



**Профилактика
стрессов и
конфликтов в
деятельности
профессионала**

Рисунок «Я и стресс»

The background of the slide features abstract geometric shapes, primarily overlapping triangles, in various shades of blue and red. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement. The colors range from light, airy blues to deep, rich reds and dark blues. The overall composition is modern and clean, typical of a professional presentation.

Ответьте на некоторые простые вопросы о своем поведении и самочувствии:

Легко ли вас обидеть?

Не кажется ли вам, что коллеги и подчиненные относятся к вам недоброжелательно?

Часто ли вас подводит память?

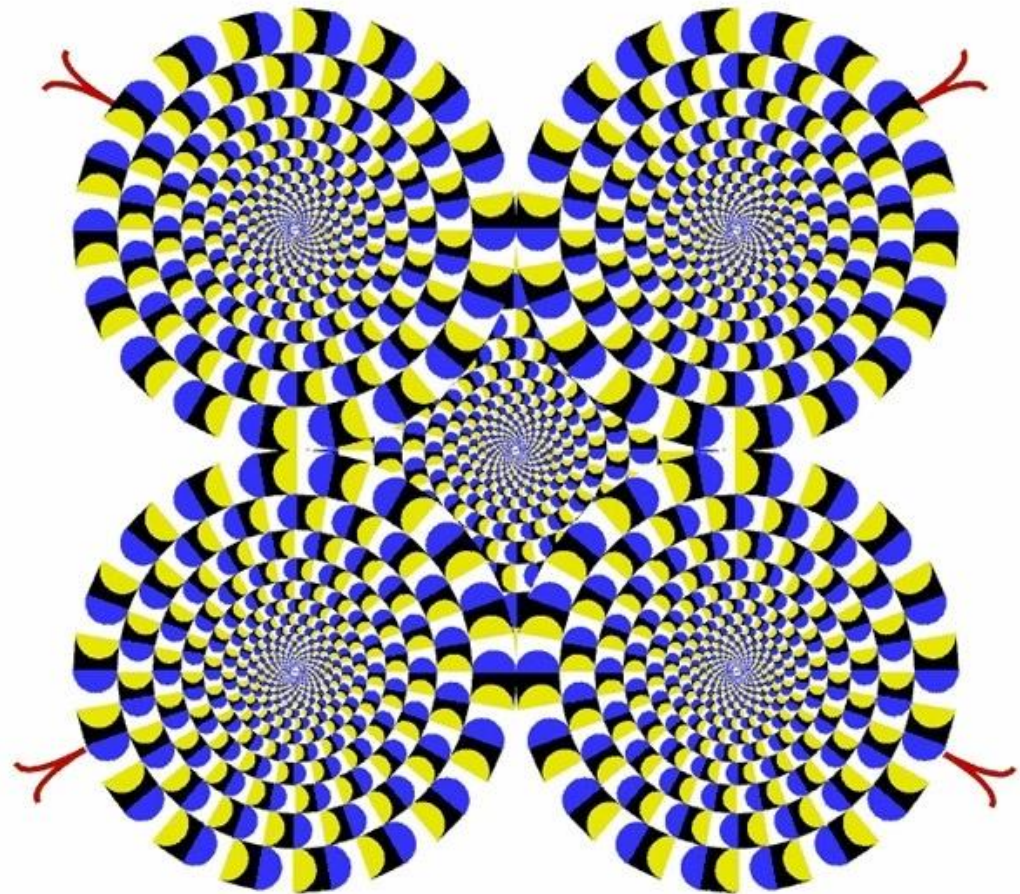
Случается ли вам поутру чувствовать себя не выспавшимся и разбитым, даже если вы спали достаточно?

Прибегаете ли вы к алкоголю с целью успокоения?

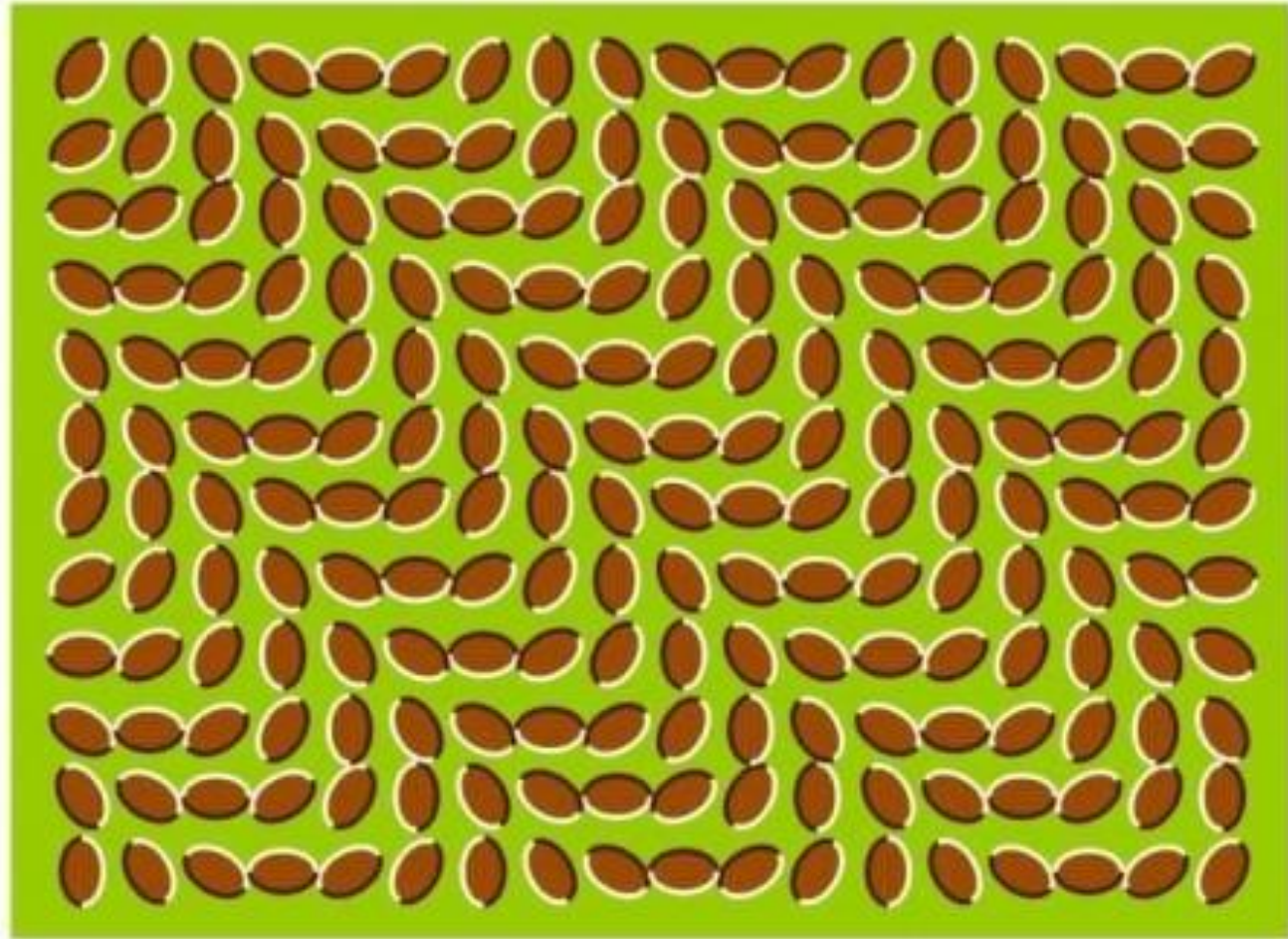
Не возникает ли у вас порой отвращение к своей работе, чувство бессмысленности своего дела?

