

Przedmiot: **Kompetencje społeczne.**

Prowadząca: **K.Brzozowska**

Zjazdy: 26.04.2020

Temat: **Konflikty w firmie-przyczyny i sposoby ich rozwiązywania.** - 2 godziny

Temat: **Co to jest wypalenie zawodowe.** - 1 godzina

### **Konflikty w firmie-przyczyny i sposoby ich rozwiązywania.**

Konflikty są nieodłączną częścią życia każdej firmy. Rodzą napięcie między pracownikami i mają znaczący wpływ na efektywność ich pracy, co ma z kolei przełożenie na sukces firmy. Najgorszą postawą jaką możesz przyjąć w sytuacji, gdy w firmie źle się dzieje jest udawanie, że problem nie istnieje lub podejmowanie prób zamiecenia go pod dywan.

Im szybciej zrozumiesz, że konflikty w firmie często się zdarzają tym szybciej skupisz uwagę na tym co jest najistotniejsze czyli na sposobach ich rozwiązywania.  
Przyczyny konfliktów w firmie

Na powstawanie i zaognianie konfliktów w firmach decydujący wpływ ma wiele czynników. Podłożem konfliktów jest sam fakt współpracowania z drugim człowiekiem i większa lub mniejsza zależność od niego. Wśród głównych przyczyn konfliktów w firmach warto wymienić:

- osobowość pracowników. Każdy z nas jest inny. Przebywanie na dłuższą metę z osobą, której charakter czy sposób bycia jest zupełnie odmienny od twojego może w końcu doprowadzić do poważnego konfliktu. W każdej grupie występują ponadto tzw. „jednostki konfliktowe”, które mają bardziej kłótniową naturę od pozostałych. Takie osoby są mało elastyczne i empatyczne i niesłuchanie odporne na docierające do nich informacje z zewnątrz.
- problemy z komunikowaniem się. Zarówno przekazywanie treści innym osobom, jak również odbieranie informacji z zewnątrz jest sztuką. Codziennie jesteśmy bombardowani wieloma informacjami co sprawia, że mamy obniżoną percepcję i jesteśmy zmuszeni do selektywnego przyswajania informacji. Mamy w sobie coś na kształt filtra, który niektóre informacje przetwarza, inne nie. Niedomówienie czy też nieprawidłowa interpretacja słów są bardzo częstymi przyczynami poważnych konfliktów i powodami dlaczego pracownicy odchodzą.

- relacje i układy wewnątrz firmy. Rywalizacja między współpracownikami o stanowiska w pracy, zmiany w firmie, podwyżki, zwolnienia czy niewyraźny podział kompetencji są czynnikami stresogennymi, które są załączkami problemów w firmie.

Jakie są etapy rozwiązywania konfliktów? Jak rozpocząć?

1. Zaznajomienie się z przedmiotem sporu poprzez zadawanie pytań wyjaśniających i precyzujących. Ważne jest to, by zapoznać się z argumentami podawanymi przez obie strony, ale bez przyjmowania jakiegokolwiek stanowiska w stosunku do zważnionych stron. Podstawą mediacji jest bowiem bezstronność.

2. Przedstawienie konstruktywnej krytyki. Ocenie powinny zostać poddane konkretne zachowania, nie jednostki czy ich cechy osobowości. Manager powinien dążyć do tego, by uświadomić osobom zaangażowanym w konflikt, że są od siebie zależne i że powinny współpracować. Warto podkreślać, że nieporozumienie między nimi negatywnie wpływa na pracę innych pracowników.

3. Zachęcenie do rozwiązania problemu bez ingerencji osób trzecich. Samodzielnie wypracowany kompromis będzie niósł daleko większe korzyści niż, gdy w trakcie rozmów obecny będzie mediator. Motywowanie zważnionych stron nawet do małych ustępstw, wyrażania swoich uczuć i myśli w sposób konstruktywny, bez wzajemnego oskarżania się jest działaniem w celu zapobiegania nowego wybuchu konfliktu.

4. Podsumowanie ustaleń, które zostały przyjęte. Warto sprawdzać, czy zmiany zostały wprowadzone w życie. M

5. Nawet jeśli istnieje obawa, że próba pogodzenia zważnionych stron okaże się nieskuteczna to warto starać się je mobilizować, by utrzymywały przynajmniej poprawne stosunki. Można podkreślić znaczenie ich stosunków dla efektywności pracy w firmie, mówić o zaletach konstruktywnego porozumiewania się.

Konflikty w firmie zdarzają się bardzo często. Warto, gdy pojawi się problem działać od razu, kiedy jeszcze można coś zmienić, by nie dopuścić do eskalacji konfliktu. Jeszcze lepiej problemy dostrzegać i analizować zanim rozgorzeje konflikt. Warto skorzystać z metod takich jak: badanie socjometryczne czy wywiad zogniskowany, dzięki którym można zbadać relacje między poszczególnymi osobami w firmie.

## Co to jest wypalenie zawodowe.

Wypalenie zawodowe to stan, w którym wykonywana do tej pory z uczuciem zadowolenia praca nie sprawia przyjemności, coraz bardziej męczy, zniechęca i powoduje wyczerpanie fizyczne i psychiczne.

