



МАТЕРИАЛЫ К ТРЕНИНГУ «УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ»

1

Участник тренинга _____

Тренер:



СТРЕСС

– (от англ. *stress* «нагрузка, напряжение; состояние повышенного напряжения») — совокупность неспецифических адаптационных реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов

Стрессор – фактор, вызывающий состояние стресса.

Физиологический стресс бывает вызван следующими факторами:

- чрезмерная нагрузка;
- высокая и низкая температура;
- болевые стимулы;
- затруднения дыхания и т.д.

Психологические факторы, вызывающие стресс

– факторы действующие своим значением – угрозой, опасностью, давлением, манипуляциями, информационной перегрузкой и т.д.

Физиологические последствия стресса

Повышение кровяного давления, возникновение и обострение сердечно-сосудистых заболеваний, хронической головной боли.

Психологические последствия стресса

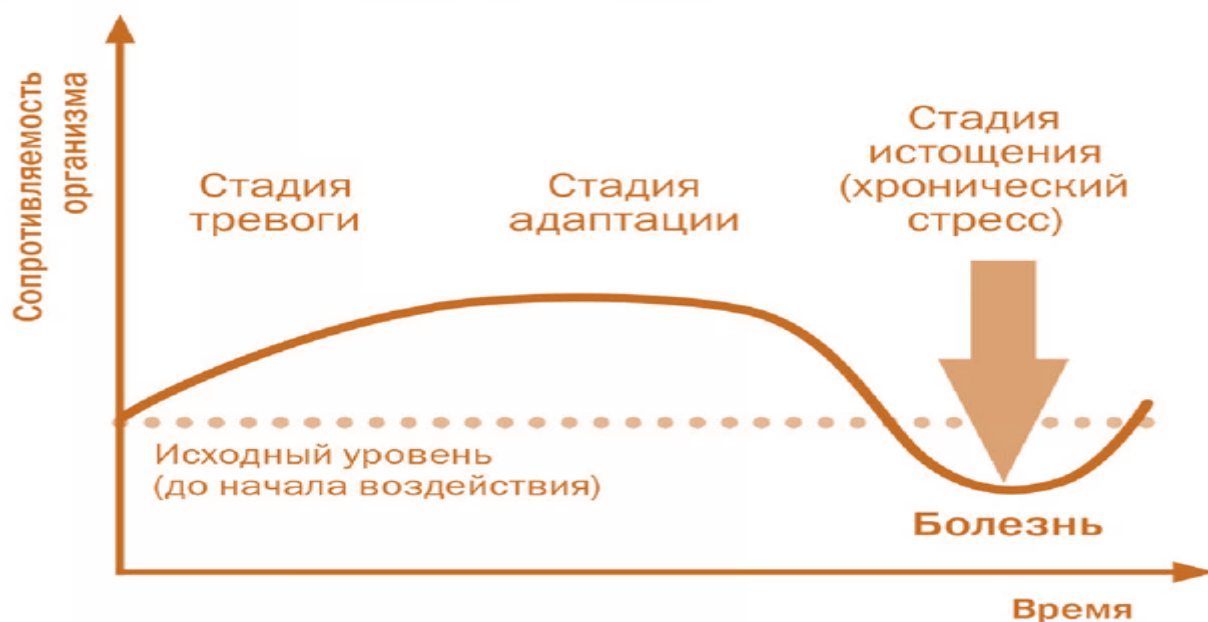
Чувство неудовлетворенности, напряженность, беспокойство, тоска, раздражительность.

Поведенческие последствия

Снижение производительности труда, неявки на работу, текучесть кадров, алкоголь и др. токсические вещества.

