**Психология общения.**

**Группа ТОРА-20. 01.02.2022г.**

**Тема урока: «Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».**

**1. Понятие и природа стресса**

Слово **стресс** *в переводе с английского* означает **напряжение.** В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом *Гансом Селье* (р.1907), разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов).

Необыкновенная популярность как самой концепции, так и ее ведущего понятия объясняется, видимо, тем, что с ее помощью легко находят объяснение многие явления нашей обычной, повседневной жизни: реакции на возникающие трудности, конфликтные ситуации, неожиданные события и пр.

Понятие стресса по классическому определению Г. Селье, **стресс***является неспецифическим ответом организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.*

Термин ≪неспецифический≫ в данном случае обозначает то общее, что свойственно всем приспособительным реакциям организма. На морозе, к примеру, мы стараемся больше двигаться, чтобы увеличить количество выделяемого организмом тепла, а кровеносные сосуды на поверхности кожи сужаются, уменьшая теплоотдачу. В жаркий летний день организм, наоборот, рефлекторно выделяет пот, увеличивая теплоотдачу и т.д. Это реакции — специфические, отвечающие на конкретные требования окружающей среды к организму. Но в любом случае требуется приспособиться к среде, восстановить нормальное состояние. Общая необходимость перестройки организма, адаптации к любому внешнему воздействию — это и есть сущность стресса. При этом не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Как ни странно, но холод, жара, печаль, радость, лекарства вызывают, по мнению Г. Селье, одинаковые биохимические сдвиги в организме. Нечто подобное существует в наших электробытовых приборах: холодильник, обогреватель, лампа, звонок по-разному меняют физическую среду (холод, тепло, свет, звук), но их работа обусловлена единым фактором — электроэнергией. Точно так же стрессорный эффект от внешних воздействий не зависит от типа специфических приспособительных ответов на них. Суть таких ответов едина.

***В динамике стрессового реагирования Г. Селье видит******три фазы:***

1) *реакцию тревоги*, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;

2) *фазу сопротивления*, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;

3) *фазу истощения*, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

*Физиологическая и биохимическая природа стрессов* изучена к настоящему времени достаточно хорошо. Схематично физиологическая изнанка стрессовой реакции выглядит примерно так. Под воздействием какого-либо стрессового фактора (конфликт, неожиданное событие и пр.) в коре головного мозга человека формируется интенсивный стойкий очаг возбуждения — так называемая доминанта. Ее появление запускает своеобразную цепную реакцию: возбуждается также одна из важнейших структур промежуточного мозга — гипоталамус, который в свою очередь активизирует тесно связанную с ним ведущую железу внутренней секреции — гипофиз. Последний выбрасывает в кровь порцию специального гормона, под влиянием которого надпочечники выделяют адреналин и другие физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые и дают в конечном счете хорошо всем знакомую картину стрессового состояния: усиливается сердцебиение, учащается дыхание, повышается кровяное давление и т.д.

Биохимические сдвиги при стрессе являются сформированной в процессе длительной эволюции оборонительной реакцией организма на внешнюю угрозу. Ее физиологический смысл — мгновенная мобилизация всех сил организма, необходимых для борьбы с врагом или бегства от него. Но современный человек, в отличие от первобытного, не так уж часто решает свои проблемы с помощью физической силы или быстрого бега. Вот и циркулируют по нашей крови не нашедшие применения гормоны, которые будоражат организм и не дают успокоиться нервной системе. Будь они тут же потрачены на какой-либо вид физической активности, стресс не имел бы разрушительных последствий. Но таких возможностей у ведущего современный образ жизни человека немного. Поэтому и попадает его организм в своеобразную стрессовую ловушку: аварийный выброс гормонов стресса в кровь истощает их запас в коре надпочечников, которая тут же начинает их усиленно восстанавливать. Оттого даже при относительно слабом повторном эмоциональном возбуждении организм рефлекторно реагирует повышенным выделением гормонов. Такова биохимическая природа стресса, которая стоит за кулисами нервозного, неадекватного поведения человека.

