

**Устранение причин  
стресса путем  
совершенствования  
поведенческих навыков**



# Коммуникативные навыки

Причины, вызывающие коммуникативный стресс



## Бальтасар Грасиан «Карманный оракул» 1647 год

- ▶ «Не будь хулителем. Есть люди свирепого нрава: всюду видят преступления, и не в пылу страсти, а по природной склонности. Всех осуждают — одного за то, что сделал, другого за то, что сделает. Осуждая, они так преувеличат, что из атома бревно сотворят и глаза им выколуют. А если примешается еще страсть, удержу им нет».
- ▶ «Не предавайся злословию. Тем паче бойся славы охотника бесславить. За чужой счет остроумием блистать нетрудно, зато опасно. Тебе станут мстить, говорить дурное и о тебе; ты один, врагов много — им легче тебя победить, чем тебе их убедить. Видя в людях дурное, не радуйся, тем более не обсуждай. Сплетник ненавистен вовеки... скажешь худое, услышишь худшее».
- ▶ «Шелковые слова, бархатный нрав. Стрелы разят тело, горькие слова -душу. Одна ароматная пастилка — и уста благоухают. Великое искусство на житейском рынке — продавать воздух. Платят чаще всего словами, они совершают невозможное. Уста твои да будут полны сахару — подслащать речи, даже на вкус врагов. А верный способ быть любезным — всегда быть невозмутимым».

# Принципы эффективного общения (Дейл Карнеги)

Из книги «Психология успеха» Ю. Щербатых

1. Будьте осторожней с критикой
2. Находите в людях хорошее и говорите им об этом
3. Учитывайте потребности других людей.
4. Искренне интересуйтесь другими людьми
5. Называйте человека по имени
6. Поощряйте других людей говорить о самих себе, а сами говорите о том, что интересует Вашего собеседника.



# 1. Будьте осторожней с критикой

*«Любой глупец может критиковать, осуждать и выражать недовольство — и большинство глупцов так и делают. Но для того, чтобы проявить понимание и быть снисходительным, требуются сильный характер и самообладание»*

*Д. Карнеги*

Критика вызывает всплеск эмоций и выброс в кровь гормонов гнева



равносильна нападению



# 1. Будьте осторожной с критикой



## Важные правила критики:

- ▶ Нельзя критиковать то, что человек не может изменить  
(например: пол, рост, расовую принадлежность)
- ▶ Следует оценивать не самого человека, а только его поступок  
(вместо «Ты такой глупый!», лучше «Твой поступок был не очень умным»)
- ▶ Описать свои переживания по поводу чужого поступка  
(например: «Твой поступок расстроил меня»)
- ▶ Критика должна быть конструктивной  
(вместо «Ты делаешь это плохо» или «Ты делаешь это не так, как нужно», лучше:  
«А что, если попробовать вот такой способ... (предложить нечто конкретное)?  
Он кажется мне более эффективным»)

# 1. Будьте осторожной с критикой

Алгоритм конструктивной критики, вызывающей минимальное сопротивление:

▶ 1. Выявление положительного эмоционального отношения к личности:

*«Я тебя понимаю»*

*«Ты мне интересен »*

*«Я уважаю тебя как личность»*

▶ 2. Обнаружение личных эмоциональных переживаний (в повествовательной манере сообщить о своих отрицательных эмоциях по поводу его конкретного поступка):

*«...Но меня огорчает твой поступок»*

▶ 3. Рациональное аргументирование своего отрицательного отношения к поступку (уход от стереотипа, нестандартность). Желательно привлечь оппонента к обсуждению

*«Ты знаешь, почему твой поступок так огорчил меня?»*

*«Возможно, я не прав, я ведь могу ошибаться...»*

*«У нас есть нечто общее. Это - ... (привлечь к тому, что вас объединяет)»*

▶ 4. Формирование побудительной мотивации для нового мышления. Выбор путей и способов поведения:

*«А если сделать по-другому...?»*

*«Если хочешь, то я могу предложить тебе такой вариант поведения...»*

*«В подобной ситуации мне очень помогло следующее решение проблемы...»*

## 2.Находите в людях хорошее и говорите им об этом

*«Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу, и люди будут хранить в памяти ваши слова, дорожить ими и повторять их в течение всей жизни — повторять через много лет после того, как вы их уже забудете»*

*Д.Карнеги*



- ▶ В любом человеке можно найти нечто, что нравится нам, чему мы хотели бы у него научиться, в чем он нас превосходит.