2

ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ СТРЕССА (ПО Г.СЕЛЬЕ)





МОДЕЛЬ СТРЕССА



СТРАТЕГИИ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА

1. Поиск информации — получение информации, которая поможет справиться с ситуацией, вызвавшей стресс. Это может быть поиск информации о проблеме, о людях, которые могут помочь, о ресурсах, которые могут быть использованы.
2. Прямое действие — попытка изменить ситуацию, вызвавшую стресс, непосредственно. Это может быть попытка изменить условия работы, изменить отношения с коллегами, изменить условия жизни.
3. Сдерживающее действие — попытка избежать ситуации, вызвавшей стресс, или попытка избежать негативных последствий стресса. Это может быть попытка избежать стрессовой ситуации, попытка избежать негативных последствий стресса.
4. Психологические реакции — попытка справиться со стрессом с помощью психологических реакций. Это может быть попытка справиться со стрессом с помощью психологических реакций.



МИФОЛОГИЯ СТРЕССА

1. **“Симптомы стресса не могут причинить мне вреда”.** Это утверждение можно назвать ложным, т.к. стресс действует и на психику, и на соматику. Поэтому о ряде последствий стресса Вы можете даже и не догадываться.
2. **“Только слабые люди страдают от стресса”.** На самом деле действию чрезмерного стресса обычно подвергаются очень загруженные работой люди с высоким уровнем притязаний, “работоголики”. В определенном смысле все мы являемся потенциальными мишенями для стресса.



- [illegible]



ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКИ СОСТОЯНИЯ СТРЕССА (К. ШРАЙНЕР)

Инструкция: обведите кружком номера тех вопросов, на которые вы отвечаете положительно.

1. В стрессовых ситуациях я обычно действую довольно спокойно, не теряю самообладания и не поддаюсь панике.
2. Когда я нахожусь в стрессовой ситуации, я обычно стараюсь сосредоточиться на решении проблемы.
3. Я обычно в стрессе чувствую себя довольно спокойно.
4. В стрессовых ситуациях я обычно стараюсь сосредоточиться на решении проблемы, а не на том, кто виноват.
5. Я обычно в стрессе чувствую себя довольно спокойно.
6. Я обычно в стрессовых ситуациях стараюсь сосредоточиться на решении проблемы.
7. Когда я нахожусь в стрессовой ситуации, я обычно стараюсь сосредоточиться на решении проблемы, а не на том, кто виноват.
8. В стрессовых ситуациях я обычно стараюсь сосредоточиться на решении проблемы, а не на том, кто виноват.
9. В стрессовых ситуациях я обычно стараюсь сосредоточиться на решении проблемы, а не на том, кто виноват.

6

Если вы набрали 0-4 балла. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеете регулировать свои собственные эмоции. Вы не раздражаетесь на других людей и не настроены винить себя.

Если у вас в сумме получилось 5-7 баллов. Вы не всегда правильно ведете себя в стрессовой ситуации. Иногда вы умеете сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда вы заводитесь из-за пустяка и потом об этом жалеете. Вам необходимо заняться выработкой своих индивидуальных приемов самоконтроля в стрессе.

Если вы имеете 8-9 баллов. Вы переутомлены и истощены. Вы часто теряете самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеете владеть собой. Следствие этого - страдаете и вы сами, и окружающие вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе - сейчас ваша главная жизненная задача.



ШКАЛА СОБЫТИЙ (ХОЛМСА-РЕЯ)

Инструкция: прочитайте список событий. Отметьте каждое событие в Вашей жизни, имевшее место за последние 12 месяцев

