

Причины нарушения дисциплины:

- Привлечение внимания.
- Власть.
- Месть.
- Избегание неудачи.

Технология работы со стереотипами

Техники и приемы согласия:

1. «6 или 9».
2. «ДА вместо НЕТ».
3. Соглашаться искренне, с тем во что веришь сам.

4. «Дилемма» - двойное утверждение с противоположными мнениями (направлена на осмысление ситуации с разных сторон).

-Он плохой человек!

-Конечно плохо, что он вспыльчивый, но зато хорошо, что он не скрывает свое отношение.

5. «Конструктивный отказ». Вначале поддержать, дать положительный ответ на те моменты, с которыми можете согласиться и предложить свою альтернативу.

-Одолжи 100 долларов!

-Конечно! Друзья должны помогать друг другу, когда есть возможность. Сейчас, к сожалению, возможности нет.

6. «Трюизм»- очевидное или общеизвестные высказывание, с которым нельзя не согласиться.

-Если люди хотят сохранить отношения, то они всегда смогут договориться!

Технология работы с эмоциональностью

1. При общении с неуравновешенными и конфликтными людьми находиться в «зоне эмоциональной стабильности».
2. «Эмоциональные поглаживания» (искренние комплименты, улыбка, добрый взгляд, юмор).
3. «Эмпатия» («Понимаю», «Чувствую»).

4. «Амортизация» - утверждения-присоединения к стереотипным доводам для смягчения агрессии и нападок.

- Молодой человек, не стойте на проходе!*
- Согласен, в общественном транспорте должен быть порядок! Проходите.*

5. «Гипербола» - преувеличенная самокритика.

-Мама, мне сейчас стыдно называться твоим сыном, ты столько для меня сделала, а я даже позвонить забываю....

6. «Положительная провокация» - это сознательное негативное действие и ее неожиданное смягчение.

-Почему опаздываешь! Хотя чего это я на тебя напал, ты обычно такой ответственный!

Конфликтогены

- Прямое негативное отношение (агрессия, оскорбление, приказ, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, сарказм, грубость, спор).
- Снисходительное отношение (жалость, похвала, подшучивание).
- Хвастовство.
- Отношение свысока (нравоучение, навязчивые советы, напоминание о неприятном).
- Нечестность и неискренность (утаивание информации, обман, манипуляция, нарушение этики, причинение неудобств без извинения, игнорирование).

Стратегии поведения в конфликтной ситуации:



- Для разрешения конфликтов надо учитывать, что конфликт — это конфликтная ситуация + инцидент.
- *Конфликтная ситуация* — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- *Инцидент* — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Поэтому разрешить конфликт —

это значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию
- 2) исчерпать инцидент.

- Но в практической жизни дело часто ограничивается лишь исчерпыванием инцидента (например, извинились друг перед другом за неудачные обидные слова), но конфликтная ситуация сохраняется и увеличивается вероятность новых конфликтов.

Три главные цели, к которым надо идти в конфликтной ситуации:

- 1. Разрешение конфликта, т. е. поиск такого решения, которое устроило бы обе стороны и сняло внутреннее напряжение.
- 2. Сохранение своего достоинства так, чтобы потом не было стыдно за свое поведение или неловко или не возникло ощущение, что вел себя некрасиво.
- 3. Продолжение отношений с партнером. Ведь вы не желаете превратить его во «врага».

- Чем отличается человек, способный предупреждать и - разрешать конфликты (назовем его «мудрым»), от неспособного (назовем его «незрелым»)?

Первый признак «мудрого» поведения — «открытость» ума.

- Человек с «открытым» умом настроен на понимание доводов и аргументов, которые ему самому не пришли бы в голову. Он как бы «открыт» для восприятия того, что не видит сам по своей позиции. Он допускает многоальтернативный подход и понимает, что лучше иметь выбор.

Второй признак

«мудрости» — позитивное отношение к оппоненту.

- «Мудрый» человек в отличие от «незрелого» даже в конфликте пытается увидеть «друга» и лучшую часть его личности.
- Друг не агрессивен, он настроен на взаимопонимание, он хочет договариваться, он открыт и не подозревает вас в нечестных намерениях и т. д.

Третий признак «мудрого» человека — рациональное мышление.

- У «мудрого» человека разум контролирует эмоции. И он отдается не стихии и порывам, а дипломатии и трезвым мыслям. Он умеет отделять свои отношения, эмоции от самой проблемы и не смешивает их.

Четвертый признак «зрелости» — сотрудничество.

- Типичное поведение (по статистике оно составляет 77 % всех случаев) в конфликте — стремление к односторонним выигрышам, ориентация на стандартную победу, где есть победитель и побежденный.

Пятый признак «мудрости» - терпимость к недостаткам.