### 3. Учитывайте потребности других людей

*«Каждое лето я езжу в Мэн на рыбную ловлю. Я лично очень люблю землянику со сливками, но обнаружил, что по какой-то странной причине рыба предпочитает червей. Поэтому, когда я еду на рыбалку, то не думаю о том, чего сам хочу, а сосредотачиваюсь на желаниях рыбы. Я не насаживаю на крючок в качестве приманки землянику со сливками, а подманиваю рыбу червяком или кузнечиком»*

*Д. Карнеги*

- ▶ Как же вовлечь других людей в воплощение своих замыслов?

Очень просто: связывать свои планы с их потребностями.

Для этого необходимо:

- ▶ понять структуру потребностей человека
- ▶ дать понять человеку, что выполнение определенных действий (нужных Вам), позволит удовлетворить какую-то из его потребностей.
- ❖ Старайтесь не начинать беседу со своих потребностей

## 4. Искренне интересуйтесь другими людьми

*“Вы получите от жизни все, что захотите, если будете в меру своих возможностей помогать другим людям, получить от жизни то, что хотят они”*

*Зиг Зиглар*



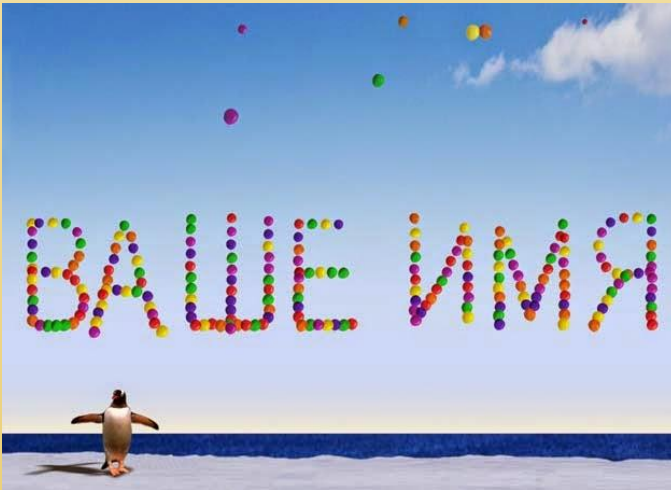
*...Если мы такие презренные эгоисты, что не можем дать людям хоть немного счастья и хоть в какой-то мере честно признать их достоинства, не пытаясь получить от них что-нибудь взамен; если наши души мелки, как кислые плоды дикой яблони, то мы обречены на неудачу, которую полностью заслуживаем...*

*Дейл Карнеги*

## 5. Называйте человека по имени

*«Самый сладкий звук для человека - собственное имя»*

*Дейл Карнеги*



- Для запоминания имен стоит выработать у себя специальную привычку

## 6. Поощряйте других людей говорить о самих себе, а сами говорите о том, что интересует Вашего собеседника

▶ Каждый человек отличается от других жизненным опытом, родом своих занятий, набором знаний и увлечениями. При этом любому человеку хочется верить, что на работе или дома он занимается важными, интересными или нужными вещами.



▶ Если вы хотите сделать приятное другому человеку, поддержите беседу о его профессии, политических взглядах или хобби. Возможно, вы расширите свой кругозор, узнав результаты последнего матча по футболу, а если вы это уже знали, то «всего лишь» расширите круг своих друзей, что гораздо важнее.

# Уверенное поведение

*Умение любить и уважать себя, жить в согласии с самим собой и со своими поступками — это основной путь снижения количества стрессов в вашей жизни*

*К. Вильямс*

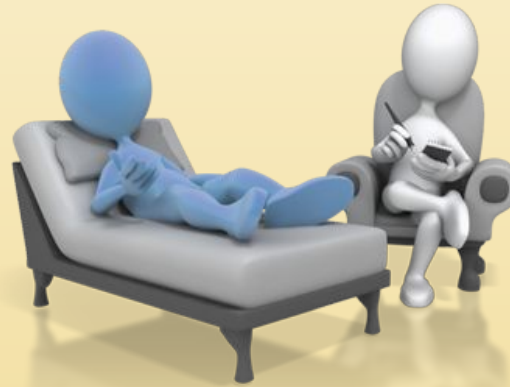
*Истинным и глубинным источником неуверенности и связанных с ней стрессов является субъективное ощущение собственной неполноценности и заниженная самооценка, которые вполне поддаются коррекции.*

