

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АССОЦИАЦИЯ МОСКОВСКИХ ВУЗОВ

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ МАТЕРИАЛЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЯ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ  
РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА»**

для специалистов инвестиционно-строительной сферы

Москва 2009

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Виды учебной работы	Кол-во часов по учебному плану
1.	Общая трудоемкость дисциплины	72
2.	Аудиторные занятия с преподавателем: - лекции - практические занятия	36 14 22
3.	Самостоятельная работа	36
4.	Вид итогового контроля	зачет

## 2. ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности.

Как установлено многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых, работа руководителей и специалистов «помогающих» профессий связана с большими нервно-психическими нагрузками. Речь идет, прежде всего, о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время «в форме», невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д.

Стресс порождает тотальное изменение личности, охватывая физиологические, эмоциональные и интеллектуальные процессы. При этом резко снижается эффективность деятельности, способность принимать осознанные решения ограничивается, либо блокируется вовсе.

Спектр негативных последствий стресса широк. Так, межличностные последствия проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т. д. «Выгорающие» на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Они полностью поглощены рабочими проблемами, от которых не могут освободиться даже в кругу семьи или друзей. Установочные последствия стресса заключаются в развитии негативных установок по отношению к клиентам, работе, организации или к себе, в отчуждении от работы и, как следствие, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации. Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации. «Выгоревшие» работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникаций. В организации ухудшается психологическая атмосфера, возрастают текучесть кадров, абсентеизм, конфликтность, снижаются количественные и качественные показатели работы. Выгорание и стресс — основные факторы профессиональной деморализации, отлынивания от работы, низкой производительности, конфликтности в семье и на работе, физической болезни. Стресс может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например снотворным. Психофизиологические последствия отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли и др.

Это объясняет необходимость освоения методов профилактики стресса и повышения стрессоустойчивости.

**Цель изучения курса:**

Систематическое ознакомление с современными представлениями о психологическом стрессе, причинами возникновения и формами проявления стрессовых состояний, влияниями стресса на успешность деятельности и здоровье профессионалов. Обретение навыков самостоятельной диагностики стресса и повышения стрессоустойчивости.

**Основные задачи курса:**

1. Ознакомление с психологической сущностью стресса: причинами, проявлениями, структурными особенностями и его отрицательным влиянием на личностно-профессиональное развитие, а также негативными последствиями для здоровья человека.
2. Приобретение представления о ресурсах личности.
3. Овладение эффективными способами снятия стрессового напряжения.
4. Овладение методами отслеживания своего эмоционального состояния и самодиагностики признаков стресса.
5. Развитие адаптивных способностей в процессе овладения эффективными способами совладающего поведения в сложных профессионально значимых ситуациях.

**В результате изучения дисциплины студенты должны:**

***Знать:***

Классические и современные теории стресса  
Стадии развития стрессовых реакций  
Роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления в развитии стресса  
Основные формы проявления стрессовых состояний в труде  
Особенности трудовых нагрузок в квалифицированных видах труда  
Концепцию профессионального выгорания  
Организационные источники стресса  
Факторы, влияющие на стрессоустойчивость  
Виды ресурсов  
Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса  
Механизмы саморегуляции

***Уметь:***

Выявлять проявления острого и хронического стресса  
Анализировать личностный компонент своих эмоций  
Привлекать необходимые для преодоления стресса ресурсы  
Сознательно использовать естественные способы саморегуляции  
Выявлять иррациональные убеждения  
Формулировать конструктивные утверждения  
Вести конфликтный разговор

***Владеть навыками:***

Самодиагностики  
Произвольной саморегуляции  
Прогрессивной мышечной релаксации  
Визуализации  
Когнитивного переструктурирования  
Самоанализа и самонаблюдения

Анализа сложной ситуации  
 Подавления нежелательных мыслей  
 Локализации тревоги  
 Разрешения конфликтных ситуаций

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Практические	Самостоятельная
1	Общее представление о стрессе	2	2	4
2	Профессиональный стресс	6	8	12
3	Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости	6	12	20
	Итого	14	22	36

#### 3.1.1 Распределение дисциплины по видам занятий

№ п/п	Темы лекционных занятий	Лекции	Практические	Самостоятельная
1	Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса	2	2	4
2	Профессиональный стресс и подходы к его изучению	4	4	6
3	Стрессы "белых воротничков"	2	4	6
4	Стрессоустойчивость. Эмоциональное преодоление стресса	2	4	8
5	Когнитивное и поведенческое преодоление стресса	2	4	6
6	Социально-психологическое преодоление стресса	2	4	6
	Итого	14	22	36

#### 3.2. Содержание лекционных занятий

##### Раздел 1. Общее представление о стрессе

**Тема 1.** Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса

1. Концепции гомеостатического регулирования в физиологии.
2. Понятие общего адаптационного синдрома, уровни адаптации.
3. Стадии развития стрессовых реакций по Г.Селье.
4. Современные концепции изучения стресса: понятия экстремальности,

стресса и стрессора.

5. Абсолютная и относительная экстремальность. Опосредующие факторы развития экстремальных состояний (новизна, интенсивность, потенциальная угроза, субъективная значимость, сложность поведенческих задач).

6. Понятия физиологического и психологического стресса (Р.Лазарус).

**Основные понятия:**

- Гомеостаз
- Адаптация
- Общий адаптационный синдром
- Адаптационная энергия
- Стресс, дистресс, эустресс
- Психологический стресс
- Физиологический стресс
- Стрессор
- Экстремальность

**Тема 2.** Социально-экономическая значимость изучения профессионального стресса.

1. Стресс и надежность профессиональной деятельности.
2. Стресс и здоровье профессионалов. Понятие психического здоровья.
3. Стресс и пограничные состояния. Болезни стрессовой этиологии.
4. Демографические данные о распространенности "болезней стресса".

**Основные понятия:**

- Психическое здоровье
- Пограничные состояния
- «Болезни стресса»

**Раздел 2 Профессиональный стресс**

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Субъективная значимость труда и отношение к трудовой роли.
2. Специфика понятия "профессиональный стресс".
3. Роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления ("coping mechanisms") в развитии стресса.

