



# Стресс, связанный с неправильной коммуникацией



**ОБЩЕНИЕ**-сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а так же восприятию и пониманию партнерами друг друга (Г.М. Андреева)

**Целью  
коммуникации  
является:**

достижение  
взаимопонимания  
или обеспечение  
взаимодействия.



# Источники стрессов



# Причины стресса во время общения



# Конфликт как источник коммуникативных стрессов

**• КОНФЛИКТЫ**-это взаимодействие двух или более людей, чьи потребности в данной ситуации кажутся участникам взаимодействия несовместимыми.



# Особенности конфликтных ситуаций

- перенос ответственности за конфликт на другого человека и сведение к минимуму собственной ответственности за происходящее;
- появление и дальнейшее усиление отрицательных эмоций по отношению к другому человеку, причем негативные чувства сохраняются и вне ситуативной конфликтной ситуации;
- нежелание изменить свою точку зрения и принять точку зрения оппонента.



# Применение различных стратегий при разрешении конфликтных ситуаций

Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
<b>Соперничество</b> (вы вводите в стресс себя и другого)	Жесткое настаивание на своем решении	<ul style="list-style-type: none"><li>*Ваша позиция сильнее, чем у оппонента</li><li>*Вас не интересуют возможные отдаленные последствия конфликта</li><li>*Вы находитесь в критической ситуации, и предмет спора чрезвычайно важен для вас</li></ul>
<b>Уступка</b> (вы меняете вид стресса на более приемлемый)	Жертва своими интересами ради сохранения мира	<ul style="list-style-type: none"><li>*Если сохранение хороших отношений с оппонентом для вас важнее, чем победа в конфликте.</li><li>*Если вы не правы и не ощущаете моральной силы для настаивания на своем решении.</li><li>*Если ваш оппонент заведомо сильнее вас и настроен только на жесткую конкурентную позицию.</li></ul>



Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
<p><b>Избегание</b> (вы уходите из зоны стресса)</p>	<p>Уход из конфликта. Перемена темы общения. Нарочитое преуменьшение состояния. важности сути конфликта</p>	<p>*Если вы видите, что конфликт приводит к разрастанию отрицательных чувств и требуется время, чтобы дать эмоциям остыть и вернуться к проблеме в более спокойном состоянии. *Если стержень конфликта не очень важен для вас *Если вы не видите реальных шансов конструктивно разрешить конфликт</p>
<p><b>Компромисс</b> (вы минимизируете стресс)</p>	<p>Поиск взаимных уступок, перевод конфликта в заключение сделки, равноценной для обоих участников</p>	<p>*Если вы имеете равные права и возможности со своим оппонентом *Если есть риск серьезно испортить отношения, излишне твердо настаивая на своем *Если нужно получить хоть какие-то преимущества и вам есть что предложить взамен</p>
<p><b>Сотрудничество</b> (вы заменяете дистресс на эустресс)</p>	<p>Стремление выработать соглашение, удовлетворяющее потребности обеих сторон.</p>	<p>*Вы добиваетесь полного разрешения конфликта и окончательного “закрытия” спора *Оба оппонента настроены на конструктивное взаимодействие *Решение проблемы равно важно для обеих сторон</p>

# Методики

- Диагностика состояния стресса (А.О. Прохоров)
- Методика «Шкала психологического стресса PSM-25»
- Методика выявления степени подверженности стрессам (Тарасов Е.А.)
- Методика «Шкала организационного стресса» Мак-Лина
- Методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана)

# Литература

- Л.Д. Гиссен “Время стрессов”.
- Ю.В. Щербатых “Психология стресса”
- <http://www.studfiles.ru/preview/1763865/page:9/>