

КОНФЛИКТЫ

Конфликт – это способ коммуникации двух людей или группы людей, то есть это общение. Это столкновение интересов.

1. Позиции двух людей

- Понимание себя – чего я хочу
- Понимание другого – чего хочет другой
- Фокус внимания
- Факты, эмоции и логика
- Чего делать нельзя
- Намерения
- Об'яснения и оправдания
- Психопаты
- Управление информационными потоками

2. Позиции конфликтующих

- Материальная выгода
- Власть
- Статус
- Отдать власть и ответственность другому
- Эмоциональный слив
- Признание

3. Как вести конфликт

- Фокус внимания на вас или на другом
- Объяснения и оправдания
- Видение другого и обобщения, вывод на другой уровень
- Факты: действия и слова
- Эмоции: отключается левое полушарие
- Намерения: приписывание намерений словам
- Заканчивать первым, четко обозначая точку выхода и свое мнение
- Управление информационным пространством – функция руководителя

4. Чего нельзя делать в конфликте

- Не впадать в эмоцию
- Не переносить все на себя
- Не вести навязанную беседу
- Не ждать полного понимания и поддержки
- Подчиняться психопатам
- Не контролировать, а управлять!

ПОЗИЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

- Изменение ситуации - выгода
- Власть
- Статус
- Признание

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Синдром **эмоционального выгорания** — понятие, введенное в психологию американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году, проявляющееся нарастающим **эмоциональным** истощением.

Проявляется нарастающим безразличием к своим обязанностям и происходящему, дегуманизацией в форме негативизма по отношению как к клиентам (пациентам), так и к коллегам (сотрудникам), ощущением собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, потерей мотивации.

Что приводит к ЭВ

- стремление к перфекционизму;
- повышенную ответственность, жертвенность, мечтательность;
- необоснованную критику, ощущение ненужности, недооцененности;
- монотонную, слишком скучную и рутинную работу, однообразные бытовые задачи;
- В группе риска: оказываются трудоголики, творческие люди, матери в декрете, те, кто ухаживает за тяжелобольными родственниками, люди, вынужденные делать нелюбимую работу, родители детей с патологиями.
- Причиной возникновения синдрома может стать любая ненавистная обстановка и невозможность уединиться.
- Стремление контролировать ситуацию и действия других людей, нежелание принимать помощь посторонних.

Основное - потеря ценности!

- Материальной
- Психологической
- Результативной
- Статусной
- Собственных навыков

А так же 2 типа людей:

- Альтруисты или очень жертвующие люди
- Педантичные или очень контролирующие

Что делать?

- Понимать свою мотивацию и ее изменения
- Переключаться на другие виды деятельности
- Совершать ошибки
- Абстрагироваться и не принимать все близко к сердцу
- Достаточно отдыха
- Четко сформулировать свои цели
- Найдите время для себя и забытых увлечений
- Поплачьте иногда другу, побудьте слабыми

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

- Это понимание своих возможностей
- Это понимание своих НЕВОЗМОЖНОСТЕЙ!!!

ПРИТЧА

- Мастерство – это умение остаться с собой, когда ты понимаешь конец своих возможностей.
- Это умение прощать себя за свое несовершенство и небожественность.