

Управляйте своими эмоциями

При раздражении вспомните, что причиной может быть реальная или воображаемая обида, отголоски старых обид, выведенные на поверхность незначительным поводом. Вербальное или визуальное проявление обиды и раздражения может привести к новым обидам, подпитывать раздражение другого и привести к конфликту. При первых признаках раздражения скажите себе «стоп».

В ситуации гнева – задайте себе ряд вопросов: «почему я гневаюсь?», «что я хочу изменить?», «что мне нужно сделать, чтобы расстаться с этим чувством?», «насколько эта проблема касается меня, а насколько оппонента?», «чего я хочу в итоге?». Постарайтесь обрести самоконтроль путем уменьшения негативных мыслей, давая себе установку «хватит» (интонация должна быть понижающая, чтобы эмоция как бы угасала). Помните, что взрыв и ответная атака в ситуации гнева усугубят ситуацию.

*Разгневан — потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно. (Саади)*

Как справиться с гневом

- * «заземление» – гнев представляется в виде пучка отрицательной энергии, проходящего, едва касаясь вас, в землю;
- * «уничтожения гнева» – сесть в удобное положение, расслабиться и представить проекцию гнева на экран, затем «расстрелять его», «залить белой краской» и др.
- * освобождение от гнева путем мысленных манипуляций с ростом оппонента – представить его уменьшающимся настолько, что он уже не представляет для вас угрозы, а воспринимается маленьким и беззащитным.

В споре виноват лишь тот, кто в ней принял участие

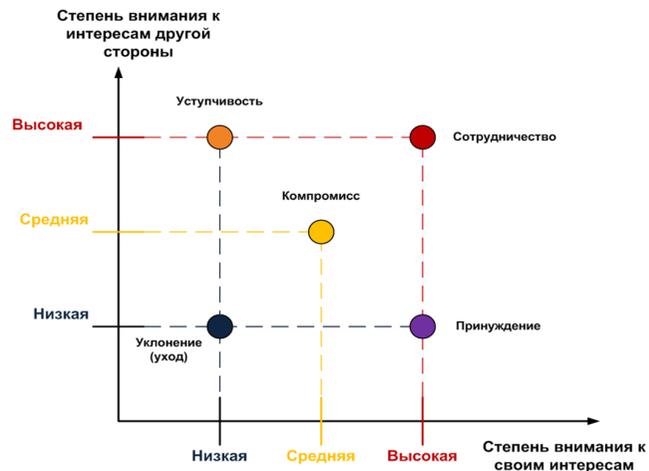
Твое право – ругаться, мое право – не слушать.
Аристипп

Исход конфликта:

Деструктивный или разрушающий	Конструктивный или созидательный
проблема осталась нерешенной	решение проблемы найдено
отношения между людьми ухудшились или между ними произошел разрыв	способствует улучшению отношений и углублению взаимопонимания

Настоящий профессионал всегда способен отвлечься от эмоций и подойти к конфликту рационально.

Стратегии разрешения конфликтов



1. Уход. Взаимное избегание контактов.
2. Уступка — отказ одного участника от своих целей полностью или частично.
3. Соперничество, принуждение. Силовое разрешение конфликта вплоть до физических, административных, служебных способов воздействия на оппонента, игнорирование его мнения.
4. Компромисс - снижение каждым из участников своих изначальных притязаний. Пожертвование частью своих интересов, но и частичная выгода.
5. Сотрудничество. Совместный поиск участниками конфликта общего решения, которое бы их устроило. Поиск третьего, нового решения.

Конфликты в работе регистратора

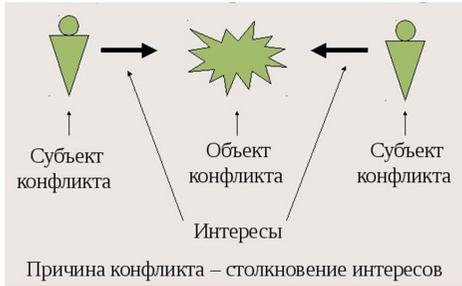


ГБОУ СПО
«Московский областной медицинский колледж №2»,
г.Ступино

2015

составитель: педагог-психолог Козлова Т.В..