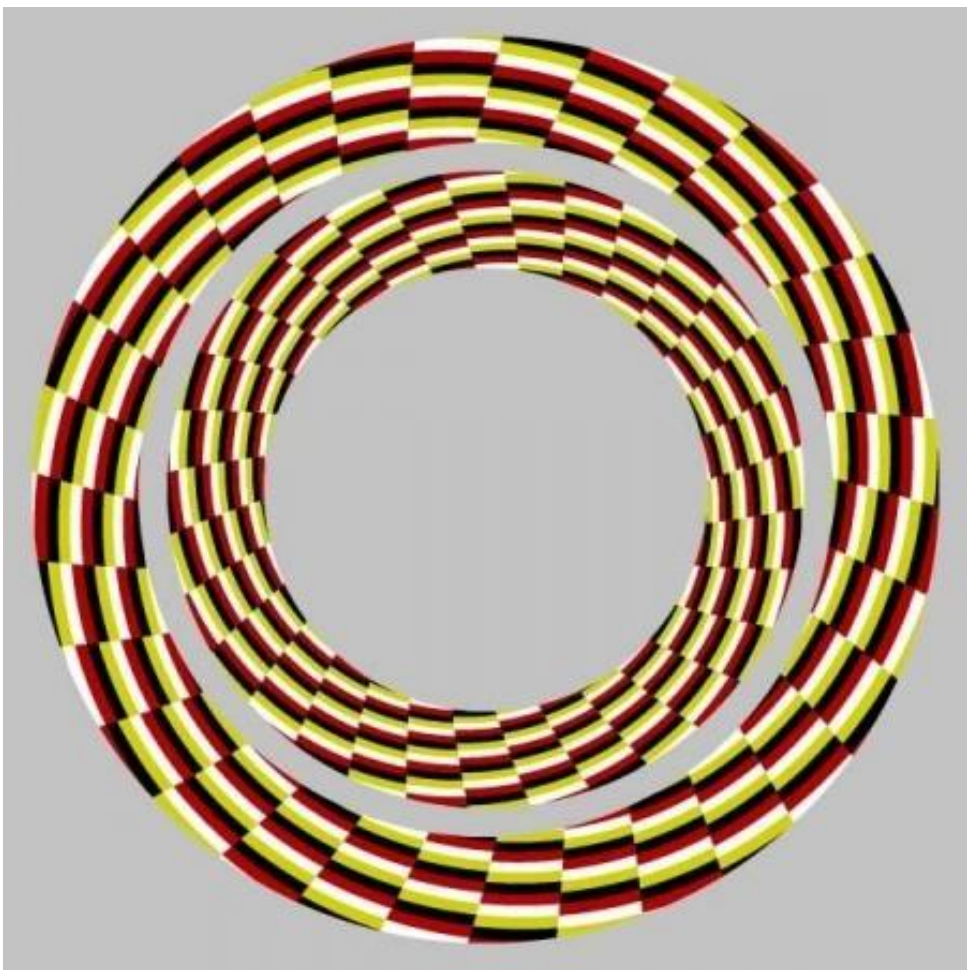
Замечаете ли вы у себя повышенный или, наоборот, ослабленный аппетит?

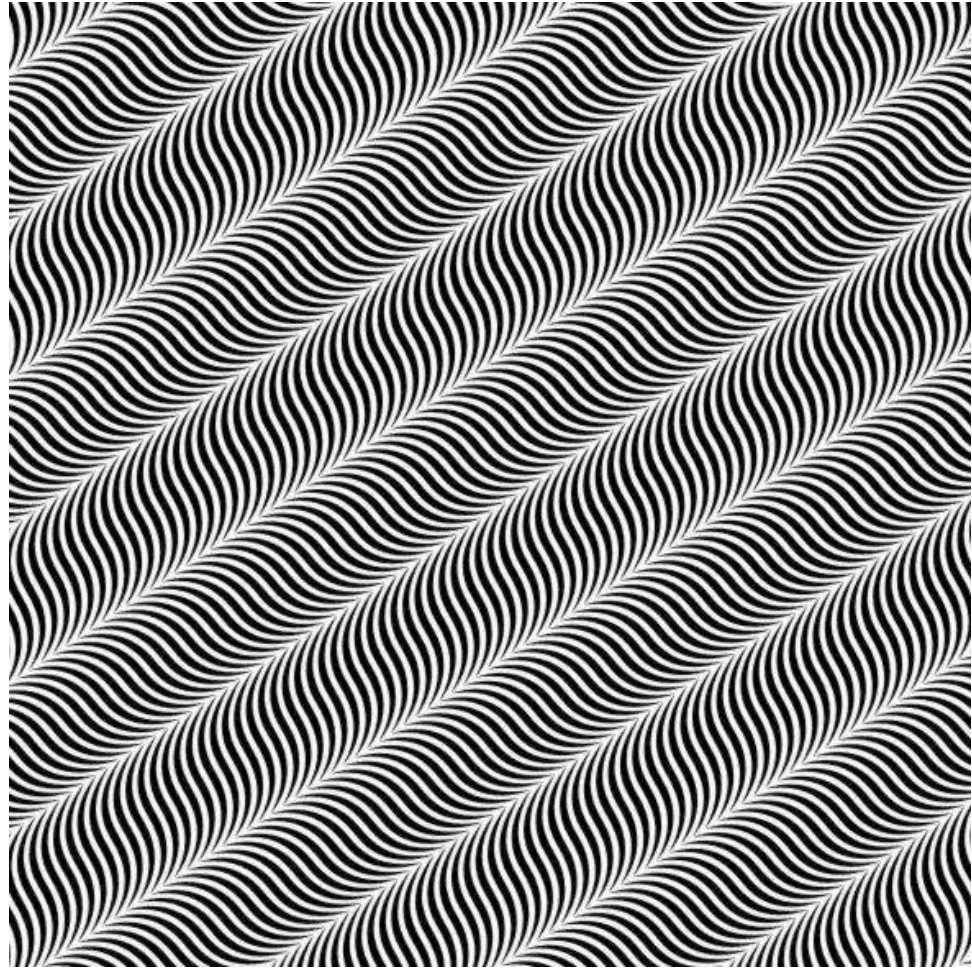
Приходилось ли вам слышать от жены (мужа), что профессиональные заботы мешают вашим сексуальным отношениям?