- «Мудрый» всегда терпим. Он признает право людей быть такими, какие они есть, и их право думать так, как они думают. Даже если оппоненты проявляют деструктивное поведение, «мудрый» воспринимает это как беду человека, а не его вину.

Поведение в конфликте

- 1. *Дайте партнеру «выпустить пар».*
- 2. *Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.*
- 3. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета.*

- 4. *Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.*
- Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».
- Не говорите: «Вы — грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

- *5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.*
- *6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».*

7. *Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных».* Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу — «детская») неэффективны.
- Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — «взрослая»). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

- *8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*
- *9. Ничего не надо доказывать.*
- В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

- *10. За молчите первым.*
- Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчите!.. Прекратите!», а от себя!

- *11. Говори, когда партнер остыл.*
- *12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.*
- Выразите свое уважение и расположение клиенту и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

Нельзя:

- 1. Критически оценивать партнера.
- 2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
- 3. Демонстрировать знаки превосходства.
- 4. Обвинять и приписывать ответственность только клиенту.
- 5. Игнорировать его интересы.
- 6. Видеть все только со своей позиции.
- 7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад.
- 8. Преувеличивать свои заслуги.
- 9. Раздражаться, кричать, нападать.
- 10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
- 11. Обрушивать на партнера множество претензий.

Типы людей по отношению к стрессу:

- -Одним стресс необходим, без него ощущают скуку.
- -Другим необходима тихая спокойная жизнь, малейшие изменения выбивают из колеи.
- -Третьи спокойно переносят стресс и могут обходиться без него.

3 стадии стресса

1. Мобилизация сил организма.
2. Адаптация организма.
3. Истощение ресурсов.

«Эмоционального выгорания» - синдром, который развивается на основе постоянного влияния стрессовых ситуаций (физическое, интеллектуальное и душевное истощение).

Признаки стресса:

Физические:

- -Потеря аппетита. Постоянное чувство голода.
- -Бессонница.
- -Боли в груди, в животе, в спине, шее.
- -Высокое кровяное давление.
- -Головные боли. Головокружения.
- -Дрожь и нервный тик.
- -Затрудненное глотание.
- -Затрудненное дыхание.
- -Лицевые и челюстные боли.
- -Мышечные боли.
- -Обострение аллергических реакций.
- -Боли или опухание суставов.
- -Повышенная потливость.
- -Постоянная потливость.
- -Увеличение или снижение веса.
- -Слабость и хроническая усталость.
- -Сыпь и другие кожные проблемы.
- -Тошнота, рвота.
- -Учащенное сердцебиение.
- -Холодные руки и ноги.
- -Частые простуды.

-Эмоциональные признаки:

- -Агрессивность.
- -Беспокойство.
- -Тревожность.
- -Депрессия.
- -Импульсивность.
- -Мысли о самоубийстве.
- -Нарушение памяти.
- -Нарушение внимания.
- -Истерики, невротическое поведение.
- -Неспособность принять решения.
- -Неуверенность.
- -Раздражительность и нервозность.
- -Кошмары.
- -Отсутствие или чрезмерный сексуальный интерес.
- -Ощущение потери контроля над собой и ситуацией.
- -Приступы паники.
- -Плохое настроение.
- -Спутанность сознания, отсутствие ясности мышления.
- -Замкнутость и отстраненность.
- -Слезливость.

Поведенческие признаки:

- -Злоупотребление алкоголем, курение.
- -Ипохондрия.
- -Потеря интереса к внешности.
- -Привычка тереть и выдирать волосы, грызть ногти.
- -Резкое изменение социального поведения.
- -Скрежетание зубами.
- -Хронические опоздания.

- **Эмоциональное выгорание**
(профессиональное выгорание, синдром хронической усталости) – это синдром, развивающийся на основе постоянного воздействия на человека стрессовых ситуаций и приводящий к интеллектуальному, душевному и физическому переутомлению и истощению.
- Это не стресс, а результат действия стресса.

3 аспекта:

- -Ощущение эмоционального истощения.
- -Развитие негативное отношение к клиентам (цинизм, равнодушие).
- -Развитие негативного отношения к себе и к своей работе (ощущение неуспешности).

Симптомы эмоционального выгорания:

Психофизические:

- -Ощущение постоянной усталости, не только по вечерам, но и с утра, после выходных.
- -Ощущение эмоционального и физического истощения.
- -Общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии).
- -Головные боли.
- -Расстройство работы желудочно-кишечного тракта.
- -Частые простуды.
- -Развитие хронических заболеваний.
- -Резкое уменьшение или увеличение веса.
- -Полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и чуткий сон, отсутствие сна к концу ночи, трудности засыпания, тяжелое пробуждение по утрам).
- -Постоянная заторможенность, сонливость.
- -Снижение сенсорной чувствительности (снижение зрения, слуха, потеря телесных ощущений).
- -Забывчивость.
- -Трудности в сосредоточении.