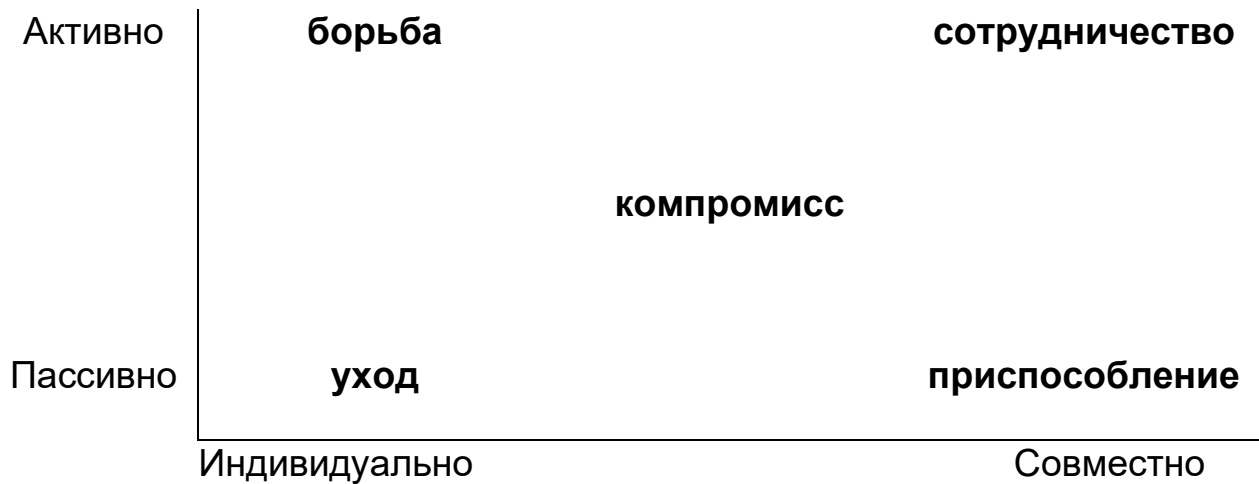
1. Смерть супруга (супруги)	
2. Развод	
3. Супружеский разрыв (раздельное проживание)	
4. Арест, содержание в тюрьме	
5. Смерть члена семьи, близкого родственника	
6. Серьезное телесное повреждение, травма или тяжелая болезнь	
7. Вступление в брак	
8. Увольнение с работы	
9. Восстановление отношений с супругом (супругой)	
10. Уход на пенсию	
11. Тяжелое заболевание члена семьи	
12. Беременность	
13. Сексуальные затруднения	
14. Появление нового члена семьи (рождение, усыновление, приезд и т.п.)	
15. Крупная перестройка в бизнесе (реорганизация, банкротство и т.д.)	
16. Серьезные изменения в финансовом положении (стало гораздо лучше или гораздо хуже, чем раньше, получение разовой прибыли)	
17. Смерть близкого друга	
18. Переход на совершенно иной вид работы	
19. Изменения в функциональных обязанностях на работе	
20. Резкое изменения количества споров с супругом (больше или меньше по вопросам, например, воспитания детей, привычек и т.д.)	
21. Появление больших долгов, трудности с кредиторами	
22. Серьезные перемены в служебном положении (повышение, понижение, переход на аналогичную должность)	
23. Уход сына или дочери из дома (вступление в брак, проживание в общежитие, учеба в другом городе и др.)	
24. Затруднения в отношениях с родней мужа (жены)	
25. Выдающиеся личные достижения	
26. Изменения в работе мужа (жены)	
27. Начало или окончание курса обучения (институт, длительные курсы и т.д.)	
28. Резкие изменения жизненных условий (переезд, постройка дома, ремонт, ухудшение жилища, района)	
29. Пересмотр личных привычек (одежды, манер, связей и т.п.)	
30. Трудные отношения с начальством	
31. Серьезные изменения времени работы, изменения в режиме труда	
32. Крупные изменения в продолжительности и типе отдыха	
33. Изменения в религиозной активности (значительно больше/меньше, чем ранее)	
34. Изменения в общественной активности (посещение клубов, дискотек, кинотеатров, знакомых и др.)	
35. Получение ссуды в банке (на покупку автомобиля, дачи, квартиры и т.д.)	
36. Серьезные изменения в привычках сна (режима и продолжительности сна)	
37. Резкое изменение числа встреч членов семьи (больше/меньше, чем раньше)	
38. Резкое изменение привычек приема пищи (изменение режима питания, количества пищи и т.п.)	
39. Отпуск	
40. Праздники	
41. Небольшие правонарушения (безбилетный проезд, переход улицы в неположенном месте, нарушение порядка, превышение скорости и т.д.)	
42. Мелкие неурядицы в семье	



8



СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ (ПО ТОМАСУ)



Борьба, Конкуренция или Соперничество – стремление к одностороннему выигрышу, к победе. Стремление доминировать, игнорируя интересы партнера.

Сотрудничество – наиболее трудный и наиболее эффективный стиль. Стремление к партнерству вместо оппозиции. Поиск путей для вовлечения всех участников в процесс конструктивного разрешения конфликтов – к удовлетворению всех нужд.