**Основные понятия:**

- Профессиональный стресс
- Когнитивная психология
- Интерпретация
- Когнитивная оценка
- Копинг-стратегии (совладающее поведение)

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Нормативные режимы протекания трудового процесса и стадии динамики работоспособности.
2. Мотивационные компоненты регуляции деятельности, типы доминирующей мотивации.
3. Операциональная и эмоциональная напряженность.
4. Стадии развития и отреагирования острых стрессовых состояний.
5. Накопление и отсроченные эффекты переживания стресса. Хронические и пограничные состояния (хроническое утомление, астенический синдром, депрессия,

неврозы и неврозоподобные состояния).

**Основные понятия:**

- Работоспособность
- Мотив, мотивация
- Операциональная напряженность
- Эмоциональная напряженность
- Хроническое утомление
- Астенический синдром
- Депрессия
- Невроз
- Неврозоподобное состояние

**Тема 5. Стрессы "белых воротничков".**

1. Особенности трудовых нагрузок в квалифицированных видах труда.
2. Факторы перегрузки и недогрузки. Дефицит времени. Структура обязанностей и ответственность.
3. Участие в процессах управления, принятие решений и их реализация. Инновационная активность.
4. Перспективы профессионального роста, развитие профессиональной карьеры, профессиональная защищенность, кризисы завершения профессиональной карьеры.
5. Субъективная значимость труда, ценностные ориентации и индивидуальные стратегии поведения. Поведенческие типы А и В, риск-факторы для здоровья.
6. Профессиональное выгорание и личностные трансформации в процессе профессиональной адаптации.

**Основные понятия:**

- Профессиональная карьера
- Кризис
- Ценностные ориентации
- Поведенческий тип А и тип В
- Профессиональное выгорание
- Личностные деструкции

**Тема 6. Организационные источники стресса.**

1. Структура организаций и организационных взаимодействий. Внутриорганизационные связи и их эффективность, характер взаимодействий с начальством, коллегами, подчиненными.
2. Делегирование ответственности.
3. Психологический климат в организации, в рабочей группе. Рабочие места и мобильность персонала.
4. Социальная значимость, престиж профессии и соответствие внутренним запросам личности.

**Основные понятия:**

- Организационный стресс
- Психологический климат
- Потребность

### **Раздел 3 Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости**

#### **Тема 7. Стессоустойчивость.**

1. Факторы, влияющие на стрессоустойчивость.
2. Понятие о ресурсах, ресурсные концепции стресса.
3. Виды ресурсов.
4. «Субъектная» и «объектная» парадигмы профилактики стресса.
5. Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса.

#### **Основные понятия:**

- Стрессоустойчивость
- Ресурсы
- Внешний и внутренний ресурс
- Социальная поддержка
- Психологическая компетентность

#### **Тема 8. Эмоциональное преодоление стресса.**

1. Классификация методов саморегуляции.
2. Механизмы саморегуляции.
3. Техника прогрессирующей мышечной релаксации: процедура.
4. Роль дыхания в произвольной саморегуляции.
5. Роль воображения в произвольной саморегуляции.

#### **Основные понятия:**

- Саморегуляция
- Психоэмоциональное состояние
- Психосоматика
- Релаксация
- Визуализация

#### **Тема 9. Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.**

1. Когнитивные стратегии преодоления стресса: изменение иррациональных убеждений и изменение нежелательных мыслей. Когнитивное переструктурирование.
2. Контроль над гневом и выработка устойчивости к фрустрации.
3. Перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности.

#### **Основные понятия:**

- Фрустрация
- Когнитивное переструктурирование

#### **Тема 10. Социально-психологическое преодоление стресса.**

1. Направленность личности, жизненных ценности и их приоритеты.
2. Пространство социальных ролей и межличностные отношения. Ассертивность. Различие между уверенным, агрессивным и пассивным поведением. Принятие решения.

### 3. Конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### **Основные понятия:**

- Направленность личности
- Социальная роль
- Межличностные отношения
- Ассертивность
- Конфликт
- Социальная сеть

### *3.3. Практические занятия*

#### **Наименование практических работ**

##### **Практическое занятие 1**

Определение уровня организационного стресса с помощью шкалы Маклина.  
Определение уровня психологического стресса с помощью шкалы PSM-25.  
Определение уровня эмоционального стресса с помощью методики В.В. Бойко.

##### **Практическое занятие 2**

Определение индивидуальных копинг-стратегий с помощью «Методики диагностики стресс-совладающего поведения».

Методика «Самооценка».

##### **Практическое занятие 3**

Самодиагностика с помощью теста «Риск коронарного поведения».

Анализ структуры и взаимодействий организации.

Анализ личностного компонента эмоций (по В.В. Бойко).

##### **Практическое занятие 4**

Техника «Привлечение необходимого ресурса».

Методика «Незаконченные предложения» (стрессоры и ресурсы).

Разбор техник из «Банка способов саморегуляции».

Техника прогрессирующей мышечной релаксации.

##### **Практическое занятие 5**

Техника переформулирования проблем.

Упражнение «Разговор о сложной ситуации».

Упражнение «Мои успехи и неудачи».

Выявление иррациональных убеждений.

Составление списка позитивных утверждений.

##### **Практическое занятие 6**

Упражнение «Ассоциации».

Упражнение «Мельница».

Упражнение «И тут Вы ему говорите».

Разыгрывание ситуаций конфликта.

Анализ личной социальной сети.

Составление личной программы «самообновления».

### 3.4 Перечень контрольных мероприятий

**Задания для самопроверки по каждой теме:**

**Тема 1.** Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса

1. Какие понятия ввел Г. Селье?
2. Перечислите основные подходы к изучению стресса.
3. Каковы опосредующие факторы развития экстремальных состояний?

**Тема 2.** Социально-экономическая значимость изучения профессионального стресса.

1. Какова роль стресса для понимания проблем современного общества?
2. Каково влияние стресса на надежность профессиональной деятельности?
3. Болезни стрессовой этиологии.

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Субъективная значимость труда и отношение к трудовой роли.
2. В чем специфика понятия "профессиональный стресс"?
3. Какова роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления в развитии стресса?

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Как проявляется стресс на поведенческом уровне?
2. Опишите стадии развития и отреагирования острых стрессовых состояний.
3. Стресс и состояния психической напряженности. Операциональная и эмоциональная напряженность, роль мотивационно-личностных факторов в их развитии.