Социально-психологические:

- -Состояние угнетенности, апатии.
- -Раздражительность.
- -Ощущение постоянного напряжения и дискомфорта.
- -Беспричинные негативные эмоции (чувство вины, неуверенности, обиды).
- -Тревожность и беспокойство.
- -Сниженный эмоциональный тонус.
- -Ощущение жертвы.
- -Обиды и конфликты дома и на работе.
- -Потребность избегать людей, телефонных разговоров и т.д.
- -Равнодушие к людям, игнорирование, цинизм и агрессия как защитный механизм.

Поведенческие:

- -Ощущение, что работать становится все труднее и труднее.
- -Изменение рабочего режима (раньше уходят, позже приходят, частые перерывы).
- -Работа берется на дом, но не выполняется.
- -Отсутствие энтузиазма, равнодушие к результатам.
- -Невыполнение важных приоритетных задач.
- -Отстраненность от коллег и клиентов.
- -Злоупотребление алкоголем, чрезмерное курение.

Стадии эмоционального выгорания:

- 0) Завышенные ожидания, восторженность, самоотверженность, увлеченность.
- 1) Первые разочарования, пессимизм. Физическая и моральная усталость. Все признаки и симптомы проявляются в легкой форме. Более частые перерывы, забывчивость. Стадия в зависимости от характера деятельности, силы напряжения и личностных особенностей и ресурсов организма может длиться 3-5 лет.
- 2) Самоотстранение. Снижение интереса к работе, к общению с коллегами и близкими, усталость от работы, стойкие соматические симптомы (головные боли, частые простуды, хронические заболевания). Симптомы истощения проявляются регулярно и длительны по времени. Утомление не снижается после сна и выходных (5-15 лет).
- 3) Необратимая отчужденность и утрата интереса. Симптомы и признаки выгорания хронические и выраженные. Сомнения в ценности работы, профессии и жизни. Полная утрата интереса к работе и к жизни. Ощущение полного отсутствия сил.

Факторы:

- -Интровертированность.
- -Меланхолический тип темперамента.
- -Низкая стрессоустойчивость.
- -Высокий уровень тревожности и гиперответственность.
- -Перфекционизм.
- -Зависимость от внешних оценок и похвалы.
- -Другие индивидуально-психологические особенности, которые не соответствуют требованиям профессии.
- -Внутренний конфликт (работающие мамы).
- -Люди в возрасте 19-25 лет (реальность не соответствует ожиданиям).
- -Люди в возрасте 40-50 лет.
- -Кризис 30 и 40 лет.
- -Холостые мужчины.
- -Неудовлетворенность работой или должностью.
- -Взаимоотношения с коллегами и начальством.
- -Условия труда.
- -Содержание работы (число клиентов, степень ответственности).
- -Самостоятельность в принятии решений.
- -Стимулирование.
- -Стиль управления.

- **Симптомы профессионального выгорания организации:**

- -Текучность кадров.
- -Сниженная мотивация работы (частые перерывы, перекуры, которые занимают больше 30% рабочего времени).
- -Высокая конфликтность.
- -Снижение темпов работы и качества результатов.

Причины профессионального выгорания организации:

- - Большая нагрузка при дефиците времени.
- -Отсутствие поддержки коллег.
- -Выполнение чужих обязанностей.
- -Постоянная угроза критики и штрафов.
- -Неэффективная система мотивации и стимулирования.
- -Конфликты.
- -Неорганизованность, спешка.
- -Скука или перегруженность.

Ярость

Страх

Отвращение

Счастье

Печаль

Неожиданность

Спокойствие



Тревога

Любовь

Депрессия

Презрение

Гордость

Стыд

Зависть



Наши эмоции это не хаос, это шкала

4.0 Энтузиазм
3.5 Веселье (радость)
3.3 Сильный интерес
3.0 Консерватизм
2.8 Удовлетворённость
2.5 Скука
2.0 Антагонизм
1.5 Гнев
1.4 Ненависть (злость)
1.1 Скрытая
враждебность
1.0 Страх
0.9 Сочувствие
0.5 Горе
0.05 Апатия
0.0 Смерть тела

1. Человек не может прыгать по шкале эмоций. Он может быстро перемещаться
2. Для человека реальны только те люди, которые находятся от него $\pm 0,5$
3. Люди склонны подхватывать эмоции окружающих людей, и очень легко это происходит если окружение в пределах $\pm 0,5$
4. Люди с разными эмоциональными тонами при общении, обычно, постепенно приходят к какому-то среднему тону.
5. Мы можем изменять эмоциональный тон окружающих людей

