

Добро пожаловать на урок –  
тренинг

*«Стресс и пути его преодоления»*



# 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  
40%; наркомании – в 6 раз).*

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

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;

# Профилактика стресса

- 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;
- Выработывайте 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».



**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 социальных установок, потребностей, интересов, ценностных ориентаций.



**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.

# Кодекс поведения в конфликте



- 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;
- За молчите первым;
- Не характеризуйте состояние оппонента;
- Уходя, не хлопайте дверью;
- Не говорите, если он «остыл»;
- Независимо от результата противоречия старайтесь не разрушать отношения, выразив своё уважение 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.

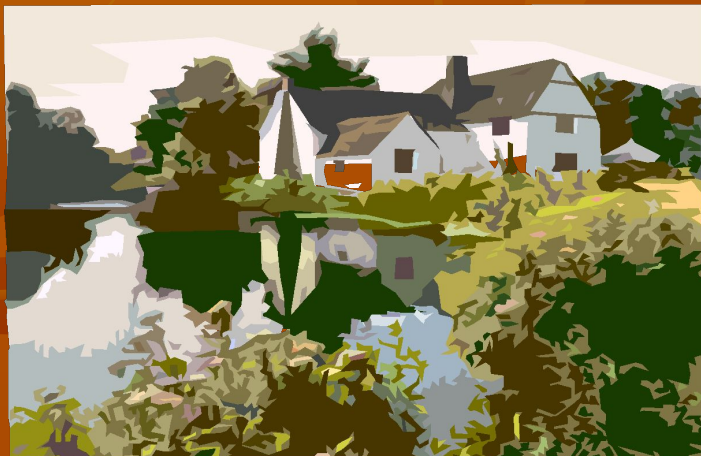
# Пути предотвращения конфликта:



- 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;
- Оставайтесь один;
- Смочите лоб, виски и артерии на руках холодной водой;
- Медленно осмотрите помещение, мысленно описав его и находящиеся в нём предметы;
- Посмотрте окно, небо, осознайте красоту мира;
- 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 «Деловые люди, которые не знают, как бороться со стрессами, умирают молодыми».

## **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.

## **Выводы:**

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