**Тема 5.** Стрессы "белых воротничков".

1. Опишите основные стресс-факторы.
2. Что такое типы поведения А и Б?
3. Что такое синдром выгорания?

**Тема 6.** Организационные источники стресса.

1. Каковы организационные источники стресса?
2. Роль структуры организаций и организационных взаимодействий в развитии стресса.
3. Психологический климат в организации, в рабочей группе. Рабочие места и мобильность персонала.

**Тема 7.** Стрессоустойчивость.

1. Каковы факторы, влияющие на стрессоустойчивость?
2. Что такое «ресурсы»?
3. Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса.

**Тема 8.** Эмоциональное преодоление стресса.

1. Классифицируйте методы саморегуляции.
2. Каковы механизмы саморегуляции?
3. Какова роль дыхания и воображения в произвольной саморегуляции?

**Тема 9.** Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.

1. Когнитивные стратегии преодоления стресса.
2. Что составляет суть поведенческого преодоления стресса?
3. Что такое когнитивное переструктурирование?

**Тема 10.** Социально-психологическое преодоление стресса.

1. Какова роль направленности личности, жизненных ценностей и их приоритетов в преодолении стресса?
2. Пространство социальных ролей и межличностные отношения.
3. Опишите стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

### 3.5. Самостоятельная работа студента

#### Самостоятельная работа

##### Раздел 1

1. Ответить на вопросы диагностических опросников:
  - Шкала организационного стресса Маклина
  - Шкала психологического стресса PSM-25
  - Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко
2. Обработать результаты диагностических опросников
3. Проанализировать обоснованность и заблуждения житейских представлений о стрессе.

##### Раздел 2

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Заполнить диагностический опросник «Методика диагностики стрессово-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях)»
2. Обработать результаты опросника.
3. Проанализировать (письменно) значимость и место работы в вашей жизни.
4. Выполнить анализ по методике «Самооценка».

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Сопоставить проявления острого и хронического стресса.

**Тема 5.** Стрессы "белых воротничков".

1. Заполнить диагностический тест «риск коронарного поведения»
2. Обработать результаты теста.
3. Определить характерные черты поведенческих типов А и Б.

**Тема 6.** Организационные источники стресса.

1. Проанализировать структуру и взаимодействия в вашей организации, характер взаимодействий с начальством, коллегами, подчиненными (в свободной форме).
2. Проанализировать личностный компонент своих эмоций по (В.В. Бойко).

##### Раздел 3

**Тема 8.** Эмоциональное преодоление стресса.

1. Проанализировать собственные естественные способы саморегуляции.
2. Ежедневно тренировать несколько техник саморегуляции из предложенного «Банка».

**Тема 9.** Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.

1. Произвести самоанализ внутреннего диалога и выявить иррациональные убеждения.
2. Сформулировать собственные позитивные утверждения и составить список позитивных высказываний «про запас» (афоризмы, пословицы, крылатые фразы)
3. Упражнение «Подавление нежелательных мыслей».
4. Упражнение «Локализация тревоги».

**Тема 10.** Социально-психологическое преодоление стресса.

1. Проанализировать личную социальную сеть.
2. Составить личную программу «самообновления».

### 3.6 Итоговый контроль

**Выберите один или несколько вариантов ответов:**

1. Стресс – это неспецифическая реакция организма на любое требование, предъявленное к нему. Такое определение стресса дал:

1. Р.Лазарус
2. Г.Селье
3. Р. Гринкер
4. Т.Кокс

Верно: 2

2. Сколько стадий реакции на стресс выделял Г.Селье:

1. 3
2. 4
3. 2
4. 5

Верно: 1

3. Насыщенность развивающейся ситуации противоречиями, требующими оперативного разрешения – это характеристика:

1. экстремальной ситуации
2. ситуации фрустрации
3. конфликтной ситуации
4. пограничной ситуации

Верно: 1

4. Критерием психического здоровья является:

1. осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».
2. состояние эйфории и повышенного эмоционального фона
3. способность изменять способ поведения в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств
4. умение избегать конфликты

Верно: 1, 3

5. Ухудшение адаптации организма к среде, сопровождаемое отрицательными эмоциями – это:

1. эустресс
2. дистресс
3. стресс
4. пограничное состояние

Верно: 2

6. Профессиональный стресс - это:

1. стресс, возникающий из-за причин, связанных с условиями труда, организацией рабочего места
2. стресс, связанный с самой профессией, родом или видом деятельности
3. стресс, возникающий вследствие негативного влияния на работника особенностей организации
4. стресс, возникающий из-за конфликтов с руководством

Верно: 2

7. К производственным стрессорам относится:

1. интерьер, дизайн помещения
2. профессиональная подготовка, переподготовка
3. соотношение структуры и функции, целей организации

#### 4. однообразная работа

Верно: 1, 4

#### 8. Теорию когнитивной оценки разработал:

1. Р.Лазарус
2. Г.Селье
3. Р. Гринкер
4. Т.Кокс

Верно: 1

#### 9. Мотивировка – это:

1. внешне обусловленная мотивация, не связанная с характером выполняемой деятельности.
2. материальный или идеальный предмет, ради которого осуществляется деятельность.
3. рациональное объяснение человеком причин действия посредством указания на социально приемлемые обстоятельства.
4. система мотивов, выражающая осознанное побуждение к деятельности.

Верно: 3

#### 10. Мотивационная основа деятельности:

1. внешне обусловленная мотивация, не связанная с характером выполняемой деятельности.
2. материальный или идеальный предмет, ради которого осуществляется деятельность.
3. рациональное объяснение человеком причин действия посредством указания на социально приемлемые обстоятельства.
4. система мотивов, выражающая осознанное побуждение к деятельности.

Верно: 4

#### 11. Эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений – это признаки:

1. депрессии
2. выгорания
3. астенического синдрома
4. хронического утомления

Верно: 2

#### 12. К естественным способам регуляции организма относятся:

1. смех
2. визуализация
3. сон
4. мышечная релаксация

Верно: 1, 3

#### 13. К какой категории ресурсов относится позитивность мышления?

1. личностные
2. информационные
3. инструментальные
4. материальные

Верно: 1

#### 14. Особенностью поведения типа А является:

1. спешка
2. высокая значимость работы
3. спокойствие
4. разнообразные увлечения

Верно: 1, 2

15. Способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других - это:

1. невроз
2. фрустрация
3. асертивность
4. профессионализм

Верно: 3

16. Каковы функции копинга?

