата и тоналността на своята реч съобразно развитието на ситуацията, като я приближавате към нейния край. Вие ще откриете, че на несъзнавано ниво другият човек ще разбере, че вие му съчувствате и по тази причина ще ви последва и от своя страна ще започне да общува по-рационално. Възможно е да ви се наложи да почакате известно време, докато „бурята“ започне да утихва, но умиротворявайки го, вие постепенно ще успеете да въведете човека в по-спокойни води. Ако не осъждате неговите чувства, ще съумеете меко и внимателно да му дадете да разбере, че сте наясно с неговите емоции и логика, приемате съществуващите факти, т.е. източника на неговите проблеми.

Когато двамата с въпросния човек отново станете „равни“ – в еднакво настроение, вие ще можете уверено и позитивно да водите по-нататъшните преговори за същността на нещата и да се придвижите напред в своите отношения.

Помнете: ако все пак не ви се получи, вие не сте длъжни да служите за боксова круша. Ако другият човек отказва да се успокои,

ако той настойчиво се е вкопчил в своя обвинителен тон, вие може решително да кажете следното: „Това няма да ни доведе доникъде и е по-добре да поговорим за това утре/друг път.“ или „Аз не искам да говоря за това с такъв тон.“, след което да оставите ситуацията такава, каквата е.

За допълнителни въпроси и дискусии във връзка с публикуваните материали от „Съветите на училищните психолози“ се свържете с нас чрез мобилните ни телефони или онлайн.