Стрессовое состояние опасно не само по себе, а тем, что способно провоцировать целый букет органических нарушений в виде сердечнососудистых, аллергических, иммунных и прочих заболеваний.

Не говоря уже о том, что резко падает работоспособность человека, его жизненная и творческая активность. Беспричинная вроде бы вялость, пассивность, бессонница или не дающий отдыха сон, раздражительность, недовольство всем миром — типичные симптомы стресса. Здесь естественным образом возникает вопрос: а можно ли со всем этим что-нибудь поделать? Можно ли избежать стрессов?

Ответ на последний вопрос должен быть безусловно отрицательным. Стрессов избежать нельзя в принципе. Ибо природа их рефлекторна. Это автоматическая реакция организма на трудные или неблагоприятные ситуации. Такие реакции представляют собой механизмы естественной биологической защиты человека, чисто природный способ приспособления к меняющейся среде.

Разрушить их — значит погасить в человеке жизнь, сделать его бесчувственным к внешним раздражителям. Как подчеркивал основоположник учения о стрессе Г. Селье, стресс — обязательный компонент жизни. Он может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам. Для разведения этих полярных функций стресса Селье предложил различать собственно стресс, как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных внешних воздействий (австресс), и дистресс, как состояние, безусловно вредное для здоровья. (Слово дистресс можно перевести как истощение, несчастье.)

Таким образом, стресс — это напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций. **Дистресс**— это чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

Вместе с тем было бы ошибкой однозначно связывать дистресс с проявлением отрицательных эмоций человека, а все положительные эмоции объявлять защитой от него. Бывает и по-другому. Любая эмоциональная встряска человека является стрессором (источником стресса). Устойчивость организма к неблагоприятным внешним воздействиям за счет возникающего напряжения усиливается!

Механизмы стресса и призваны обеспечить сопротивляемость организма. Дистресс же возникает тогда, когда эти механизмы недостаточно эффективны. Или когда они истощают свой ресурс при длительном и интенсивном стрессирующем воздействии на человека.

Таким образом, состояние дистресса фактически соответствует третьей из выделенных Г. Селье фаз стрессового реагирования.

Именно с ней и надо бороться, точнее — стараться не допустить перехода стресса в дистресс. Сам же по себе стресс — это вполне нормальная реакция.

Таким образом, понимание природы стресса должно подтолкнуть нас к выводу о том, что стремление избежать стрессов вообще — неверная стратегия поведения. И дело не только в том, что это практически невозможно. Значительно важнее то, что в фазе сопротивления источнику стресса организм человека устойчивее к неблагоприятным внешним воздействиям, чем в состоянии полного покоя и расслабленности. Закалять организм полезно не только физически, но и эмоционально, раз уж наши эмоции выступают в роли спусковых механизмов стрессовых реакций.

**2. Причины и источники стресса**

Перечень причин стрессов необъятен. В качестве стрессоров могут выступать и международные конфликты, и нестабильность политической обстановки в стране, и социально-экономические кризисы.

**Стресс-факторы, связанные с выполнением профессиональных обязанностей.**

1. **организационные факторы,** способные вызвать стресс:

• перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;

• конфликт ролей (возникает, если работнику предъявляют противоречивые требования);

• неопределенность ролей (работник не уверен в том, что от него ожидают);

• неинтересная работа (обследование 2000 рабочих-мужчин 23-х профессий показало, что те, кто имеет более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной для них работой);

• плохие физические условия (шум, холод и пр.);

• неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;

• плохие каналы обмена информацией в организации и др.

1. организационно-личностные, выражают субъективно-тревожное отношение человека к своей профессиональной деятельности. Немецкие психологи В. Зигерт и Л. Ланг выделяют несколько типичных страхов работников:

• страх не справиться с работой;

• страх допустить ошибку;

• страх быть обойденным другими;

• страх потерять работу;

• страх потерять собственное Я.