1. переоценка
2. повышение работоспособности
3. избегание
4. разрешение конфликтов

Верно: 1, 2

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

##### ***4.1. Перечень основной и дополнительной литературы***

###### **Основная литература**

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.
2. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. М., Академический проект, 2009.
3. Трошин В.Д. Стресс и стрессогенные расстройства. Диагностика, лечение и профилактика. М., Медицинское информационное агентство, 2007.

###### **Дополнительная литература**

- Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
- Бодров В. А. Информационный стресс. М, ПЭР СЭ, 2000.
- Большой психологический словарь/Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко, – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.
- Гремлинг С.В., Ауэрбах С.М. Практикум по управлению стрессом. СПб.: Питер, 2002.
- Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. Статья в «Вестник МГУ. Серия 14: Психология», 2000, № 3, с. 4-21
- Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001г. №1.
- Родионова Д. Е. Исследование особенностей защитно-коупинговых стратегий в связи с типологическими характеристиками личности// Психологическая наука и образование. № 5, 2007
- Ромек В. Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях – СПб.: Речь, 2007
- Селье Г. Стресс без дистресса. М., Наука, 1979
- Хендерсон Л. Релаксация. Учитесь расслабляться. С-Пб., 2003

##### ***4.2. Средства обеспечения освоения дисциплины:***

Тесты, опросники, стенды, наглядные пособия.

Составитель:

## Глоссарий

**Адаптация** – в широком смысле – приспособление к изменяющимся внешним и внутренним условиям. А. человека имеет два аспекта: биологический и психологический.

Биологический аспект А. – общий для человека и животных – включает приспособление организма (биологического существа) к устойчивым и изменяющимся условиям внешней среды: температуре, атмосферному давлению, влажности, освещенности и др. физическим условиям, а также к изменениям в организме: заболеванию, потере к.-л. органа или ограничению его функций. Психологический аспект А. – приспособление человека как личности к существованию в обществе в соответствии с требованиями этого общества и с собственными потребностями, мотивами и интересами. Процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды называется социальной адаптацией.

**Адаптационный синдром** – совокупность адаптационных реакций организма (человека и животных), носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия – стрессоры. Функциональное состояние, развивающееся под действием стрессоров, называется стрессом. Понятие А. с. было предложено канадским физиологом-эндокринологом Гансом Селье (1936). Основными симптомами А. с. являются увеличение коры надпочечников, уменьшение вилочковой железы, селезенки и лимфатических узлов, нарушение обмена веществ с преобладанием процессов распада. В развитии А. с. обычно выделяют 3 стадии. 1-я – «стадия тревоги» – продолжается от нескольких часов до 2 суток и включает две фазы – шока и противошока, на последней из которых происходит мобилизация защитных реакций организма. Во время 2-й стадии А. с. – стадии сопротивляемости – устойчивость организма к различным воздействиям повышена. Эта стадия либо приводит к стабилизации состояния и выздоровлению, либо сменяется последней стадией А. с. – стадией истощения, которая может окончиться гибелью организма.

**Ассертивность** – способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других. Ассертивным называется прямое, открытое поведение, не имеющее целью причинить вред др. людям. Разработаны разнообразные специальные программы социально-психологического тренинга, нацеленные на развитие и упорочение А.

**Астенический синдром (синдром менеджера)** - это состояние проявляется повышенной утомляемостью, ослаблением или утратой способности к продолжительному физическому и умственному напряжению. У больных наблюдаются раздражительная слабость, выражающаяся повышенной возбудимостью и быстро наступающей вслед за ней истощаемостью, аффективная лабильность с преобладанием пониженного настроения с чертами капризности и неудовольствия, а также слезливостью.

**«Болезни стресса»** - болезни стрессовой этиологии. Прежде всего это заболевания сердечно-сосудистой системы и органов дыхания (ишемическая болезнь сердца, инфаркты, гипертония, астмы), которые, по данным медицинской статистики, относятся к числу самых распространенных причин смертности в экономически развитых странах. Следующую категорию болезней чаще всего связывают с неправильным питанием, что не всегда верно. Речь идет о язвах желудка и двенадцатиперстной кишки, колитах, гастритах, от которых страдают люди, ведущие совершенно разный образ жизни. Зачастую они являются следствием длительного переживания или частого повторения травмирующих ситуаций. Например, проблемы с желудочно-кишечным трактом возникают или обостряются у студентов во время экзаменов. К третьей категории болезней стресса относят эндокринные расстройства и нарушения обмена веществ. Обеспечение экстренной энергетической мобилизации сил организма связано с выбросом в кровь большого количества гормонов, глюкозы и других пластических материалов

для усиления метаболизма. Чрезмерная интенсификация данных процессов приводит к сбоям в работе соответствующих систем. Поэтому дисфункции щитовидной железы, сахарный диабет, гипоталамический синдром, ожирение можно считать следствием не только плохой экологии и качества питания, но и стресса. В последние десятилетия специалистами получены многочисленные доказательства того, что нарушения в работе иммунной системы при длительном стрессе ведут к онкологическим заболеваниям, аллергиям, понижают сопротивляемость организма к различным инфекциям. То есть подверженность многим болезням — от рака до лёгких простуд — плата за перенапряжение при стрессе.

**Гомеостаз** 1. В узком (физиологическом) смысле Г. – процессы поддержания относительного постоянства основных характеристик внутренней среды организма (напр., постоянство температуры тела, кровяного давления, уровень сахара в крови и т. д.) в широком диапазоне условий внешней среды.

2. В широком смысле понятие «Г.» применяют к самым разным системам (биоценозам, популяциям, личности, социальным системам и т. д.).

