Добро пожаловать на урок – тренинг

«Cmpecc u nymu ezo npeodonehun»



Мудрые мысли.

- Любовь великий учитель. (Мольер)
- Лишь тот испытывает радость,кто может ближнему помочь. (Гёте)
- Умеренность здоровье души. (Левис)
- Нельзя врачевать тело, не врачуя душу. (Сократ)
- То, что идёт от сердца, до сердца и доходит. (Пайэтт)
- Ничто не обходится нам так дёшево и не ценится так дорого, как вежливость и доброта.
 (Мигель Сервантес)
- Юмор это спасательный круг на волнах жизни. (Раабе)
- Здоровый нищий счастливее больного короля. (Шопенгауэр)
- Самый счастливый человек тот, кто дарит счастье наибольшему числу людей. (Дидро)
- Жажда достижений даёт человеку радость жизни. (Монтень)

В России за последние 10 лет нуждающихся в помощи психиатров стало гораздо больше (пограничных расстройств, связанных со стрессами — на 30%; случаев умственной отсталости — на 25%; алкоголизма — на

В Калининградской области в 2005 году по статистике обращения к врачам хроников и новичков с расстройствами занимают второе место после травм.

40%; наркомании – в 6 раз).

Результаты исследований свидетельствуют, что причиной стресса в 61% случаев являются служебные проблемы, семейные переживания и финансовые трудности, 22% случаев вызваны причинами «психологического характера», а 7% серьёзными заболеваниями.

Стресс

- Это эмоциональное состояние, вызываемое необычными ситуациями;
- отрицательно сказывается на психике и здоровье в целом;
- ведёт к срыву в поведении;
- ухудшает восприятие, память, внимание, мышление и координация движений.



Причины стресса



- Резкий звонок будильника;
- Завтрак в спешке стресс для желудка;
- Резкие смены погоды и часовых поясов;
- Езда в переполненном транспорте;
- Неправильно выбранный режим дня;
- В помещении душно; недружелюбность окружающих;
- В течение дня непредвиденные обстоятельства;
- Недостаток отдыха, переутомление;
- Т.к. другие тоже подвержены стрессу, возникают конфликты;

- Выясните причины стресса;
- Не забывайте хвалить себя;
- Осваивайте методы релаксации;
- Ведите дневник наблюдений, записывая своё стрессовое состояние, а затем обсудите его с близким человеком, чтобы найти выход;
- Хорошо и регулярно питайтесь;
- Активно работайте. Но выматывайте себя;
- Задумывайтесь о смысле жизни, ставьте ближайшие и отдалённые цели;
- Старайтесь заслужить любовь ближнего;
- Активно отдыхайте и бегайте трусцой;
- Вырабатывайте правильную походку;
- Занимайтесь спортом;
- Полноценный глубокий сон (7-9 часов);
- Закаливание;
- Проявляйте добрые и положительные эмоции;
- Чаще шутите, проявляйте чувство юмора;
- Стремясь к хорошим отношениям, избегайте дружбы с «трудными», не сдержанными людьми;
- Цените радость простоты жизненного уклада;
- С какой бы жизненной ситуацией не столкнулись, подумайте. Стоит ли сражаться;
- Сосредотачивайтесь на светлых сторонах жизни;
- Используйте профилактику «радости дня и выполняемой мной работы».

Профилактика стресса



Аффект — сильная эмоциональная, бурно протекающая реакция, носящая характер взрыва— ужаса, ярости, страха и т.д.



Суицид

(лат.- самоубийство)

• Акт самоубийства, связанный с продолжительными стрессами или неответственным отношением к своей жизни.



Социально-психологическая совместимость —

следствие оптимального сочетания типов поведения людей в группах, также общности их социсты ных установок, потребностей интересов, ценности и риентаций.



Социально — психологический климат — это преобладающий в группе или коллективе относительно устойчивый психологический настрой его членов, проявляющийся в отношении

- друг к другу,
 - к труду,
- к окружающим событиям
 - к организации в целом

на основании индивидуальных, личностных ценностей и ориентаций.