Движется
или нет?







Кто из героев стрессоустойчивый?



Каким хотят видеть профессионала в условиях перемен?

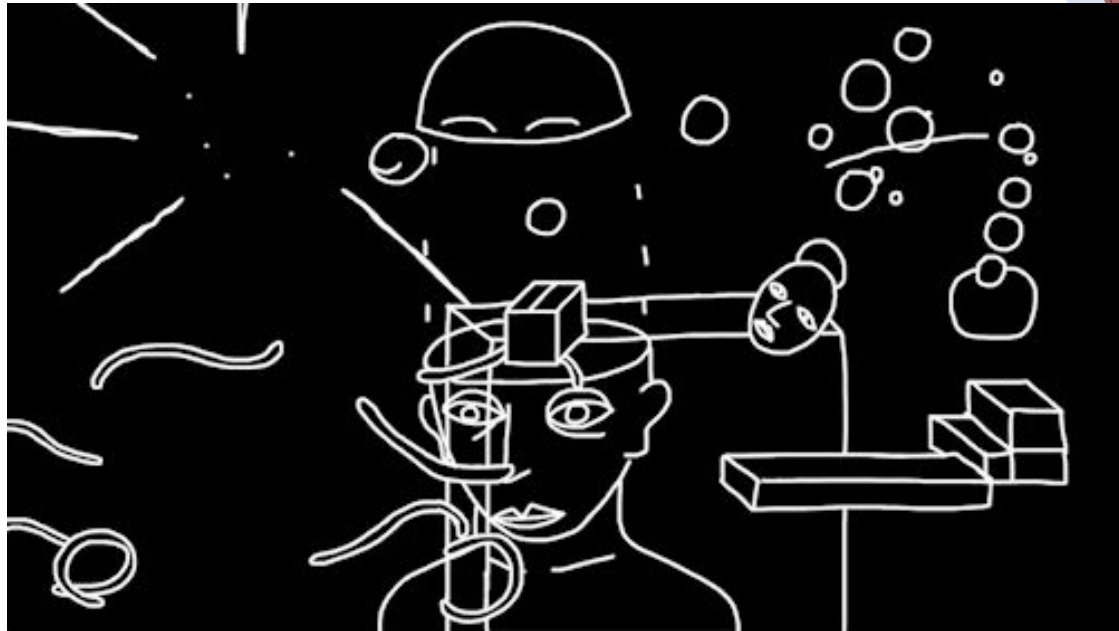
Умеет принимать качественные решения в условиях критических ситуаций

Умеет преодолевать стресс и помогать другим выходить из стресса

Умеет брать ответственность на себя и снимает напряжение в любой ситуации

Обладает высокой культурой коммуникации и поддерживает её у других.

Многозадачность - примета нашего времени



- ▶ Мы постоянно перегружены, пытаюсь уместить в час как можно больше дел: ответ на письмо, участие в конференции, проверка материалов для встречи. Наша жизнь распланирована по минутам: встреча, лекция, совещание, написать отчет, отправить письмо, провести переговоры, потом снова встреча, снова совещание... Благодаря планшетам, ноутбукам и смартфонам мы можем трудиться всегда и везде.

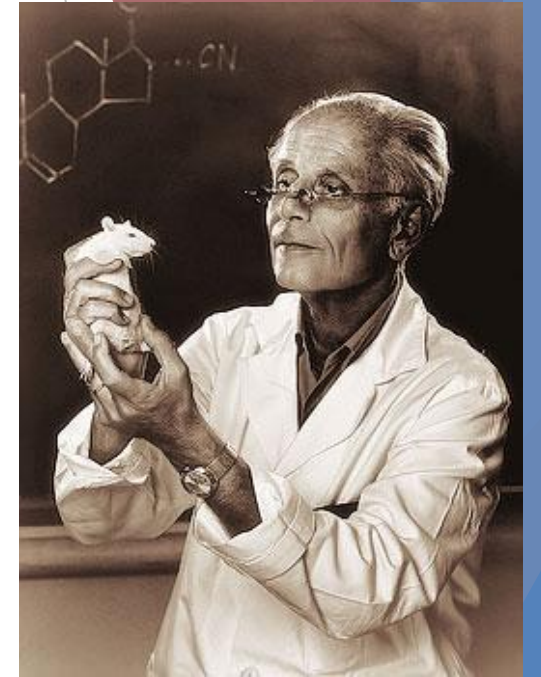
Стресс (от англ. stress — напряжение) возникает при появлении угрожающих или неприятных факторов в жизненной ситуации



Стресс— физическая, психическая, эмоциональная и биохимическая реакция человека как целостного организма на то, что пугает человека, раздражает его или угрожает ему (реакция «бей или беги»).

Стресс – нарушение равновесия в организме, скачкообразное повышение (мобилизация) всех имеющихся ресурсов, чтобы можно было ею воспользоваться при встрече с опасностью.

Стресс— процесс, в ходе которого мы реагируем на определенные события, названные стрессорами, и квалифицируем их как угрозу для здоровья или как вызов.



Типы стресса:

Эустресс

- Потеря равновесия, при которой индивид переживает соответствие между требуемыми от него усилиями и имеющимися у него ресурсами – способностью справиться с изменившимися условиями окружающей среды.
- Вызван положительными эмоциями, несильный стресс, мобилирующий организм, поднимающий тонус

Дистресс

- Психическое состояние, при котором ощущается неспособность справиться с изменившейся ситуацией, а ресурсы оцениваются как недостаточные по сравнению с требованиями окружающей среды. вредоносный, негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться. Разрушает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям.



Факторы стресса

Факторы физического переутомления

Частые случаи сверхурочной работы, чрезмерная нагрузка

Постоянное решение чужих проблем, выполнение работы за других

Работа с большим количеством людей

Факторы дискомфорта в общении

Конфликты в коллективе, негативный контакт с клиентами

Отсутствие поддержки, единомышленников

Отсутствие обратной связи с сотрудниками и руководством

Факторы неопределённости

Непредсказуемое развитие событий в организации

Противоречивые указания

Срочные поручения, постоянная смена деятельности, невозможность сосредоточиться



Стрессор - чрезвычайный или патологический раздражитель



Физиологические стрессоры -
чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур, прием ряда лекарственных препаратов и др.