Стрессогенны также и неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, неразрешенные конфликты, отсутствие социальной поддержки и т.д.

К этому букету стрессоров организационно-производственного характера могут добавляться и проблемы личной жизни человека, доставляющие немало оснований для неблагоприятных эмоций. Неблагополучие в семье, проблемы со здоровьем, кризис среднего возраста и прочие подобные раздражители обычно остро переживаются человеком и наносят существенный урон его стрессоустойчивости.

**3. Профилактика стрессов в деловом общении**

Значительную часть стрессов мы получаем в результате конфликтов, порожденных различными производственными ситуациями. При этом в любом случае оказывается затронутой вертикаль деловых отношений: руководитель — подчиненный. Ведь даже если конфликтуют между собой рядовые сотрудники, руководитель не может не вмешиваться в ход разрешения конфликта. Поэтому рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, развернуты как бы на два фронта: руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников, и подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.

Чтобы минимизировать уровень стрессов в коллективе, не снижая при этом производительности, *руководитель должен прислушаться к* *следующим рекомендациям.*

1) Почаще задумывайтесь над точностью оценки способностей и склонностей ваших работников. Соответствие этим качествам объема и сложности поручаемых заданий - важное условие профилактики стрессов среди подчиненных.

2) Не пренебрегайте бюрократией, то есть четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Этим вы предотвратите массу мелких конфликтов и взаимных обид.

3) Не раздражайтесь, если работник отказывается от полученного задания, лучше обсудите с ним основательность отказа.

4) Как можно чаще демонстрируйте свое доверие и поддержку подчиненным. (По данным одного из американских исследований, сотрудники, испытывавшие значительный стресс, но чувствовавшие поддержку начальника, в два раза меньше болели в течение года, чем те, кто такой поддержки не замечал.)

5) Используйте стиль руководства, соответствующий конкретной производственной ситуации и особенностям состава сотрудников.

6) При неудачах сотрудников оценивайте в первую очередь обстоятельства, в которых действовал человек, а не его личные качества.

7) Не исключайте из арсенала средств общения с подчиненными компромиссы, уступки, извинения.

8) Запретите себе использовать сарказм, иронию, юмор, направленные на подчиненного.

9) Если возникла необходимость кого-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этичной критики.

10) Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов.

Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т.д.

Выполнение руководителями этих несложных в принципе рекомендаций может весьма существенно повлиять на уровень стрессов в коллективе.

Одновременно в тех же целях шаг навстречу начальникам предлагается сделать и *подчиненным.*Страдающим от стрессов на работе обычно предлагают примерно такой перечень методов минимизации стрессов.

1). ЕСЛИ вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие организационные факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров (то есть для начала выясните, есть ли за что бороться).

2). Обсудите ваши проблемы с коллегами, с руководством. Позаботьтесь при этом, чтобы не выглядеть обвинителем или жалующимся - вы просто хотите решить рабочую проблему, которая, возможно, касается не только вас.

3). Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем. Оцените масштаб его проблем и помогите ему разобраться в ваших.

4). Если вы чувствуете, что объем поручаемой вам работы явно превышает ваши возможности, найдите в себе силы сказать нет. Позаботьтесь при этом о взвешенном и тщательном обосновании своего отказа. Но не захлопывайте двери: объясните, что вы совсем не против новых заданий... если только вам позволят освободиться от части старых.

5). Не стесняйтесь требовать от руководства и коллег полной ясности и определенности в сути поручаемых вам заданий.

6). Если возникает производственный конфликт ролей, то есть заведомая противоречивость предъявляемых требований (вам, к примеру, поручили составить важный отчет, но не сняли обязанности отвечать на беспрестанные телефонные звонки клиентов), не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или другого задания.

Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично.

7). При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отключения и отдыха.

Опыт свидетельствует, что двух 10-15 минутных периодов расслабления в день вполне достаточно, чтобы сохранить высокую степень работоспособности.