Факторы, оказывающие влияние на формирование определённого социально-психологического климата в коллективе:

- Комплектование коллектива с учётом психологической совместимости работников. В зависимости от целей работы в коллективе надо сочетать разные типы поведения людей.
- Стиль поведения руководителя, менеджера, хозяина предприятия.
- Соблюдение служебного этикета, который начинается с внешнего вида.
- Полная информация о льготах, вытекающих из принадлежности к фирме.
- Чёткая политика продвижения по службе, предусматривающая возможность для каждого работника профессионального и служебного роста.
- Политика «открытых дверей», которая состоит в том, что работники наделяются правом доступа к любому руководителю.
- Немедленное вознаграждение, означающее, что оплата труда не должна быть оторвана во времени от самого труда, иначе она теряет стимулирующий смысл.
- Справедливое отношение к работникам, то есть поддержание соответствия между тем, что работник даёт фирме и тем, что он от неё получает.
- Учёт предпочтений в потребностях различных работников. Со
- Успешный или неуспешный ход производительного процесса.
- Применяемая шкала поощрений и наказаний.
- Условия труда.
- Обстановка в семье, вне работы, условия проведения свободного времени.



Дайте партнёру «выпустить пар», в это время ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно;

Потребуйте от него спокойно обосновать претензии; Сбивайте агрессию неожиданными приёмами

(попросите совета. Сделайте комплимент)

Не давайте отрицательных оценок, а говорите о чувствах;

Попросите сказать желаемый результат и проблему как цель препятствий; нельзя позволять эмоциям управлять; необходимо определить проблему и сосредоточиться на ней;

Предложите ему высказать свои соображения по разрешению проблемы и свои варианты решения; не ищите виновных!

Дайте ему сохранить «лицо»; не отвечайте агрессией на агрессию; оценивайте не партнёра, а его поступки;

Иногда переспрашивайте его высказывания: «вы хотели сказать...?»;

- Держитесь в позиции «на равных»;
- Не бойтесь извиниться. Если чувствуете свою вину;
- Ничего не доказывайте;
- Замолчите первым;
- Не характеризуйте состояние оппонента;
- Уходя, не хлопайте дверью;
- · Не говорите, если он «остыл»;
- Независимо от результата противоречия старайтесь не разрушать отношения, выразив своё уважеие и расположение к партнёру.



В конфликтной ситуации нельзя:

- Критически оценивать партнёра.
- Приписывать ему низменные или плохие намерения.
- Демонстрировать знаки превосходства.
- Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту.
- Игнорировать интересы партнёра.
- Видеть всё только со своей позиции.
- Уменьшать заслуги партнёра и его вклад.
- Преувеличивать свои заслуги.
- Раздражаться, кричать, нападать.
- Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнёра.
- Обрушивать на партнёра множество претензий.

Пути предотвращения конфликта:



- Не говорите и не делайте того, что *обидит, заденет* собеседника;
- *Не отвечайте* конфликтным поведением на его поведение;
- Проявляйте *понимание* к собеседнику, поставив себя на его место;
- Делайте больше благожелательных обращений: дружеская улыбка, поддержка, сочувствие, похвала и т.д.

Несколько минут релаксации:





- Не принимайте никаких решений (исключение: сихийное бедствие, спасение жизни);
- Сосчитайте до 10;
- Вдохните через нос и задержите дыхание, медленно выдохните, сосредоточившись на ощущениях дыхания;
- Останьтесь один;
- Смочите лоб, виски и артерии на руках холодой водой;
- Медленно осмотрите помещение, мысленно описав его и находящиеся в нём предметы;
- Посмотрте вокно, небо, осознайте красоту мра;
- Медленно и сосредоточенно выпейте стакан воды;
- Сосредоточьтесь на ощущениях, когда вода будет течь по голу;
- Сделайте наклоны.

Рекомендации.

 Один из способов предотвращения конфликтов — воспитание, а вернее, самовоспитание эмоций. Это означает, что человек может поверить в силы и возможности своей «эмоциональной сферы», внушить самому себе ощущение оптимизма, сформировать способности вести себя в эмоциональном плане логично и адекватно обстановке.

- Чтобы не «выплескивать» свои эмоции, работнику сферы обслуживания нужны своеобразная профессиональная маска, приветливо — вежливое выражение лица, лёгкая полуулыбка. «Маска» будет формой эмоциональной защиты от возможных «уколов» со стороны потребителей.

- Следует приучить себя осмысливать собственное поведение, постараться понять причины появления избыточных эмоциональных реакций.

• Не забывайте поговорку, что <u>«Деловые люди, которые не знают, как бороться со стрессами, умирают молодыми».</u>

Помните, что:

- * Самое важное в жизни это умение вырабатывать у себя определённое умонастроение, положительное отношение к окружающему миру.
- * Человек страдает не столько от того, что происходит, сколько от того, как он оценивает происходящее.

<u>Выводы:</u>

- Каждый человек обладает способностью АУТОРЕГУЛЯЦИИ— нужно лишь уметь своевременно воспользоваться ею.
- Человек не беспомощен перед стрессом.