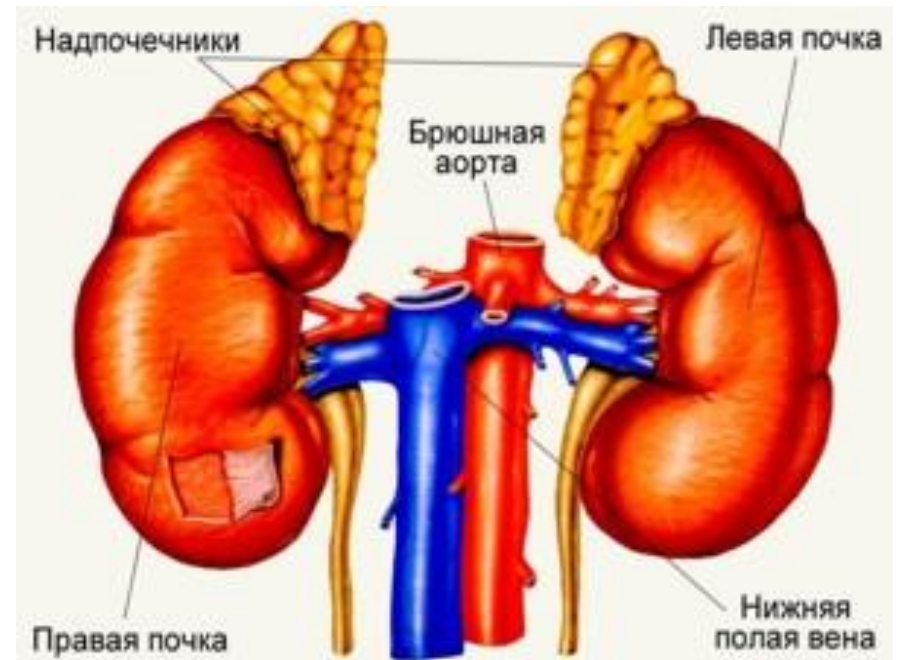
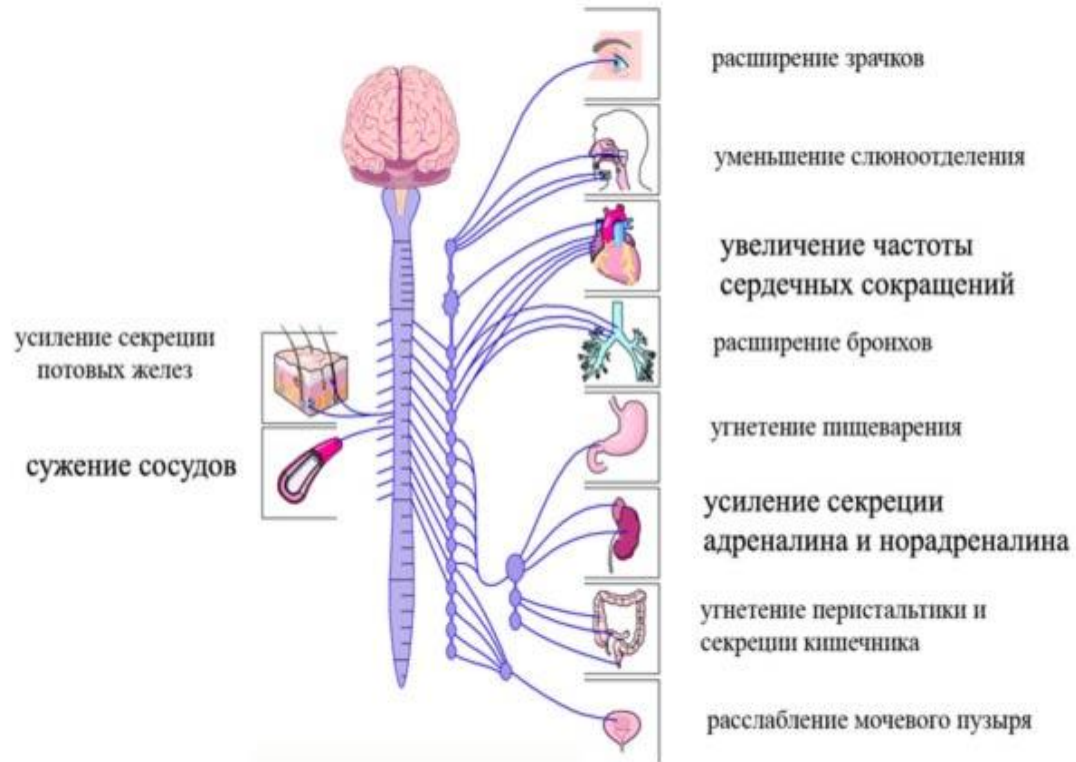


Психологические стрессоры -
информационная перегрузка, соревнование, угроза социальному статусу, самооценке, ближайшему окружению и др.

Фазы стресса (по Г.Селье)



Симпатическая система



Физиологические симптомы стресса



*нарушения
сердцебиения*

*мышечное
напряжения*

*спазмы и
тики*

*расстройства
пищеварения*

*кожные
высыпания*

*головные
боли*

Эмоциональные симптомы длительного стресса:



резкие перепады настроения;

чрезмерная раздражительность;

постоянное беспокойство;

утрата симпатии к окружающим, в том числе даже к близким людям ;

потеря чувства юмора и нарастающая склонность к пессимизму.



О заразности эмоций



Эмоциональное выгорание



*Синдром,
развивающийся на фоне
хронического стресса и
ведущий к истощению
эмоционально-
энергетических и
личностных ресурсов
работающего человека*



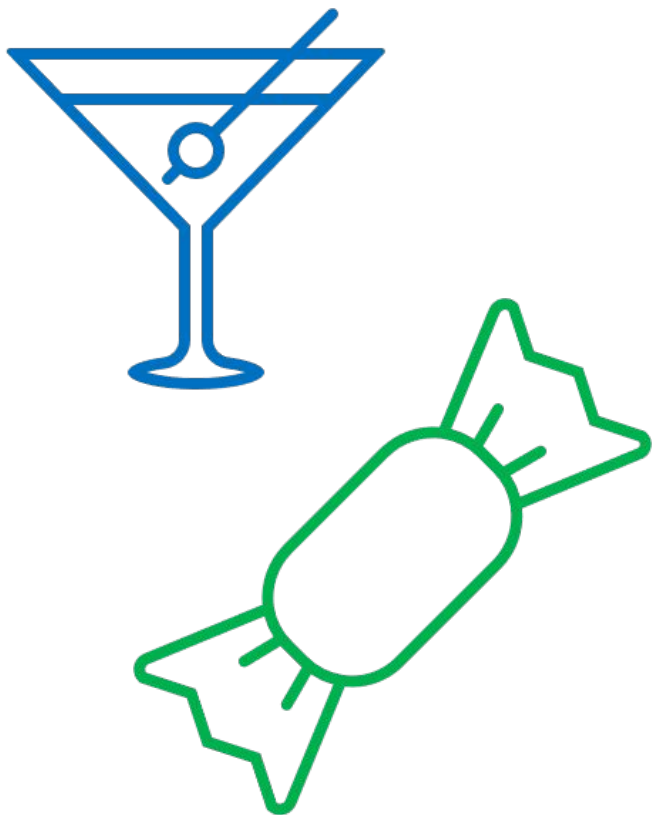
Признаки эмоционального выгорания

Эмоциональное
истощение

Личностное
отдаление

Редукция
профессиональных и
личных достижений

Поведенческие симптомы стресса:



уклонение от решения насущных задач;

злоупотребление алкоголем, курением, транквилизаторами, переедание;

возникновение аварийных ситуаций;

конфликты, утрата взаимопонимания с окружающими.

