



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

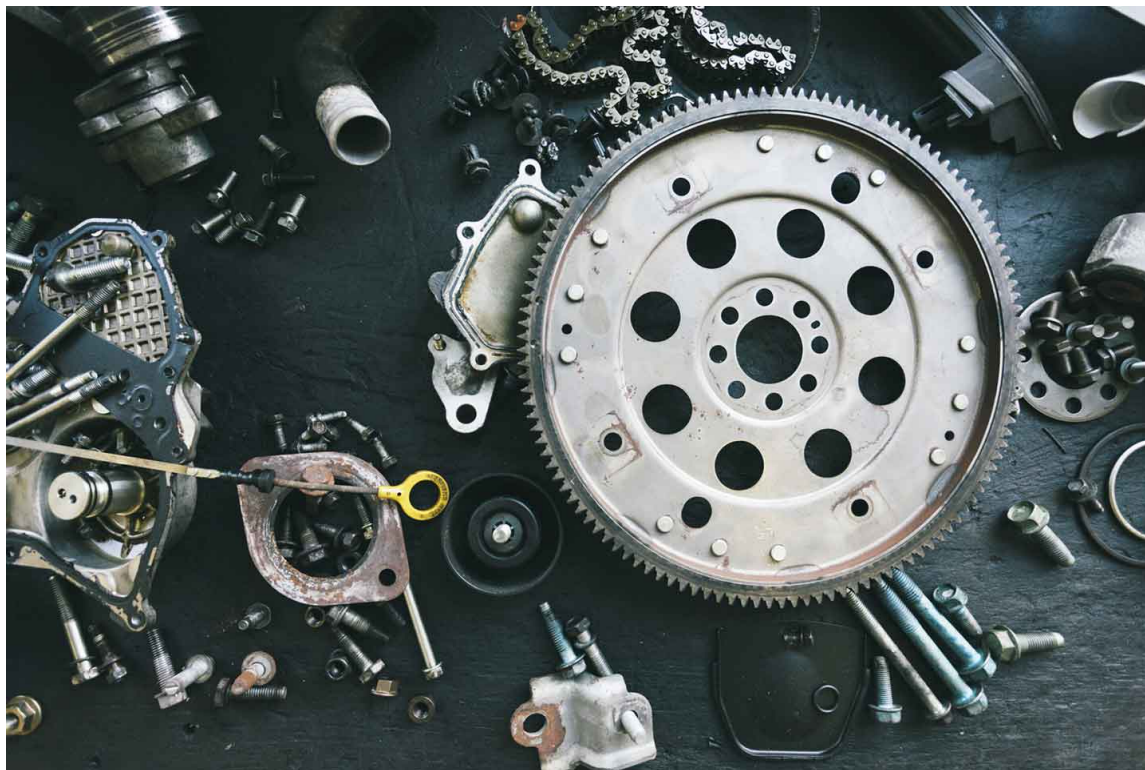
*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

ВВЕДЕНИЕ



Мир мореплавания - это мир, полный межкультурных контактов. Из-за различий в культурах моряков из разных стран могут возникать конфликты. С помощью этой методички мы хотели бы дать вам некоторую информацию и методы решения конфликтных ситуаций на борту вашего судна. В буквальном смысле вы все находитесь на одном корабле, и все вместе должны благополучно добраться до следующего порта. Вы все должны полагаться друг на друга. Отношения на работе не обязательно должны перерасти в дружбу, но у вас может быть либо хорошая рабочая атмосфера либо плохая, в которой проблемы и несчастные случаи могут случаться гораздо чаще.



It is not allowed to modify these cards without agreement of Deutsche Seemannsmission Hamburg-Harburg e.V. All rights are at Deutsche Seemannsmission Hamburg-Harburg e.V.. We assume no responsibility for the use of the cards nor the translation.