**Депрессия** - это эмоциональное расстройство, проявляющее себя такими переживаниями, как чувство угнетенности, безнадежности, беспомощности, вины, самокритики, снижение интереса к внешней активности. Эти проявления сопровождаются снижением психической и двигательной активности, безразличием к окружающему, усталостью, снижением сексуальных влечений, отсутствием аппетита, запорами, бессонницей (особенно в утренние часы). При некоторых типах эмоциональных расстройств бессонница и снижение аппетита могут замещаться соответственно сонливостью и перееданием. Эти физические проявления являются вегетативными признаками депрессии и основой давно существующих предположений о ее психосоматической природе.

**Дистресс** - стресс, связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье, автор Г. Селье.

**Деформация личности профессиональная** — изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (чиновники, руководители, работники по кадрам, педагоги, психологи). Крайняя форма профессиональной деформации личности у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям. Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, военнослужащих и сотрудников спецслужб.

**Карьера** – результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным и профессиональным ростом. Карьеру — траекторию своего движения — человек строит сам, сообразуясь с особенностями внутри- и внеорганизационной реальности и главное — со своими собственными целями, желаниями и установками. Профессиональная карьера — рост знаний, умений, навыков. Профессиональная карьера может идти по линии специализации (углубление в одной, выбранной в начале профессионального пути, линии движения) или транспрофессионализации (овладение другими областями человеческого опыта, связанное, скорее, с расширением инструментария и областей деятельности).

**Когнитивная психология** – одно из направлений преимущественно амер. психологии, возникшее в нач. 1960-х гг. К. п. реабилитировала понятие психики как предмета научного исследования, рассматривая поведение как опосредствованное познавательными (когнитивными) факторами. Современная К. п. состоит из многих

разделов: восприятие, распознавание образов, внимание, память, воображение, речь, психология развития, мышление и принятие решения, в целом естественный интеллект и отчасти искусственный интеллект.

**Копинг-стратегии** (совладающее поведение). Изучение поведения человека в стрессовых ситуациях привело к выявлению механизмов совладания, или копинг-механизмов, определяющих успешную или неуспешную адаптацию. Впервые термин «coping» был использован Мерфи (Murphy L.) в 1962 г. в исследованиях способов преодоления детьми требований, выдвигаемых кризисами развития. К ним относились активные усилия личности, направленные на овладение трудной ситуацией или проблемой. В последующем понимание К.-м. (М. с.) было тесно связано с исследованиями психологического стресса. Лазарус (Lazarus R. S., 1966) определял К.-м. (М. с.) как стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы, в частности в условиях приспособления к болезни как угрозе (в разной мере, в зависимости от вида и тяжести заболевания) физическому, личностному и социальному благополучию.

**Конфликт** – широкий термин, активно эксплуатирующийся в психологии, социологии, др. науках, а также философии, конфликтологии и обыденном сознании. В психологии под К. чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* – возражающий) и даже столкновения самих оппонентов.

**Личностный рост** — развитие социально-психологической компетентности личности, т.е. способности человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми. Личностный рост, как форма психокоррекции, выражается в решении конкретных задач:

- 1) овладение определенными психологическими знаниями;
- 2) коррекция и формирование социально-психологических умений и навыков;
- 3) развитие способности адекватной оценки себя и других;
- 4) овладение приемами декодирования психологических сообщений, идущих от окружающих людей и групп;
- 5) обучение индивидуализированным приемам межличностного общения;
- 6) осознание своей причастности к возникающим межличностным ситуациям.

**Мотивация** — это соотношение между поведением человека и причинами, которые обуславливают это поведение; совокупность психологических явлений, в которых отражается наличие в человеческой психике определенной готовности, направляющей к достижению цели. Неосознаваемый или осознаваемый образ цели, который стимулирует поведение, ориентирует его на удовлетворение определенных потребностей, называется *мотивом*. При этом цель и мотив не совпадают: в зависимости от обстоятельств один и тот же мотив может реализовываться в различных по своим целям действиях, а внешне одинаковые действия могут иметь различные мотивы. Например, у работника появилась цель сменить место работы, мотивы же могут быть различными; а) улучшить свое материальное положение; б) приблизить место работы к месту жительства; в) избежать возможных неприятностей и т. д.

**Мотиваторы** — это факторы, способные дать человеку удовольствие от выполняемой деятельности за счет удовлетворения врожденной потребности психологического роста и стремления к повышению своей компетентности. К мотиваторам относятся факторы достижения, признания, личной ответственности, роста, продвижения вперед, материального вознаграждения и другие факторы, связанные с самовыражением личности через работу.

**Направленность личности** - в качестве ведущей характеристики личности выделяется направленность. Существуют разные определения этого понятия, например «динамическая тенденция» (С.Л. Рубинштейн), «смыслообразующий мотив» (А.Н. Леонтьев), «доминирующее отношение» (В. Н. Мясищев), «основная жизненная

направленность» (Б.Г. Ананьев). Направленность – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличной ситуации. Направленность личности всегда социально обусловлена и формируется в процессе воспитания. Направленность – это установки, ставшие свойствами личности и проявляющиеся в таких формах, как влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение. Причем в основе всех форм направленности личности лежат мотивы деятельности.

**Невроз** - собирательное название для группы функциональных психогенных обратимых расстройств, имеющих тенденцию к затяжному течению. Клиническая картина таких расстройств характеризуется астеническими, навязчивыми и/или истерическими проявлениями, а также временным снижением умственной и физической работоспособности.

**Организационный стресс** - психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

**Психическое здоровье** - совокупность установок, качеств и функциональных способностей, которые позволяют индивиду адаптироваться к среде. Это наиболее распространенное определение, хотя выработать универсальное, приемлемое для всех определение психического здоровья вряд ли возможно, так как практически нельзя свести воедино все взгляды на этот вопрос, сложившиеся в разных человеческих сообществах и культурах.

**Пограничные состояния** - обозначение слабых, стёртых форм психических расстройств, находящихся вблизи условной границы между психическим здоровьем и выраженной патологией. Круг таких расстройств очень широк. Люди, находящиеся в пограничных состояниях, нуждаются в специализированной психотерапевтической и социально-психологической помощи.