Познавательные симптомы стресса:



**НАРУШЕНИЕ ФУНКЦИЙ
ВНИМАНИЯ**



**СНИЖЕНИЕ УМСТВЕННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

При стрессе страдают лобные доли мозга

кратковременная память, внимание;
контроль эмоций;
планирование;
принятие решений.





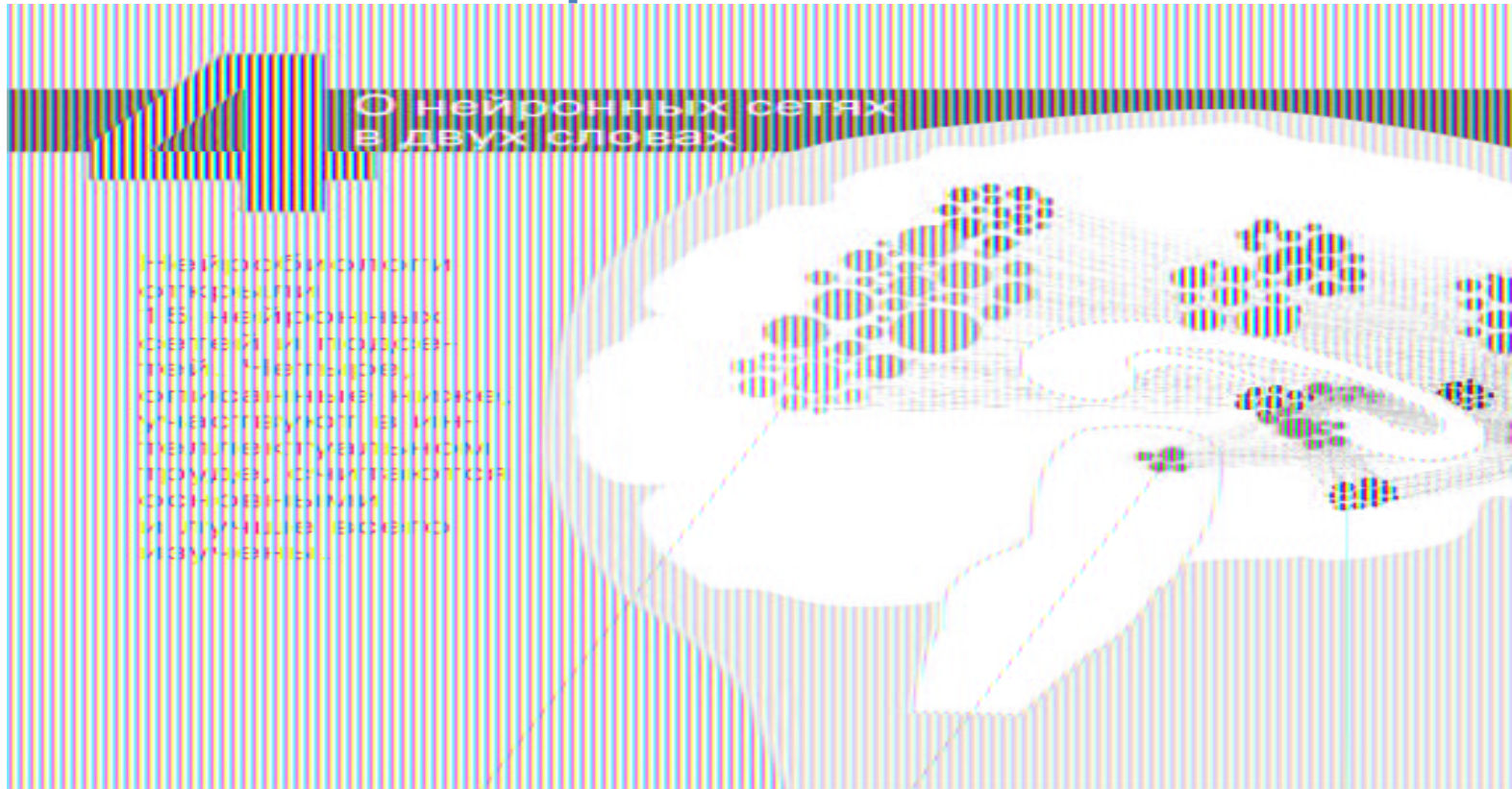
Автоматическое реагирование в стрессе



Ресурсы стрессоустойчивости



Сеть «Пассивного режима»



Нейробиологи открыли 15 нейронных сетей и подсетей. Четыре, описанные ниже, участвуют в интеллектуальном труде, считаются основными и лучше всего изучены.

Сеть с активными нейронами

Активизируется, когда человек испытывает страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Коллективные реакции: реакция на страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Важная для понимания механизмов мышления и восприятия информации.

Сеть с активными связями

Активизируется, когда человек испытывает страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Коллективные реакции: реакция на страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Важная для понимания механизмов мышления и восприятия информации.

Сеть с активными узлами

Активизируется, когда человек испытывает страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Коллективные реакции: реакция на страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Важная для понимания механизмов мышления и восприятия информации.

Сеть с активными связями и узлами

Активизируется, когда человек испытывает страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Коллективные реакции: реакция на страх, гнев, удивление, инстинктивное поведение, инстинктивные реакции, инстинктивные реакции.

Важная для понимания механизмов мышления и восприятия информации.

В чем проявляется нелюбовь к себе



- ▶ **Эксплуатация своего: 1) тела, 2) разума, 3) чувств**
- ▶ Неудовлетворение жизненно важных потребностей (например, безразличие к внешнему виду и здоровью)
- ▶ **Игнорирование собственных желаний (и реализация чужих)**
- ▶ Делание того, к чему «не лежит душа»,
- ▶ **Неумение говорить «нет»**
- ▶ Принятие позиции «Я этого не заслуживаю»
- ▶ **Самокритичность**
- ▶ Чувство собственной неполноценности при общении с другими

Если вы себя любите, то:

1. Заботитесь о себе в соответствии с потребностями и желаниями;
2. Относите к себе позитивно и не отворачиваетесь от собственных ошибок;
3. Принимаете свою Тень;
4. Реализуете право на собственное мнение;
5. Поддерживаете себя и одобряете;
6. Поддерживаете достойное состояние тела;
7. Прощаете себя и других (чтобы не нести груз обиды или вины);
8. Защищаете себя, когда есть такая необходимость;
9. Проявляетесь в тех сферах, где хочется;
10. Развиваете душу в соответствии с активными интересами;
11. Цените свой труд и усилия;
12. Живете в соответствии с собственной шкалой ценностей;
13. Стремитесь к улучшению качества своей жизни;
14. Ищете поводы для того, чтобы порадовать себя.