© Deutsche Seemannsmission Hamburg-Harburg e.V. 02.03.2022, Hamburg, Germany



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

ИЗУЧЕНИЕ КОНФЛИКТА



Принято считать, что конфликты в основном носят негативный характер. Они связаны со стрессом и болезненными переживаниями для обеих конфликтующих сторон. Для возникновения конфликта, в который вовлечен кто-то лично, необходима эмоциональная привязка. В противном случае мы могли бы просто игнорировать конфликт и не были бы вовлечены в него ни эмоционально, ни физически.

В коммуникативном образовании мы стараемся не рассматривать конфликт как нечто плохое. Мы стараемся увидеть инновационный характер конфликтов для участвующих сторон. Мы различаем два типа конфликтов:

- Социальный/ конструктивный конфликт:

o Стабилизирует социальную группу, (перестраивает) структуру группы.

o Способствует инновациям и коммуникации внутри группы, помогает принять разных людей и мнения в группе такими, какие они есть, помогает установить порядок в группе.

- Диссоциальный/деструктивный конфликт:

o Разъединяет группу, создает барьеры между членами группы.

o Порождает недопонимание, ненависть, а в самых тяжелых случаях - насилие.

В целом, любое конфликтное поведение - даже насилие - это форма коммуникации! Особенно если кто-то не может больше общаться словами или не чувствует, что его понимают (это не значит, что все должны быть согласны).



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

КОНФЛИКТ КАК СРЕДСТВО ОБЩЕНИЯ



Вам необходимо найти способы, которые позволят вам и членам вашего экипажа открыто общаться, принимая во внимание различия между всеми людьми, их культуру, их мнения и *веру в плюралистическое общество*.

Общение - это произнесенные слова, поведение, жесты, мимика и т.д.

Общение - это всегда отправление и получение сообщений на разных уровнях:

- Информационный уровень:

o То, что говорит один человек

o Что понимает другой человек

- Уровень отношений:

o Что один человек имеет в виду и хочет выразить

o Что, по мнению одного человека, имеет в виду другой и догадывается, что он или она хочет выразить.

Может быть большая разница между тем, как вы видите себя и как видит себя другой человек. Мы не всегда ведем себя конгруэнтно/понятно, даже если нам кажется, что это так. Конфликт также может быть средством снятия стресса для других или более глубоко сидящих конфликтов у человека, называемых косвенным конфликтом.

Правила общения. Вот основные правила вежливого общения:

- В конфликте полезно найти точки соприкосновения между сторонами.

- Конфликт должен быть назван конфликтом. Будьте открыты, точны, искренни и вежливы/уважительны!

Разделяйте уровни между информационной базой и базой отношений! Речь идет о том, чтобы снять напряжение близости и отдаления, смешения чего-то информационного и чего-то эмоционального.

Старайтесь избегать новых эмоциональных травм, иначе конфликт не будет исчерпан.

Переведено с помощью www.DeepL.com/Translator (бесплатная версия)



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ I



Существует три основных метода решения конфликта:

- Создание справедливой и уважительной конфликтной ситуации (это возможно только путем ознакомления с этим методом всех членов экипажа и создания на борту пространства для решения конфликтов).
- Смещение конфликтов - это означает разрешение конфликта в другой обстановке, например: проведение баскетбольного матча (при таком методе происходит снятие стресса из-за спорта, и потери в конфликте не так серьезны).
- Прямые методы регулирования и проработки конфликтов

Какой метод подходит, нужно подбирать индивидуально в каждой конкретной ситуации. Для этого существует "лестница эскалации":

1. Ожидание, если стороны конфликта могут общаться и решать его самостоятельно
2. Обучение обеих сторон правилам общения, внедрение эмпатии с обеих сторон по отношению друг к другу
3. Демонстрация, что вся команда наблюдает за конфликтом, не принимая в нём участия
4. Вход в конфликт и регулирование его путем модерации (работа в качестве посредника)
5. Модерация и отражение конфликта
6. Становление посредником I (это работает только в том случае, если обе стороны хотят разрешить конфликт)
7. Становление посредником II (выслушать обе стороны и предложить им компромисс)
8. Позволение экипажу решать, что является лучшим решением (здесь все моряки имеют право решать)
9. Становление судьей (выслушать обе стороны, после чего решить, что делать)
10. Применение силы (в случае силового конфликта вы должны разнять обе стороны, пока ситуация не успокоится)
11. Позволение властям решать (в случае преступного поведения предупредите полицию/владельца в соседнем порту).