**Профессиональное выгорание** - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

**Работоспособность** – характеристика наличных или потенциальных возможностей индивида выполнять целесообразную деятельность на заданном уровне эффективности в течение определенного времени. Р. зависит от индивидуальных психофизиологических ресурсов, степени их тренированности или истощенности, а также внешних условий деятельности. По отношению к решаемой задаче выделяют максимальную, оптимальную и сниженную Р. Оценка степени Р. проводится на основе сопоставления текущих показателей исполнения деятельности и психофизиологических функций с фоновыми показателями, полученными, напр., в состоянии оперативного покоя.

При анализе изменений в функционировании обеспечивающих деятельность систем прослеживается более тонкая динамика стадий Р.: мобилизация, первичная реакция, гиперкомпенсация, компенсация, субкомпенсация, декомпенсация, срыв деятельности.

В зависимости от вида труда, индивидуальных особенностей, степени тренированности, профессиональной подготовки, состояния здоровья продолжительность, чередование и выраженность отдельных стадий динамики Р. может варьировать, вплоть до полного выпадения некоторых из них.

**Релаксация** - глубокое мышечное расслабление, сопровождающееся снятием психического напряжения. Релаксация может быть как непроизвольной, так и произвольной, достигнутой в результате применения специальных психофизиологических

техник. Непроизвольная релаксация (снижение тонуса скелетной мускулатуры вплоть до полного обездвижения) может возникнуть как патологическое состояние в результате болезни, или в результате применения особых лекарств — миорелаксантов. Осознанная же релаксация является составной частью многих (возможно, даже большинства) психических, психотерапевтических и гипнотических техник, она также очень распространена в буддизме и в восточных оздоровительных учениях (в индийской йоге, ушу и т. д.), является важнейшим этапом при вхождении, по буддийской терминологии, в медитативный транс.

**Саморегуляция** - это способность человека сознательно и целенаправленно управлять исходно-непроизвольными функциями организма и психики. Эта способность приобретает в процессе выполнения специальных упражнений.

**Социально-психологическая компетентность** — способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений. В состав социально-психологической компетентности входит умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия. Особую роль здесь играет умение поставить себя на место другого. Социально-психологическая компетентность формируется в ходе освоения индивидом систем общения и включения в совместную деятельность.

**Стресс (в психологии)** – состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах, напр, во время космического полета, при подготовке к выпускному экзамену или перед началом спортивных соревнований. Понятие С. было введено канадским физиологом Г. Селье (1936) при описании адаптационного синдрома. С. может оказывать как положительное, так и отрицат. влияние на деятельность, вплоть до ее полной дезорганизации, что ставит перед исследователями задачу изучения адаптации человека к сложным (т. н. экстремальным) условиям, а также прогнозирования его поведения в подобных условиях.

**Стресс профессиональный** - это многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием.

**Стресс организационный** - психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

**Стрессоры** – неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний. К числу С. относят: сильные физические и психические травмы, кровопотерю, большие мышечные нагрузки, инфекции, ионизирующее излучение, резкие изменения температуры, многие фармакологические воздействия и др. факторы.

**Стрессоустойчивость** - совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить стресс - значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, - без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

**Фрустрация** – психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания. Состояние Ф. сопровождается различными отрицат. переживаниями: разочарованием, раздражением, тревогой, отчаянием и др. Ф. возникают

в ситуациях конфликта, когда, напр., удовлетворение потребности наталкивается на непреодолимые или трудно преодолимые преграды. Высокий уровень Ф. приводит к дезорганизации деятельности и снижению ее эффективности.

**Хроническое утомление** - синдром хронической усталости характеризуется состоянием повышенной утомляемости, а также совокупностью разных симптомов, которые можно ошибочно спутать с другими заболеваниями. Известно, что синдром хронической усталости может наступить в любом возрасте, но наиболее распространенным он является среди людей среднего возраста.

**Эустресс** - состояние человека, способного чувствовать вокруг себя наличие проблем и быть в состоянии решить их; положительный стресс.

**Экстремальная ситуация** - понятие, посредством которого дается интегративная характеристика радикально или внезапно изменившейся обстановки, связанных с этим особо неблагоприятных или угрожающих факторов для жизнедеятельности человека, а также высокой проблемностью, напряженностью и риском в реализации целесообразной деятельности в данных условиях. Философский смысл данного понятия сопряжен с отражением экстремального развития событий и их познания во взаимосвязи с функциональной деятельностью субъекта. Система координат измерения существования и деятельности человека - «действующее лицо - ситуация» - предполагает коррелятом содержания понятия экстремальной ситуации определенные субъект-объектные отношения: отражение субъектом объективно-сложных условий деятельности в виде проблемно-экстремальной задачи.





ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
АССОЦИАЦИЯ МОСКОВСКИХ ВУЗОВ

**НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ МАТЕРИАЛЫ  
«ТЕХНОЛОГИИ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ  
РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА»**

для специалистов инвестиционно-строительной сферы

**РАЗДЕЛ III: СПОСОБЫ КОРРЕКЦИИ СТРЕССОВЫХ  
СОСТОЯНИЙ И**

**МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ**

в схемах

Москва 2009



## **Раздел 3**

# **Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости**



## **Тема 7. Стрессоустойчивость**

## Факторы, влияющие на стрессоустойчивость

- индивидуальные черты характера, как авторитарность, жесткость, неуравновешенность, эмоциональность, возбудимость, психологическая устойчивость и потребность в достижениях и т.п.;
- характер стрессора;
- комбинация наличных и отсутствующих стрессоров;
- продолжительность воздействия стрессора.

## Определения понятия «ресурсы»

### Ресурсы

Вполне определенное объективно регистрируемое материальное явление.

Например, в качестве ресурса может выступать активирующая функция ретикулярной формации, изменение кровотока или процессы метаболизма гликопротеина в мозгу.

Теоретический конструкт, отражающий некоторое системное (то есть идеальное) качество, присущее системе обработки информации и характеризующее ее свойство ограниченности и распределяемости средств обработки информации.

Ресурсы регуляции

# Ситуации возникновения стресса



# Виды ресурсов (1)

## Личностные ресурсы

- активная мотивация преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;
- сила «Я-концепции», самоуважение, самооценка, собственная значимость, «самодостаточность»;
- активная жизненная установка: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- эмоционально-волевые качества;
- физические ресурсы (состояние здоровья и отношение к нему как к ценности).