Любить себя - это значит быть в контакте с самим собой



Любить себя - значит делать все для себя качественно: честно, чисто и красиво

ЧЕСТНО	ЧИСТО	КРАСИВО
В соответствии с технологическим процессом, не пропуская шагов, по алгоритму, качественно, в соответствии с должностной инструкцией и т.д.	С соблюдением санэпидрежима, своевременно, с соблюдением временных параметров, внимательно и аккуратно.	Приходя к эстетическому, полноценному результату, делая так, чтобы было «приятно глазу» и другим органам чувств.

Проверьте себя по таблице:

- Как Вы занимаетесь спортом?
- Как питаетесь / готовите еду?
- Как чистите зубы?
- Как Вы спите?
- Как отдыхаете?
- Как заботитесь о красоте тела?

*И делать,
и
выбирать
для себя!*

Метод “отреагирования”



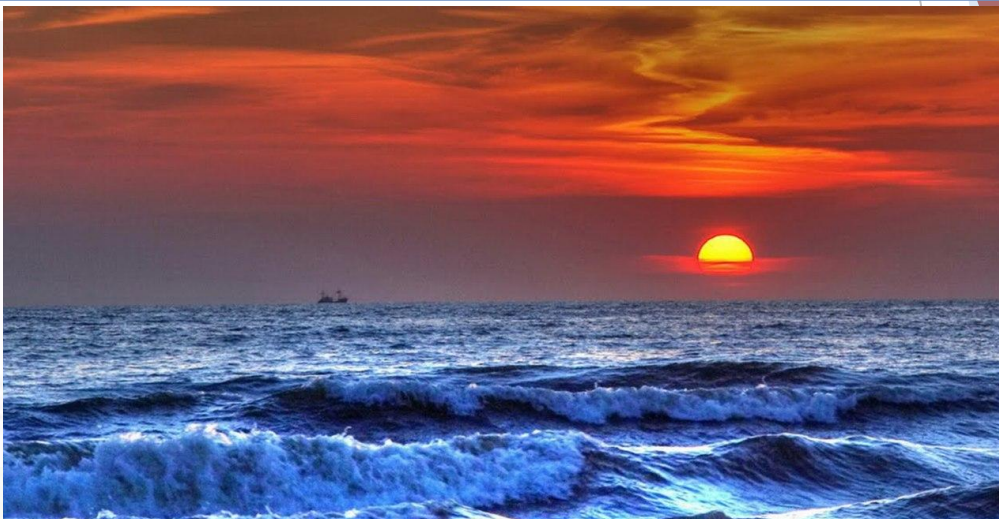
Метод релаксацији





Метод внешних изменений

Метод подкрепления



Метод «эмоционального сдерживания»



Метод предвосхищения:



предварительное “проигрывание” в уме
возможной неудачи и её последствий

Предварительное осмысление
возможной неудачи позволяет избежать
возникновения стрессового состояния

Метод «купола»



«Стресс - это аромат и вкус жизни... избежать его может лишь тот, кто ничего не делает. Но кому приятна жизнь без дерзаний, без успехов, без ошибок? Поэтому важно научиться не избегать стресса, а находить удовольствие от него».

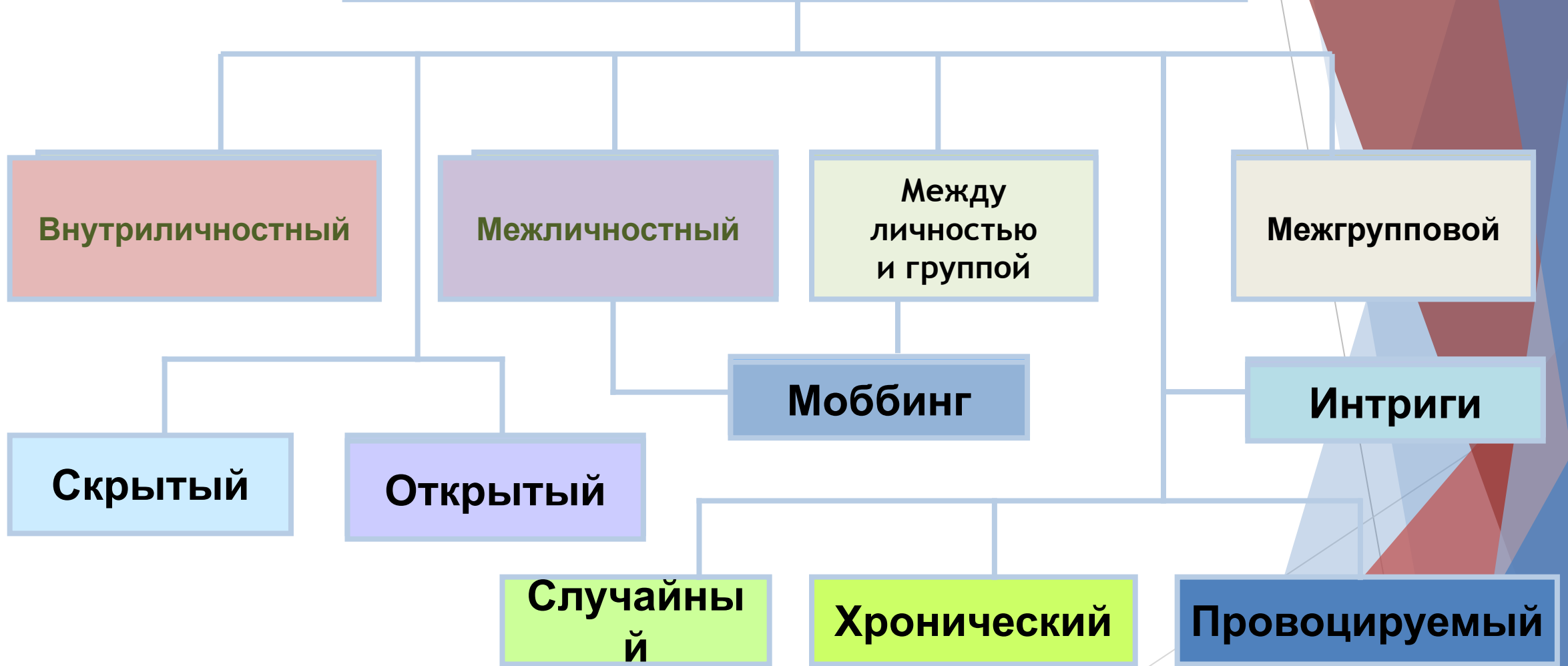
Ганс Селье

Что такое конфликт?

- ▶ Конфликт - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.
- ▶ Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, обычно сопровождающийся негативными эмоциями.



ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



Что важно знать о конфликте?



Конфликтная ситуация

Предмет конфликта



Микро- и макросреда




На каком этапе развития находится конфликт?



