

# СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТ



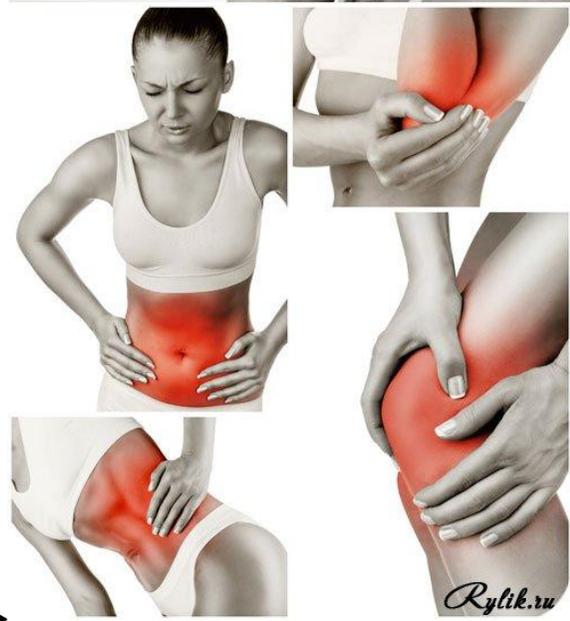
# ВИДЫ СТРЕССА

- **Физиологический стресс** – в ответ на боль
- **Психологический стресс** – эмоциональные реакции
- **Эустресс** – мобилизация организма
- **Дистресс** – развитие психосоматики



# ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС

- Острая реакция тела на агрессивное воздействие окружающего мира. Резкий перепад температур, чрезмерная влага, длительное отсутствие еды или питьевой воды, пронизывающий ветер, излишняя жара или холод – любой подобный фактор требует излишней мобилизации. К пусковым механизмам физиологического стресса следует также относить чрезмерные физические нагрузки, характерные для спортсменов, а также пищевые отклонения, спровоцированные излишним или недостаточным питанием (обжорством или голоданием).



# ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС

- В нормальных обстоятельствах физиологическая форма проходит бесследно за счёт высокой выносливости человеческого организма. Однако в случае, когда человек продолжительное время пребывает в дискомфортном состоянии, его организм перестаёт правильно адаптироваться и происходит сбой на физическом уровне – возникает болезнь.

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС

- Данная форма стала характерной чертой эпохи, поскольку напрямую связана с адекватностью взаимодействия человека с обществом. Если на физическом уровне адаптация является первичным залогом выживания и облегчается мощным механизмом инстинктивных реакций, то психологический стресс способен надолго выбить человека из колеи.
- Кейс – психосоматические расстройства (Астма, ЖКТ и т.д.)

# ИНФОРМАЦИОННЫЙ

- Эмоциональный - Эмоциональные перегрузки. Собственно психическая форма стресса подразумевает эмоциональные перегрузки различного рода (позитивные и негативные), являющиеся неотъемлемой частью жизни человека в социуме.

# ИНФОРМАЦИОННЫЙ

- Информационный - информационные перегрузки. Работники умственного труда по собственному опыту знают, какие бывают последствия от поступления большого количества информации. Хотя обработка информации является базовой функцией полушарий головного мозга, излишек данных приводит к пагубным последствиям. Сбой напоминает зависание компьютера – снижается способность к концентрации, замедляются мыслительные процессы, наблюдаются нарушения логики, снижается острота мысли, иссякает воображение.

# ИНФОРМАЦИОННЫЙ



# КЛАССИФИКАЦИЯ СТРЕССА

- ЭМОЦИОНАЛЬНО ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ;
- ЭМОЦИОНАЛЬНО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ;
- кратковременный;
- продолжительный;
- острый;
- хронический;
- физиологический;
- психологический.

# СХЕМА РАЗВИТИЯ СТРЕССА



# СИМПТОМЫ СТРЕССА

- раздраженность, зачастую безосновательная;
- нарушения сна;
- снижение концентрации внимания;
- ухудшение памяти;
- «потеря» мыслей, проходящих на ум даже в моменты покоя;
- невозможность расслабиться;
- потеря интереса к близким людям;
- апатичность;
- беспричинная жалость к себе;
- чувство безысходности;
- потеря аппетита;
- чрезмерное поглощение пищи;
- нервные тики;
- новые вредные привычки;
- повышенное недоверие к окружающим;
- частые запоры;
- беспричинная суетливость.