Конфликт (от латинского conflictus – столкновение) – одновременное столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.



Конфликты бывают:

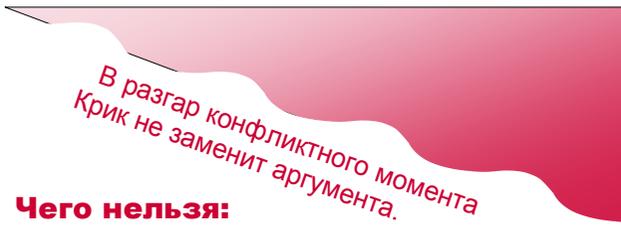
внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, между группами

По внутреннему содержанию конфликты бывают:

Рациональные	Эмоциональные
Охватывают сферу разумного, делового сотрудничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры. <u>Характерные черты:</u> уважение к сопернику, признание за ним права на некоторую долю истины. Не бывают острыми, затяжными. Стороны быстро приходят к соглашению и конфликт разрешается.	Агрессия участников конфликта переносится с причины конфликта на личности. Первоначальная причина часто забывается и участники действуют на основе личной неприязни. Развитие непредсказуемо. Такой конфликт часто прекращается только с появлением новых людей в ситуации или даже новых поколений. Некоторые подобные конфликты могут длиться в течение жизни многих поколений (пример: религиозные, национальные)



Если есть готовность к конфликту, повод для конфликта найдется всегда



Чего нельзя:

- Критиковать человека, личность, а не его поступки или проявления. *«Вечно у вас какие-то проблемы».*
- Приписывать человеку причины для его поведения, зачастую низменные или отрицательные. *«Я понял: вы сейчас просто хотите найти оправдания для своего опоздания!»*
- Оценивать состояние, давать характеристику состоянию партнера. *«Вы сейчас злитесь, а это неконструктивно».*
- Демонстрировать своё превосходство, читать мораль. *«Я всё-таки лучше понимаю в медицине, чем собственно вы...»*
- Всё, что случилось плохого, приписывать партнеру. Или себе. *«Короче! Во всем этом виноваты изначально вы!»*
- Не учитывать интересы другого человека. *«Мне всё равно, что вы там считаете. Главное — что сейчас происходит между нами!»*
- Специально задевать уязвимые места человека. *«Конечно, где уж Вам было объявление разглядеть!» (обращение к слабовидящему)*
- Вываливать сразу много претензий, в том числе застарелые обиды. *«А кроме того, вы постоянно опаздываете, не здороваетесь с коллегами и вообще когда я с вами ещё первый раз разговаривал, я сразу понял, что вы не решите мою проблему!»*



1. Позвольте пациенту «выпустить пар».

Ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Используйте прием «защитный кокон».

2. Спокойно попросите обосновать претензии. Учитывайте только факты.

Люди путают факты и эмоции, поэтому эмоции отметайте: То, что вы говорите, относится к фактам или к мнению, догадке?

3. Используйте неожиданные приемы.

Переключите сознание взволнованного пациента с отрицательных эмоций на положительные чувства: просьбами, воспоминаниями, комплиментами.

Вы так хладнокровны в острой ситуации...

У Вас большой опыт в этом вопросе, думаю, нужно прислушаться к Вашему мнению...

4. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете.

5. Не ищите виновных, не объясняйте создавшееся положение. Ищите выход из него!

6. Извинитесь, если чувствуете свою вину.

Это обезоруживает партнера, вызывает уважение, ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

7. Замолчите первыми.

Если вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчите.

8. Дайте человеку «сохранить лицо».

Это обезоруживает партнера, вызывает уважение, позволяет сохранить отношения и не потерять клиента.

Конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а дурак - вход.