8).Обязательно разряжайте свои отрицательные эмоции, но в общественно-приемлемых формах. Находясь в сильном раздражении, не хлопайте дверью и не кричите на коллег, а найдите способы выплеснуть свой гнев на что-нибудь нейтральное: сломайте пару карандашей или начните рвать старые бумаги, имеющиеся, как правило, в любой организации в немалом количестве. Дождитесь, наконец, вечера или выходных и дайте себе любую физическую нагрузку - лучше такую, где надо по чему-нибудь бить (футбол, волейбол, теннис, на худой конец и выбивание ковров подойдет).

9). Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и т.д.

В сущности, профессиональные стрессы — это всего лишь один из многих видов одолевающих нас стрессов. Он, конечно, имеет свою специфику. Но физиологическая-то природа стрессов одна и та же. Поэтому человек, закаленный в преодолении разных жизненных барьеров и неприятностей, очевидно должен успешнее других справляться и с профессиональными стрессовыми ситуациями.

**4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения**

*В структуре стрессовой реакции обычно выделяют три основных элемента*:

• оценку стрессогенного события;

• физиологические и биохимические сдвиги в организме;

• изменение поведения человека.

Ясно, что первый элемент этой триады изначально социален. Оценка стрессогенного события всегда субъективна. На нее влияют и глубина наших знаний природы вещей, и личный опыт (положительный или отрицательный), и общие социокультурные установки, и даже наше эмоциональное состояние в момент события. Ложные страхи, ошибочное истолкование каких-либо явлений как угрожающих нашему благополучию вызывают совершенно реальные физиологические и биохимические изменения в организме.

Еще более тесная связь с социальными факторами просматривается в третьем элементе стрессовой реакции — поведении. Даже подстегиваемый физиологическими сдвигами человек не может игнорировать общепринятые социальные нормы, установки, запреты. Принципиальную роль играют здесь и личные убеждения индивида, его мировоззрение, привычки, умение управлять своими эмоциями.

Таким образом, стрессовая реакция — это по большей части социальный феномен. И значит, противостоять стрессам можно, оказывая влияние в первую очередь на социальные составляющие стрессовых реакций, которые по идее должны быть более управляемы, нежели наша физиология.

На что же конкретно должны быть направлены наши усилия по повышению стрессоустойчивости?

Таким образом, основой стрессоустойчивой жизненной стратегии является поисковая активность, проявляемая, конечно, в социально приемлемых формах. Она направлена на изменение неблагоприятной или на сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих последней факторов или обстоятельств. Поисковой такая активность названа потому, что определенность конечных результатов практически всегда отсутствует. Субъект никогда не может быть уверен, что он найдет путь к успеху.

Поисковая активность, — утверждают авторы этой концепции, — тот общий неспецифический фактор, который определяет устойчивость организма к стрессу и вредным воздействиям при самых различных формах поведения (Ротенберг B.C., Аршавский В.В.). Только так можно достойно противостоять жизненным стрессам.

Вспомним старинную притчу о двух лягушках, попавших в кастрюлю со сметаной. Одна из них, поняв тщетность всех усилий, предпочла не мучаться и, сложив лапки, мирно пошла ко дну. Вторая же, отчаянно барахтаясь, сбила в конце концов сметану в масло и, оттолкнувшись от твердой поверхности, выбралась - таки на свободу. Мораль сей басни очевидна: не сдавайтесь ни перед какими трудностями, сколь бы непреодолимыми они ни казались. Забудьте о том, что бывают безвыходные ситуации. Ищите выход из любого положения, даже если его не существует в принципе. Поиск выхода из безнадежной ситуации в любом случае будет полезен.