Способы борьбы с неуверенностью:

- Рациональная психотерапия
- Изменения телесного состояния
- Изменение поведенческих проявлений



## Рациональная психотерапия



- **Рациональная психотерапия** - аргументированное доказательство или опровержение положений, связанных с представлением больного о сущности тех или иных вопросов, касающихся болезни
- Главный акцент - на разум, мышление пациента.
- Главный терапевтический инструмент - аргументированное логическое воздействие на пациента для вскрытия и демонстрации больному ошибок в его рассуждениях, связанных с неправильной оценкой собственного состояния.

## Изменение телесного состояния



позы, жесты, голосовые характеристики

Признаки, демонстрирующие неуверенность	Признаки, демонстрирующие уверенность
Сутулость	Прямая спина, плечи разведены в стороны
Высокий голос	Низкий голос
Суетливые движения руками	Отсутствие лишних движений
Опущенный подбородок	Поднятый подбородок
Напряженные мышцы	Расслабленные мышцы
Затрудненное, неровное или неглубокое дыхание	Редкое, глубокое дыхание
Быстрый темп речи	Медленный темп речи
Бегающие глаза	Взгляд в глаза собеседнику

Применяя эту таблицу можно научиться сознательно вызывать чувство уверенности в себе за счет изменения телесных параметров

## Изменение поведенческих проявлений

Совершенствование проф. навыков,  
освоение приемов противодействия психологическому  
давлению во время общения

### *Техника «Заигранная пластинка»*

Суть техники: спокойное повторение того, чего вы хотите (или того, чего вы не хотите), снова и снова, пока оппонент не отступится. Эта техника учит настойчивости, а также тому, что вы не обязаны объяснять причины своих желаний.

Эффект: игнорирование попыток манипулировать вами за счет отстранения от ситуации и спокойного повторения однотипных формул.

#### Пример:

*Муж. Ты опять утром не помыла посуду. Я пришел с работы, а в раковине полно грязных тарелок.*

*Жена. Когда опаздываешь на работу, то не до посуды.*

*Муж. Так что, я должен мыть эту чертову посуду?*

*Жена. Не знаю, но я так опаздывала сегодня утром, что еле успела вовремя.*

*Муж. Но ведь посуда осталась грязной, и мне не из чего было есть!*

*Жена. Утром каждая минута на счету, я еле успела одеться и собрать ребенка в школу... и т. д.*





# Эффективное целеполагание

- ▶ Источник стресса - фрустрация, связанная с недостижением поставленных целей



# Алгоритм постановки жизненных целей

1. Позитивная формулировка - должна отсутствовать частица «не»
2. Принципиальная достижимость - цели не должны противоречить физическим, биологическим и экономическим законам
3. Максимальная конкретность - формулировка должна четко описывать ожидаемый конкретный результат
4. Цель должна максимально зависеть от нас
5. Приемлемая цена



1. *В каком случае вы бы не хотели достичь этой цели?*
  2. *Не будет ли цена за ее достижение слишком высокой?*
  3. *Сколько своего времени, сил и денег вы согласны потратить на достижение этой цели?*
  4. *Есть ли другие цели примерно такой же или меньшей цены, которые кажутся вам столь же привлекательными, но более дешевыми?*
6. Определение необходимых ресурсов.
    1. *Обладаете ли вы ресурсами, необходимыми для достижения цели?*
    2. *В чем именно вы нуждаетесь?*
    3. *Как вы собираетесь получить эти ресурсы?*

# Литература

- ▶ Д. Карнеги «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично» 1926 г.
- ▶ Моница Г. Б., Раннала Н. В. «Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости» 2009 г.
- ▶ Щербатых Ю.В. «Психология стресса и методы коррекции» 2008 г.
- ▶ Щербатых Ю.В. «Психология успеха» 2004 г.



**Спасибо за внимание!**