Влияние стрессовых ситуаций на конфликтность в организации

- Давление сроков
- Большая материальная ответственность
- Расхождение между утверждаемым и реальным стилем управления
- Отсутствие систематического внутреннего отбора руководителей
- Много письменной информации
- Отсутствие целенаправленного развития руководителей
- Несоответствие или отсутствие инструментов для оценки производительности

- Отсутствие единого стиля управления
- Эгоизм в своей деятельности
- Растущие требования к работе
- Нарушения трудового процесса



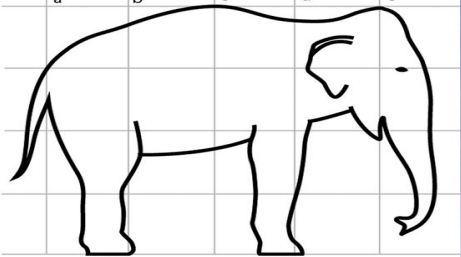
Причины конфликтов: (W. Lincoln, 1993)

- информационные факторы;
- поведенческие реакции;
- отношения (установки, стереотипы);
- ценности;
- структурные факторы;

**Искажение информации - это
одна из самых распространённых
причин возникновения конфликта**

КОММУНИКАТИВНАЯ ИГРА





1

2

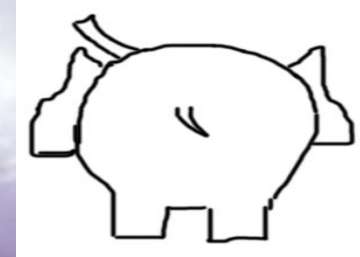
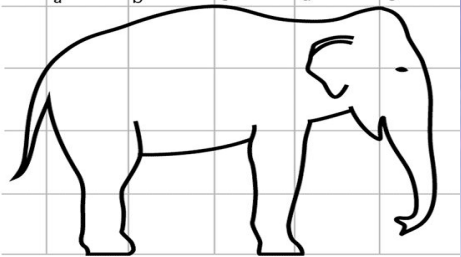
3

4

6

5

Зоны риска в передаче информации



1

2

3

4

6

5

Зоны риска в передаче информации

Что провоцирует конфликт?

▶ Позы, телодвижения



▶ Мимика



Жесты превосходства



КРИТИЧЕСКИЙ ВЗГЛЯД



Основные слова-конфликтогены

- слова, выражающие недоверие
- слова-оскорбления
- слова-угрозы
- слова-насмешки
- слова-сравнения
- слова-долженствования
- слова-обвинения
- слова, выражающие отрицательное отношение
- слова, выражающие категоричность
- слова — ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке



Характеристика и типы конфликтных личностей


Конфликтность личности - это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека

Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как:

- » особенность темперамента,
- » уровень агрессивности,
- » компетентность в общении, эмоциональное состояние.

А также рядом социальных факторов:

- условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения,
- общего уровня культуры



Личные
ситуативные
предпосылки
конфликтности
таковы:

- ▶ чувство неопределенности, неуверенности;
- ▶ утомление;
- ▶ неустойчивость настроения;
- ▶ повышенная возбудимость;
- ▶ состояние внушаемости.

Характеристики конфликтных личностей

Бескомпромиссность

Импульсивность

Низкий уровень эмпатии

Завышенная самооценка и самовлюблённость

Склонность к сплетням

Нетерпимость к оппозиции, к критике

Желание спорить ради спора

Конфликтные личности

Демонстративные	Излишне эмоциональные, стремятся быть в центре внимания	Инициаторы споров
Ригидные	С завышенной самооценкой, нежеланием считаться с другими, не критичным отношением к себе	Обидчивы
Неуправляемые	Импульсивные, агрессивные	Непредсказуемы
Сверхточные	Излишне требовательные, мнительные, подозрительные	Относятся ко всем как к врагам
Целенаправленно конфликтные	Рассматривающие конфликт как средство достижения своих целей	Иницируют конфликт
Бесконфликтные	Стремящиеся всем угодить	Конфликт

Конфликтогены межличностного общения :

- » 1) **игнорирование возрастных характеристик партнера по общению** (к старшему по возрасту обратиться на «ты» в официальной обстановке, к старшему по возрасту обратиться сленговыми приветствиями *хай, салют, превед и т.д.*);
- » 2) **пренебрежение статусными различиями участников общения** (начальнику сказать «*Очень мило/любезно с вашей стороны*» в качестве формулы благодарности);
- » 3) **несоответствие содержания виду общения** (из светского формата беседы перейти в дружеский: вместо краткого ответа на приветствие «Как дела?» - «Нормально/ Хорошо/ Более-менее» - подробно рассказывать о своих проблемах);
- » 4) **несоответствие места и времени** (на дне рождения вместо поздравлений и приятных слов в адрес именинника говорить о болезнях, неудачах и др.);
- » 5) **несоответствие условиям общения** (присутствие третьего в приватной беседе, в публичном общении сообщать очень личные подробности своей жизни, очень долго и развернуто говорить по телефону и др.);
- » 6) **несоответствие ролевым позициям в коммуникативном акте** (комплимент коллеге, равному по статусу и положению «Молодец, хвалю»).

Что происходит с нами в конфликте?



Искажаются восприятие
и мышление;



Искажаются чувства и
эмоции



Снижается способность
к конструктивным
действиям

Провокации конфликта



замечания, угрозы, издевки, подшучивания, насмешки; восторженные истории о своих собственных достижениях и успехах, хвастовство;



навязывание своей точки зрения, раздача советов, которые собеседник воспринимает в негативном ключе и совет воспринимается собеседником как упрек;



повышение голоса, прерывание собеседника, исправление по ходу беседы - все это показывает стремление человека, чтобы слушали лишь его, что только его мнение является значимым, а мысли - более ценными;



если человек не знает основ этикета то, это нарушение поведенческой этики будет воспринято как невежливое обращение и пренебрежительное отношение к собеседнику;



когда человек демонстрирует снисходительное отношение, которое носит оттенок «доброжелательности» - это вызывает раздражение и способствует формированию конфликта



когда человек демонстрирует свою правоту в форме безапелляционных высказываний - «может быть только так, и никак иначе».

Дисфункциональные последствия конфликта

неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности

меньшая степень сотрудничества в будущем

сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами организации

представление о другой стороне как о "враге"; представление о своих целях как о "+", а о целях другой стороны как об "-"

сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами

увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения

смещение акцента: придание большего значения "победе" в конфликте, чем решению реальной проблемы

Дисфункциональные последствия конфликта

стимулирование более продуманных и обоснованных действий для того, чтобы доказать свою правоту

побуждение участников к взаимодействию и выработке новых, более эффективных решений, устраняющих саму проблему или её значимость

развитие у участников конфликта способностей к сотрудничеству в будущем

разрядка психологической напряженности в отношениях между людьми, более четкое выяснение их интересов и позиций

Ассертивность
(англ. Assrt -
«настаивать на
своем») -
поведение,
сочетающее
внутреннюю силу
и вежливость к
окружающим

Это способность в ситуации внешнего давления корректно отстаивать свои интересы и свою линию поведения, спокойно говорить «нет» тому, что вас не устраивает и продолжать в социально приемлемой форме эффективно настаивать на своих правах.