### Przyczyny wypalenia zawodowego

Przyczyną wypalenia zawodowego jest długotrwały stres, który skutkuje wyczerpaniem psychicznym i fizycznym. Praca zawodowa początkowo może sprawiać przyjemność, niemniej jednak nadmiar obowiązków, nieprawidłowa dieta i siedzący tryb życia oraz permanentny brak czasu na odpoczynek sprawiają, że stajemy się podenerwowani i zestresowani. Przedłużający się stres, przy braku umiejętności rozładowywania go i łagodzenia jego skutków, powoduje przeciążenie układu nerwowego. Organizm broni się przed powtarzającą się stresującą sytuacją, między innymi powodując objawy somatyczne (ból głowy, złe samopoczucie, ból brzucha), które nie pozwalają kontynuować pracy w dotychczasowym wymiarze i tempie.

Przyczyną wypalenia zawodowego jest też nieumiejętność regeneracji sił emocjonalnych, intelektualnych i fizycznych, które wyczerpują się podczas wykonywania trudnych zadań związanych z pracą zawodową.

### Objawy wypalenia zawodowego

Wypalenie zawodowe w każdym przypadku manifestuje się inaczej. Najczęściej pojawiają się problemy ze snem (bezsenna noc, częste wybudzanie się, koszmary senne, budzenie się bardzo wcześnie rano), podwyższone ciśnienie, problemy ze strony układu pokarmowego, ból głowy, spadek odporności organizmu oraz chroniczne zmęczenie, na które nie pomaga krótkotrwały odpoczynek, na przykład przez weekend, a nawet tygodniowy urlop. Pojawiają się problemy emocjonalne takie jak rozdrażnienie, irytacja, przygnębienie, poczucie bezsilności oraz trudności z koncentracją. Osoba dotknięta wypaleniem zawodowym niechętnie chodzi do pracy, nie wykonuje swoich obowiązków z dotychczasowym zaangażowaniem, a jej relacje ze współpracownikami pogarszają się.

### Wyróżnia się trzy fazy wypalenia zawodowego:

- Stadium wyczerpania emocjonalnego. Pracownik odczuwa nieustanne zmęczenie i wyczerpanie psychiczne i fizyczne. Ma poczucie, że wykonywanie obowiązków zawodowych eksploatuje jego siły, nie widzi zaś możliwości ich regeneracji.
- Stadium depersonalizacji i cynizmu. Pracownik zaczyna dystansować się wobec współpracowników, klientów lub pacjentów, nie czuje z nimi żadnej więzi emocjonalnej. Obowiązki wykonuje "na pół gwizdka", nie angażuje się w wykonywaną pracę, jego stosunek do kolegów z pracy staje się niechętny i obojętny.

- Stadium braku poczucia osobistych osiągnięć i kompetencji w wykonywanej pracy. Pracownik zaczyna negatywnie oceniać własne kompetencje i dokonania w pracy, uważa, że się "nie nadaje", przestaje kontrolować wykonywanie zawodowych obowiązków.

Jakie zawody są najbardziej narażone na wypalenie zawodowe?

Na wypalenie zawodowe najbardziej narażeni są osoby pracujące w zawodach związanych z kontaktem z ludźmi, edukacją i niesieniem ludziom pomocy, przede wszystkim nauczyciele, lekarze, pielęgniarki, pracownicy socjalni, psychologowie. Zawody te wymagają od ludzi je wykonujących stałej gotowości do podjęcia obowiązków, nieustannego doszkalania się i zdawania kolejnych egzaminów, podejmowania nieraz bardzo trudnych decyzji oraz uczestniczenia w pełnym problemach życia innych ludzi. Po jakimś czasie, jeśli nie ma możliwości efektywnego regenerowania sił i łagodzenia skutków napięcia emocjonalnego, długotrwały stres przechodzi w stan wypalenia zawodowego.

Wypalenie zawodowe może przytrafić się w każdym zawodzie. Wiek, kiedy taki stan się pojawia, nieustannie się obniża. Mówi się już dzisiaj nawet o 20-kilkulatkach z syndromem wypalenia zawodowego.

Jak zapobiegać wypaleniu zawodowemu i jak mu zaradzić, jeśli się pojawi?

Wypaleniu zawodowemu warto zapobiegać, zanim się pojawi. Najlepszą metodą jest wypracowanie efektywnych metod walki ze stresem. Może to być medytacja, hobby albo regularne uczestniczenie w zajęciach całkowicie odmiennych od tych, które wykonuje się podczas pracy zawodowej. Dobrze działa taniec, śpiew, oraz uprawianie jakiegoś sportu. Chodzi o to, żeby na jakiś czas w ciągu dnia zapomnieć o problemach zawodowych i po prostu cieszyć się życiem.

Jeśli wypalenie zawodowe już się pojawi, warto odwiedzić psychologa i porozmawiać z nim na ten temat. Pomocna może okazać się psychoterapia albo aktywna nauka technik relaksacyjnych i łagodzących skutki stresu. W niektórych przypadkach korzystna jest czasowa zmiana zajęcia.