Компромисс – урегулирование разногласий путем взаимных уступок. В результате – решение, не полностью устраивающее обе стороны.

Уход или Уклонение – приемлемый стиль, если не затронуты личные интересы «уклоняющегося». Также причиной уклонения может быть то, что вы имеете дело с конфликтной личностью.

Ничегонеделание или Приспособление – отсутствие действия, отсутствие реакции или действия вне зависимости от конфликта. Иногда единственный способ разрешения конфликта.



Снижают напряжение:	Повышают напряжение:
----------------------------	-----------------------------

1. General Information	1. General Information
2. Project Description	2. Project Description
3. Objectives	3. Objectives
4. Methodology	4. Methodology
5. Results	5. Results
6. Conclusions	6. Conclusions
7. References	7. References
8. Appendices	8. Appendices
9. Index	9. Index
10. Table of Contents	10. Table of Contents



ЭЛЕМЕНТЫ АССЕРТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Ассертивность — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него, умение спокойно отстаивать свои интересы, добиваться целей, не нарушая границ другого.

Заигранная пластинка или бесконечное уточнение

Действие: спокойное повторение того, чего вы хотите, снова и снова. Такое поведение демонстрирует настойчивость, а также то, что вы не обязаны объяснять причины своих желаний.

Эффект: Помогает вам не раздражаться заранее, позволяет чувствовать себя комфортно, игнорировать внешние манипуляции. Происходит настойчивое движение к желаемой цели.

Внешнее согласие

Действие: внимательно и спокойно выслушиваете критику в свой адрес, признаете свои ошибки, на которые указывает оппонент, как вполне возможные. Пусть то, что вам говорят, верно, - вы все равно остаетесь судьей самому себе.

Эффект: позволяет не реагировать на критику обеспокоенностью или необходимостью защищаться, и тем самым показывает вашему оппоненту бесплодность его попыток.



ТЕХНИКА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

"Я – СООБЩЕНИЕ"

1. Когда я ... (описание ситуации).
2. Я чувствую ... (описание своего настроения, своих эмоций, чувств).
3. Мне хочется ... (описание сиюминутных желаний).
4. Я начинаю думать ... или Мне кажется, что (описание мыслей по поводу происходящего).
5. Поэтому, мне бы хотелось ... или Поэтому, мне было бы приятно ... (конструктивное предложение по поводу выхода и/или разрешения ситуации).

КОРРЕКТНЫЙ ОТКАЗ

Если необходимо отказать, используется **стандартная форма корректного отказа**: он всегда начинается с выражения сожаления в первом лице единственного числа, сам отказ формулируется максимально безлично и при малейшей возможности тут же следует предложение какой-то альтернативы.

12



Примеры фраз

- *Мне очень жаль, но это невозможно. Давайте рассмотрим другие варианты...*
- *К сожалению, эта проблема не имеет решения...*
- *Мне очень жаль Вас огорчать, но факты таковы, что...*
- *На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляется возможным...*
- *Хотелось бы Вас порадовать, но ситуация такова, что...*
- *К сожалению, это предложение расходится с интересами нашей компании...*
- *Я ценю Ваше доброе отношение, но вынужден Вам отказать...*



ТЕХНИКА ЧАСТИЧНОГО СОГЛАСИЯ

- Эффективна при несправедливой критике и откровенном хамстве.
- Если человек настроен на конфронтацию, хочет «попить крови».
- Если человек раздражен и рассержен по причинам, которые вы не можете изменить.

Описание техники

Выражение согласия с какой-либо частью высказывания партнера или с тем, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься...

(а также содержит в себе ценное рациональное зерно, обогащает наше видение проблемы или даже... соответствует истине).