Ассертивность - признак роли «взрослого»

Транзактный анализ (Эрик Берн)

Р

- критикующий: оценивает, указывает, делает замечания, обвиняет, наказывает
- поддерживающий: утешает, подбадривает, советует, сочувствует, заботится

В

Собирает информацию, слушает, задает вопросы, анализирует, принимает решение, конструктивно решает проблему

Д

Свободный: импульсивный, прямолинейный
Подчинённый: сдаётся, соглашается
Бунтующий: сопротивляется, защищается

Как сохранять позицию взрослого?

- ▶ **Эмоциональная палитра:** спокойное присутствие, теплая доброжелательность, отсутствие ярких и импульсивных эмоций.
- ▶ **Интонации и стили обращения:** деловые - посоветоваться и согласовать интересы, нейтрально выраженная обоснованная просьба, энергичное деловое предложение, информация о желании и конкретное распоряжение.

Принципы асертивного поведения:



Принятие на себя ответственности за свои слова, действия и свою жизнь.



Самоуважение и уважение к другим людям.



Эффективное общение: честность, открытость, прямота, умение сказать то, что вы думаете, не расстраивая собеседника.



Уверенность, позитивная установка.



Умение слушать и понимать услышанное.



Достижение компромисса. Найти такой выход из ситуации, который устроит всех.

Действия руководителя при разрешении конфликта

Изучение причин возникновения конфликта



Ограничение числа участников конфликта



Анализ конфликта



Разрешение конфликта

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Способы преодоления (разрешения) конфликтов

Педагогические

- беседа
- просьба
- убеждение
- разъяснение требований к работе
- разъяснение неправомерных действий конфликтующих
- другие меры воспитательного аспекта

Административные

- силовое разрешение конфликта – подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу, различные варианты разъединения конфликтующих
- разрешение конфликта по приговору – решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда

Персональные методы управления конфликтами

- ▶ использование власти, позитивных и негативных санкций, поощрения и наказания
- ▶ изменение конфликтной мотивации сотрудников, влияя на их потребности и интересы административными методами
- ▶ убеждение участников конфликта
- ▶ изменение состава участников конфликта (перемещение, увольнение, побуждение к добровольному уходу)
- ▶ вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и/или арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов (экспертный метод)

Управленческое действие с обязательным контролем за исполнением

- ▶ наиболее ответственный шаг управления, от которого в конечном итоге будет зависеть качество управления конфликтов

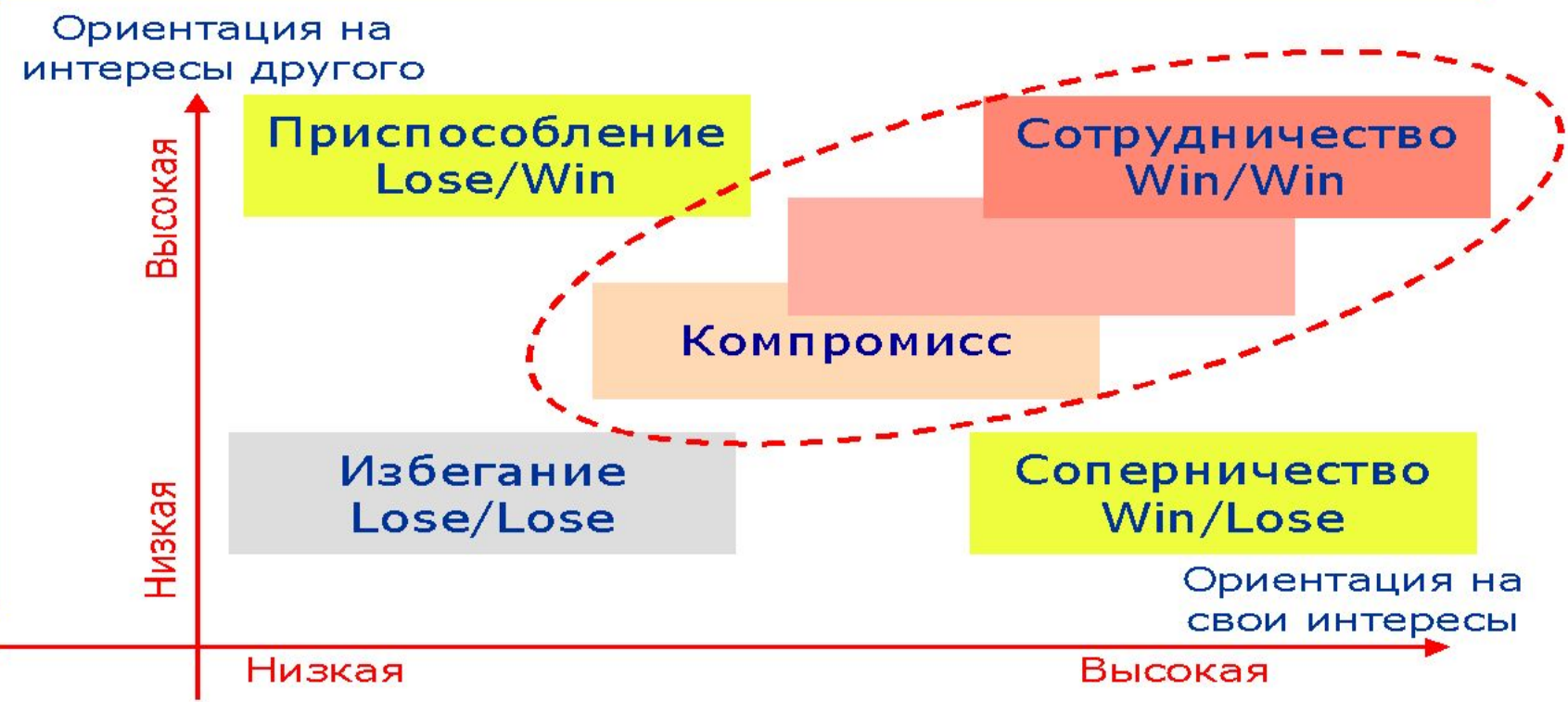
Важно ответить на следующие вопросы:

- ▶ Каким образом будет завершён конфликт?
- ▶ Кто управляет?
- ▶ Какую ответственность несут стороны?
- ▶ Как будет оформлено соглашение / решение?
- ▶ Кто и каким образом будет контролировать решение?

Межличностные стили управления конфликтами

1. уклонение (уход)
2. уступка (приспособление)
3. принуждение
4. компромисс
5. решение проблемы/сотрудничество

СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Спасибо за внимание!