

ПАМЯТКА

Как принимать критику в свой адрес

В соответствии с моделью транзактного анализа, чаще всего критика исходит от Неблагополучного Родителя, от Критичного Родителя, что может провоцировать аффективный ответ критикуемого. Это зачастую приводит к непониманию и конфликтам. Чтобы критика оказалась полезной, то есть достигла главной своей цели, тот, кому адресованы критические замечания, тоже должен соблюдать правила и придерживаться определенного алгоритма:

1. Выслушать партнера, не перебивая.
2. Осознать собственное эмоциональное состояние и при необходимости применить одну из техник саморегуляции.
3. Выделить из сказанного *только факты*.
4. Задать уточняющие вопросы.
5. Проанализировать зафиксированные факты.
6. Постараться понять, какую пользу можно извлечь из высказанных претензий.
7. Дать ответ на критику:
 - а) в случае частичного согласия:
 - кратко резюмировать сказанное;
 - сказать, что из предложенного критикующим может быть исправлено (сделано);
 - продумать, как полученную информацию можно использовать для предотвращения других возможных недоразумений;
 - б) в случае несогласия:
 - изложить *контрфакты* (избегая излишней эмоциональности);
 - вербализовать свои чувства, используя только «Я-сообщение»;
 - косвенно вербализовать чувства партнера;
 - взять тайм-аут: «Мне необходимо подумать над тем, что высказали», «Я не готов ответить на ваши слова сейчас», «Давайте вернемся к этому вопросу позже» и т. д.;
 - использовать юмор (не сарказм!).

В любом случае конструктивным выходом из подобной ситуации является высказывание благодарности: «Спасибо, что я об этом услышал именно от вас»; «Теперь я знаю, над чем мне надо работать...»; «Спасибо, теперь я знаю ваше мнение о...».

Завершить разговор лучше всего выражением надежды на дальнейшее сотрудничество.

У вас всё получится!

Экспресс-анкета для оценки синдрома эмоционального выгорания

Инструкция: «Ответьте, пожалуйста, на вопросы, представленные ниже. Отметьте ответ, который вы считаете наиболее подходящим для себя».

Вопросы	Почти никогда	Редко	Часто	Почти всегда
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным к концу рабочего дня				
2. Я плохо засыпаю из-за переживаний, связанных с работой				
3. Эмоциональная нагрузка на работе слишком велика для меня				
4. После рабочего дня я могу срываться на близких				
5. Я чувствую, что мои нервы натянуты до предела				
6. Мне сложно снять эмоциональное напряжение, возникающее после рабочего дня				
7. Моя работа плохо влияет на здоровье				
8. После рабочего дня у меня ни на что не остается сил				
9. Я чувствую себя перегруженным проблемами других людей				
	Всего:			

Психологическая зарядка

Цель: упражнение направлено на овладение приемами релаксации и концентрации, способствующими повышению энергетического потенциала.

- 1) Стоя, свести лопатки, улыбнуться и подмигивая левым, потом правым глазом повторить: «Очень я собой горжусь, я на многое гожусь».
- 2) Положив на лоб левую ладонь, затем правую повторить: «Я решаю любые задачи, со мною всегда любовь и удача».
- 3) Потирая ладонь о ладонь, повторить: «Я приманиваю удачу, с каждым днем становлюсь богаче».
- 4) Встав на цыпочки, руки над головой сомкнуть в кольцо, повторить: «Я согрета солнечным лучиком, я достойна самого лучшего».
- 5) Руки в стороны, кулаки сжать, делая вращения руками, повторить: «На пути у меня нет преграды, все получится так, как надо».
- 6) Руки на поясе, делая наклоны вправо и влево, повторить: «Покой и улыбку всегда берегу, и мне все помогут, и я помогу».
- 7) Руки на поясе, наклоны вперед-назад, повторить: «Ситуация любая мне подвластна, мир прекрасен и я прекрасна».
- 8) Подпрыгивая на правой, затем – на левой ноге, повторить: «Я бодра и энергична, и дела идут отлично».
- 9) Сложив руки в замок, делая глубокий вдох, повторить: «Вселенная мне улыбается, и все у меня получается».