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ II



После того, как вы выбрали место расположения конфликта на "лестнице эскалации", вы должны выбрать методы решения конфликта.

Все эти методы основаны на *правилах общения*:

- Превентивное обучение общению "без насилия" - вкратце это означает: не перебивайте другого человека, пока он говорит; дайте человеку говорить, пока он не закончит. В роли посредника это означает дать возможность высказаться обеим сторонам. Особенно важно: прекратить дискуссию, если люди начинают спорить эмоционально или агрессивно.
- Деэскалация - это значит успокоить ситуацию. Будьте спокойны в разговоре и на языке тела. Постарайтесь развести стороны, пока они не успокоятся, а затем снова начните работать над разрешением конфликта в более продуктивной ситуации.
- Посредничество - это арбитраж между сторонами в общении и поддержке, чтобы успокоить любой конфликт. Обдумайте любые (эмоциональные) травмы, нанесенные обеим сторонам, чтобы они поняли, что не только они чувствуют себя непонятыми. Прояснение недопонимания - хороший способ начать находить общие черты друг у друга.
- Конфронтация - Этот прием следует использовать только в том случае, если вы можете предположить, как отреагирует другой человек, или в случае крайней необходимости/опасности. Конфронтация означает прямой комментарий по поводу чьего-либо поведения или своего мнения о том, как решить проблему (это означает, что вы также должны дать возможность другому человеку ответить на ваши комментарии), или просто остановить человека в том, что он делает.
- Решение третьей стороны - это означает, что конфликтующим сторонам нужно дать возможность объяснить свою точку зрения на конфликт, а третья сторона решает, как можно разрешить ситуацию. Третьим лицом должен быть человек, который не связан эмоционально или иным образом с одной из конфликтующих сторон.



СИЛЬНЕЕ ВМЕСТЕ

*Как справляться со стрессовым
общением и конфликтами на борту*

23.02.2022

**ПОВЫШЕНИЕ УСТОЙЧИВОСТИ К ВНЕШНИМ
ВОЗДЕЙСТВИЯМ**



Устойчивость - это **ваша сила и способность противостоять** конфликту или стрессовой ситуации. То, насколько вы устойчивы, зависит от вашей жизненной ситуации и от вас как личности. Приведенный ниже список занятий и дел может лишь частично подходить вам, но в нем должно быть **что-то полезное для вас!** Делайте это как можно чаще/регулярнее!

- Достаточно спать (не менее 6 часов без перерыва),- хорошо и правильно питайтесь,
- занимайтесь спортом,
- общайтесь со своими близкими,
- развлекайте себя (читайте, слушайте музыку, смотрите телевизор, играйте в компьютерные игры),
- проводите время с товарищами, которые вам нравятся,
- медитируйте и молитесь (разговаривайте с Богом),
- занимайтесь музыкой или пением (караоке),
- выражайте себя творчески (рисуйте, пишите, танцуйте...),
- бывайте на солнце и свежем воздухе
- проводите отпуск на берегу,
- возьмите выходной день
- цените себя, следя за своим телом (ногти, стрижка, ...) и домом (порядок и чистота)
- и многие другие вещи, которые приносят вам пользу.

Повышение вашей жизнестойкости - это непрерывный процесс. Существуют факторы, которые могут повлиять на вас негативным образом и ослабить вас, узнайте о них и по возможности избегайте их. Например, большая рабочая нагрузка, стресс, болезни, наркотики и алкоголь.

При любой возможности находите людей, которые поддерживают вас в ваших попытках разрешить конфликт.



- chat with a chaplain
- worldwide support
- online counselling
- qualified professionals

<https://dsm.care>