## Виды ресурсов (2)

Информационные и инструментальные ресурсы – это способность:

- контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);
- использовать методы или способы достижения желаемых целей (мастерство, способность, успешность);
- к адаптации, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная активность и деятельность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;
- к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации.

## Виды ресурсов (3)



## Виды ресурсов (4)



# Информационная модель стрессоустойчивости



# Психическое выгорание

**Психическое выгорание** — растянутый во времени стресс-синдром, в процессе которого человек растрчивает свои ресурсы, не получая взамен практически ничего (достойной зарплаты, благодарности от реципиентов и т. п.). Цена этих потерь — эмоциональное истощение, отчуждение от рабочего окружения, переживание пресыщения и не-удовлетворенности качеством жизни, сопутствующие негативные эмоции и переживания, потеря душевного благополучия.

# Парадигмы профилактики стресса

- Режимы труда и отдыха;
- Time-management;
- Формирование условий для «здорового образа жизни» и др.

«Объектная парадигма»

- Фармакотерапия;
- Культура питания;
- Рефлексотерапия;
- Функциональная музыка;
- Суггестивные воздействия.

«Субъектная парадигма»

## Способы преодоления стресса



# Эмоционально-ориентированные способы преодоления стресса

Основная идея в эмоционально-сфокусированном преодолении стресса заключается в том, что вы можете быть не в силах контролировать стрессор, но можете научиться контролировать свою реакцию.

## Примеры техник

глубокое дыхание;

тренинг прогрессирующей мышечной релаксации;

визуализация.

# Проблемно-ориентированное преодоление стресса

**Проблемно-ориентированное преодоление стресса** эффективно для стрессоров, на которые вы можете повлиять или которые вы можете изменить.

Одним из **примеров техник**, которые могут быть эффективными в фокусировании на проблемах, является тренинг уверенности в себе.



## **Тема 8. Эмоциональное преодоление стресса**

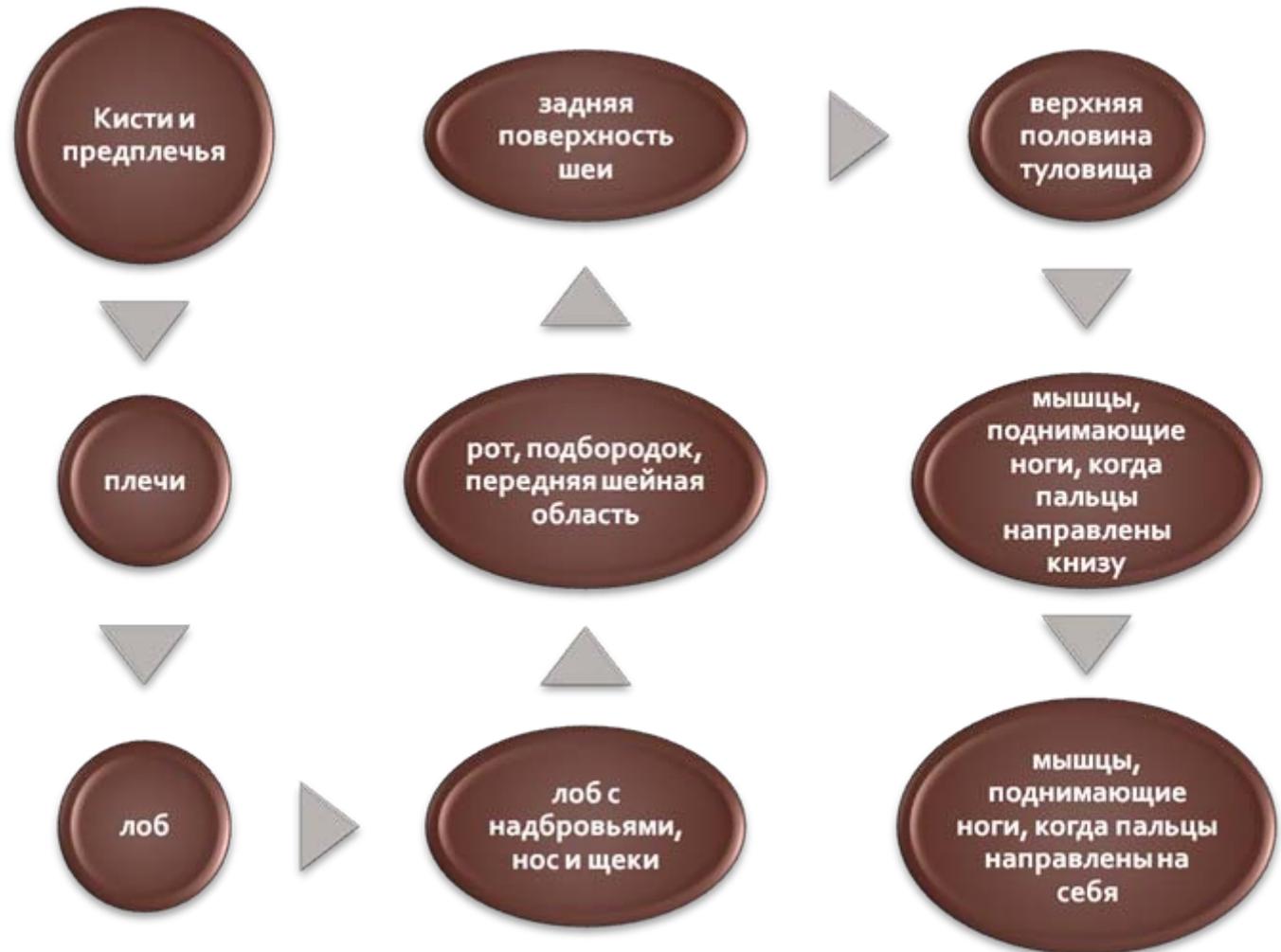
## Естественные приемы регуляции

- Смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

## Определение понятия «саморегуляция»

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

# Техника прогрессирующей мышечной релаксации (1)



## Техника прогрессирующей мышечной релаксации (2)

Всегда максимально усиливайте разницу между напряжением и расслаблением

Никогда не напрягайте мышцы до ощущения боли

Рекомендации

По ходу упражнений обращайтесь внимание на контраст между ощущениями напряжения и расслабления

Не засыпайте во время упражнения, Вам нужно научиться расслабляться в любой момент вашей повседневной деятельности

# Виды дыхания

## Поверхностное

- ускоренное по темпу, неритмичное, усугубляет приступы паники, тревогу, головные боли и утомляемость

## Глубокое

- снимает напряжение, повышает уровень энергии

# Функции воображения

Представлять действительность в образах и иметь возможность пользоваться ими, решая задачи.