- *Ваши цены переходят разумные пределы: ваши конкуренты дают на 25% меньше.*

- *Да, скорее всего так и есть... (и пауза).*
или

- *Да, действительно, качественная, современная и надежная электроника стоит денег.*

- *Я покупал у вас трубогиб три дня назад, и мне подсунули бракованный. Не удивлюсь, если это сделали специально.*

- *Да, действительно, иногда попадаются некачественные изделия. Спасибо, что сразу же нам сообщили...(реагировать на выпад про «специально» нет необходимости)*

В некоторых случаях удастся применить «словесное айкидо» - сделать абсурдным один из тезисов оппонента. Для этого необходимо его развить, немного исказив смысл.

- *Вы совершенно отстали от жизни!*
- *Действительно, жизнь так стремительна.*

ВСЕ ЭТО ГОВОРИТЬСЯ МАКСИМАЛЬНО СПОКОЙНО, ОТСТРАНЁННО!



ТЕХНИКИ РАБОТЫ С ВНУТРЕННИМ СОСТОЯНИЕМ

МОБИЛИЗАЦИЯ

– готовность человека к выполнению предстоящего действия, стержень внешнего облика.

Мобилизация – это состояние психофизической готовности человека к выполнению предстоящего действия, стержень внешнего облика.

Уровень мобилизации можно «воспитывать» - учиться входить в нужное психофизическое состояние. Нужно четко сформулировать и осознать мысль, которая и «включает» тело.

Это ощущения: выпрямленная спина, подтянутый живот, приятная напряженность шеи, прилив энергии.

Подразделяется на 10 условных степеней:

1 -человек спит.

2 -только проснулся.

3 -спит на ходу.

4 -усталый, слегка раздраженный.

5 -вялый, безынициативный.

6 -оптимальная готовность: «Я готов, в том числе ко всяким неожиданностям», - точка отсчета готовности что-то сделать.

7 -плюс энергичность (можно использовать, чтобы произвести впечатление компетентного, энергичного человека).

8 -может раздражать своей повышенной активностью окружающих.

9 -лихорадочные действия.

10 - человек именно сейчас решает вопрос жизни и смерти.

Начинать деловое общение лучше с 6-ой степени.



МИКРОПАУЗЫ В РАБОТЕ

- Полное дыхание (3 раза).
- Энергично растереть уши, сначала вперед/назад, потом вверх-вниз.
- Потереть щёки.
- Потереть крылья носа.
- Пальцами рук помассировать затылок.
- Провести несколько легких движений по бровям.
- Имитируя умывание, легко помассировать всё лицо (работать одновременно сначала двумя руками, потом только пальцами).
- Сгибание пальцев: соединить ладони обеих рук, поднять их на высоту лица. Пальцами левой руки схватить кончики пальцев правой руки. Затем пальцами правой схватить кончики пальцев левой руки.
- Прогибание пальцев: сложить вместе ладони рук перед грудью. Развести пальцы. Надавить пальцами обеих рук друг на друга. Надавливая, пружинить пальцами.
- Сгибание и разгибание пальцев: поднять руки перед лицом ладонями к себе. Сгибать пальцы обеих рук один за другим, начиная с большого пальца правой руки. Затем выпрямить пальцы обеих рук в обратном порядке.
- Массирование пальцев: винтовым движением, массировать пальцы обеих рук.

15

Примечание:

При выполнении упражнений не усердствовать.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ СНЯТИЯ НАПРЯЖЕНИЯ





СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ

1. Вызвать противоположную эмоцию (рефрейминг):

2. Нейтрализовать негативные эмоции

- Управление дыханием («ритм дыхания – зеркало Ваших эмоций»).
- Медитация «Поплавок в океане».

Упражнение «Дышим в ритме пульса»

Нащупайте на левом запястье свой пульс.

Начинайте дышать (обязательно животом) с соотношения вдоха и выдоха 2:2 (два пульсовых удара – вдох, следующие 2 удара пульса – выдох).

Дышите в этом режиме 2-3 минуты, пока дыхание не станет самоподдерживающимся.

Затем переходите к новому соотношению вдоха и выдоха, поддерживая его таким же образом. 2:3 – 2:4 – ... – 3:9 – задержитесь в этом спокойном расслабляющем режиме и возвращайтесь постепенно обратно.

Завершите упражнение активизирующим выдохом.

Медитация «Поплавок в океане»