Итак, поисковая активность в любых ситуациях должна стать стержнем нашей стрессоустойчивой жизненной стратегии. Это есть главный способ адаптации к современному быстроменяющемуся миру и одновременно главное средство совершенствования самих себя (а попутно — и нашего социального окружения). Но разумеется, мы должны ясно отдавать себе отчет в том, что вовсе не всякая активность — благо. Крайние формы протестного поведения, бродяжничество, преступность, наконец — это ведь тоже формы социальной поисковой активности, правда, неприемлемо ориентированной. Так что пользоваться принципом поисковой активности следует осторожно, помещая его в некие рамки общего отношения к жизненным ценностям.

Это отношение в немалой степени зависит от сформировавшегося у нас мировоззрения, убеждений, представлений о том, как следовало бы прожить дарованную нам жизнь. Данные представления, между прочим, также могут быть источником постоянного стресса. Если жизнь складывается не так, как нам хотелось бы (а это случается сплошь и рядом), если нам не удается соответствовать общепринятому образцу успешного и благополучного человека, поневоле начинает накапливаться некое раздражение, растут претензии к внешнему миру и самому себе. В такой ситуации бывает полезно внимательно проанализировать, насколько рациональны наши исходные убеждения в том, как должен быть устроен окружающий социальный мир.

**5. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.**

Несовпадение должного (что должно быть) и сущего (того, что есть) свойственно не только окружающей нас реальности, но и нам самим. Здесь

также коренится внушительный источник стрессовых реакций. У него два полюса: чрезмерно завышенные представления о себе и, наоборот, заниженная самооценка. Между прочим, любопытно: а что встречается чаще, завышенная или заниженная оценка нами собственных способностей и возможностей?

Как показывают многочисленные психологические исследования на эту тему, у большинства из нас существует некое неосознаваемое предрасположение в пользу своего Я. Мы, как правило, оцениваем себя практически по всем параметрам не как среднего человека, а несколько выше.

Лучше реалистически оценить свои способности (к юношеским годам они вполне отчетливо проявляются) и сформировать соответствующий уровень притязаний. Вполне допустимо, чтобы он был чуть-чуть выше того, что можно достичь наверняка. Так в жизненной стратегии — обозначаемые цели должны быть чуть выше наших сегодняшних возможностей, чтобы был стимул развития. Но они не должны быть недостижимыми.

Существует знаменитая формула самоуважения У. Джемса, из которой следует, что степень самоуважения зависит от соотношения уровней успеха (числитель) и притязаний (знаменатель).

ЕСЛИ результат такого деления невысок, может оказаться полезным подумать о понижении уровня своих притязаний.

Однако занижать свои притязания чрезмерно тоже не стоит. Это может привести к тому же стрессу, но уже по другой причине — из-за заниженной самооценки. Ощущение своего неблагополучия, невезучести, обида на судьбу-злодейку и неблагоприятно складывающиеся обстоятельства стрессогенны не менее завышенных притязаний. Поэтому забота о повышении своей самооценки входит в число средств профилактики стрессов.

Действовать рекомендуется на трех уровнях:

• телесном — займитесь своим здоровьем, режимом питания, внешним видом и т.д.;

• эмоциональном — ищите эмоционально-комфортные для себя ситуации, обеспечьте себе хоть чуть-чуть ощутимый успех в каком-нибудь занятии, создавайте себе и другим маленькие праздники и пр.;

• рассудочном — примите и полюбите себя такими, каковы вы есть! Речь, разумеется, не о нарциссическом самолюбовании, а об ощущении ценности и неповторимости собственной жизни. Ведь знание недостатков наших детей или родителей не мешает нам любить их. Почему же к себе нельзя подойти с той же меркой?

Задание: законспектировать, ответить на вопросы. Ответы присылать на электронную почту: aosokina1694@mail.ru

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятиям «стресс», «дистресс». Что такое стрессор?

2. Кто впервые ввел понятие стресса в психофизиологию?

3. Способность человека к контролю эмоций, способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в стрессовых ситуациях, способность преодолевать состояние эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности в психологии называют:

а) *волевой готовностью;*

*б) надсигуагивной активностью;*

*в) стрессоустойчивостью.*

4. опишите стресс-факторы, связанные с выполнением профессиональных обязанностей.