# ФРУСТРАЦИЯ

- (от лат. frustratio - обман, расстройство, разрушение планов) — это острое переживание неудовлетворенной потребности



# ПРИЧИНЫ ФРУСТРАЦИИ

- **Физические барьеры**
- **Биологические барьеры** — болезнь, плохое самочувствие,
- **Психологические барьеры** — страхи и фобии
- **Социокультурные барьеры** — нормы, правила, запреты, существующие в обществе

# ДЕЗАДАПТИВНЫЕ РЕАКЦИИ

- **Агрессивные реакции** – направленные на другого человека (если находится «козел отпущения») или самого себя («рвать на себе волосы»), «стучать головой об стенку»). В некоторых случаях агрессия может быть эффективной и уместной

*Выход:* уход из ситуации, отказ от любой деятельности, апатия



## ДЕЗАДАПТИВНЫЕ РЕАКЦИИ

- **Регрессия** – взрослые начинают вести себя как дети — отказываются от еды после ссоры, перестают общаться, обижаются, ждут чуда, которое им поможет разрешить данную ситуацию

*Выход:* когда человек не может контролировать свое внешнее поведение и совершает бесцельные и неупорядоченные действия: скажем, человек может многократно дергать ручку двери, зная, что дверь закрыта, и он не может попасть в помещение

*Выход:* которые в данном случае помогают пережить остроту фрустрации («Не очень-то и хотелось этого достигать!»)

# АДАПТИВНЫЕ РЕАКЦИИ

- **Преодоление препятствия** – с использованием новых методов и средств или с помощью изменения своей стратегии поведения; поиск путей, чтобы обойти препятствие



# АДАПТИВНЫЕ РЕАКЦИИ

- **Компенсация** - поиск другой сферы для удовлетворения потребности
- **Отказ от намеченной цели** – выбор новой цели, переоценка ценностей



# КРИТИКА

- Как вы критикуете?



# ВИДЫ КРИТИКИ

- критика-похвала
- критика-сожаление
- критика-указание
- критика-сопереживание
- критика-приказ

## КРИТИКА-ПОХВАЛА

- Вы много сделали для решения данной проблемы. Теперь необходимо исправить отдельные детали
- Цель: мотивировать человека на доработку поставленных задач

# КРИТИКА-СОЖАЛЕНИЕ

- Мне жаль, что не удалось вовремя закончить проект
- Цель: заставить человека эмоционально переживать о не выполненной задаче, чтобы в будущем он был более эффективен

## КРИТИКА-УКАЗАНИЕ

- За последний месяц вы обучили только два подразделения. В следующем месяце необходимо привлечь к обучению еще несколько отделов
- Цель: Дать четкую инструкцию на доработку

# КРИТИКА-СОПЕРЕЖИВАНИЕ

- Я понимаю, что вы устали, но надо срочно исправить ошибки в отчете
- Цель: присоединение к чувствам и переживаниям человека и из позиции «Друг»

# КРИТИКА-ПРИКАЗ

- В связи с невыполнением в срок задания приказываю:...
- Цель: жестко, авторитарно, призвать человека к субординации, надавать



# КАК ПРАВИЛЬНО КРИТИКОВАТЬ

- «Я бы в этой ситуации сделал/поступил...»

Я-послание - хороший формат общения между близкими людьми, во многом предупреждающий конфликты и возникновение взаимных обид

# КАК ПРАВИЛЬНО ПРИНИМАТЬ КРИТИКУ

1. Выслушать партнера, не перебивая.
2. Осознать собственное эмоциональное состояние и при необходимости применить одну из техник саморегуляции.
  - Выделить из сказанного *только факты*.
  - Задать уточняющие вопросы.
  - Проанализировать зафиксированные факты.
3. Постараться понять, какую пользу можно извлечь из высказанных претензий.
4. Дать ответ на критику:

# ДАТЬ ОТВЕТ КРИТИКУ

## **В случае частичного согласия:**

- кратко резюмировать сказанное;
- сказать, что из предложенного критикующим может быть исправлено (сделано);
- продумать, как полученную информацию можно использовать для предотвращения других возможных недоразумений;

# ДАТЬ ОТВЕТ КРИТИКУ

## **В случае несогласия:**

- изложить *контрфакты* (избегая излишней эмоциональности)
- вербализовать свои чувства, используя только Я-сообщение
- косвенно вербализовать чувства партнера
- взять тайм-аут: «Мне необходимо подумать над тем, что вы сказали», «Я не готов ответить на ваши слова сейчас», «Давайте вернемся к этому вопросу позже» и т. д.
- использовать юмор (не сарказм!)

# СТРЕССЫ В ПРОФЕССИИ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

- Длительное и интенсивное общение
- Недостаточная профессиональная подготовка
- Эмоциональные взаимоотношения с клиентами и подчиненными. Профессиональная ответственность.



# СТРЕССЫ В ПРОФЕССИИ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

- Неспособность помогать или действовать эффективно
- Изоляция от поддержки коллег
- Недостаточное моральное и материальное стимулирование
- Критика

# КАК НИВЕЛИРОВАТЬ СТРЕСС

- Правильные адаптивные реакции
- Правильная критика
- Правильная реакция на критику
- Найти ответ по решению стрессфактора
- Дыхательная гимнастика



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

# КОНТАКТЫ

- Inst – foxsurgut
- Vk – Александр Толкачев, г.Сургут
- Тел. +7 912 819 65 69