Регулирование эмоционального состояния.

Произвольная регуляция познавательных процессов и состояний человека.



## **Тема 9. Когнитивное и поведенческое преодоление стресса**

# Неконструктивное мышление

Чрезмерно категоричное

Излишне абстрактное

Слишком катастрофическое

Неоправданно пессимистичное

Чрезмерно искаженное

Слишком субъективное

Излишне легкомысленное

Слишком идеалистическое

Излишне требовательное

Чрезмерно осуждающее

Слишком ориентированное на комфорт

Слишком вязкое

Излишне запутанное

# Модификация поведения-мишени



## Техники создания новых предпосылок

1. Обращение к  
позитивному  
самовнушению,

2. Устранение негативного  
самовнушения,

3. Остановка мыслей,  
создание новых  
контролирующих стимулов,

4. Генерализация стимулов  
и заблаговременное

5. Привлечение/программирование  
социальной среды.

# Контроль над гневом





## **Тема 10. Социально-психологическое преодоление стресса**

## Направленность личности

**Направленность** - это установки, ставшие свойствами личности и проявляющиеся в таких формах, как влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение. Причем в основе всех форм направленности личности лежат мотивы деятельности.

## Влечение

**Влечение** – это наиболее примитивная биологическая форма направленности, это психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность, является преходящим явлением, поскольку представленная в нем потребность либо угасает, либо осознается, превращаясь в желание.

## Желание

**Желание** – это осознанная потребность и влечение к чему-либо вполне определенному, будучи достаточно осознанным, имеет побуждающую силу, обостряет осознание цели будущего действия и построение его плана.

# Интерес

**Интерес** – это специфическая форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности и тем самым способствующая ориентировке личности в окружающей действительности.

# Идеал

**Идеал** – это конкретизируемая в образе или представлении предметная цель склонности индивида, т.е. то, к чему он стремится, на что ориентируется.

## Мировоззрение человека

**Мировоззрение человека** - его системы взглядов на объективный мир, на место в нем человека, на отношение человека к окружающей его действительности и к самому себе. В мировоззрении отражаются не только идеалы, но и ценностные ориентации людей, их принципы познания и деятельности, их убеждения.

## Убеждение

**Убеждение** – высшая форма направленности – это система мотивов личности, побуждающих ее поступать в соответствии со своими взглядами, принципами, мировоззрением. В основе убеждений лежат осознанные потребности, которые побуждают личность действовать, формируют ее мотивацию к деятельности.

# Конструктивное поведение в напряженной конфликтной ситуации.

## Фаза 1



# Конструктивное поведение в напряженной конфликтной ситуации.

## Фаза 2

- Дать партнеру выговориться и держать паузу.
- Сказать о том впечатлении, которое производят на вас слова партнера. При же-лании можно сказать о своем состоянии или состоянии партнера.
- Подчеркнуть свою общность с партнером. (Техника нахождения общего: интересов, отношения, состояния.)
- Подчеркнуть значимость партнера, его мнения, суждений и пр. для вас.
- Изменить пространственное расположение — дистанцию.
- Проявить искренний интерес к проблеме партнера.
- Обратиться к фактам, сориентироваться в ситуации.
- В случае своей неправоты немедленно ее признать и предложить выход из ситуации.
- Подвергнуть сомнению самые неразумные слова партнера.
- Общие рекомендации
- Сохранять самообладание.
- Корректно и даже подчеркнуто вежливо вести себя.
- Не замыкаться на себе, на своих проблемах.
- Следить за невербальным поведением партнера.
- Мысленно встать на место партнера, проявить эмпатию, придерживаться эмпатического слушания.
- Почувствовать партнера (его настроение, эмоции) — «безоценочное принятие» индивидуальных особенностей личности собеседника.

## Пространство социальных ролей

**Социальная роль** - это поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус.

**Социальные роли** - это совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе. У человека может быть множество ролей.



## Виды поведения

### Уверенное поведение

- Цель уверенного поведения – честно, эффективно и прямо выразить свои мысли, чувства, желания и убеждения. Ведя себя уверенно, вы отстаиваете собственные права, не нарушая при этом прав окружающих.

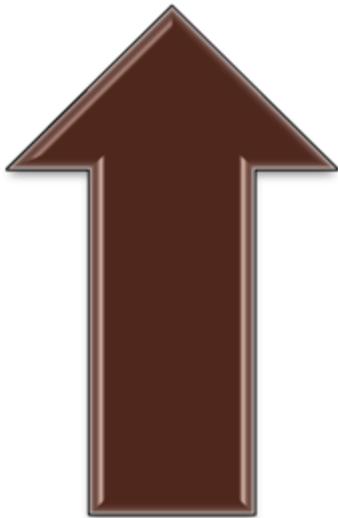
### Агрессивное поведение

- Цель агрессивного поведения – доминировать, оскорблять, унижать, очернять и манипулировать (хотя лицо, ведущее себя агрессивно, может не осознавать этого). Люди, ведущие себя агрессивно, отстаивают свои права за счет других людей.

### Пассивное поведение

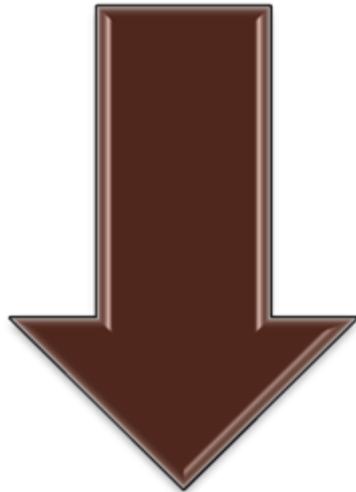
- Цель пассивного поведения – угодить окружающим, избежать конфликта, восприниматься окружающими как приятный человек и скрывать собственные чувства. Люди, ведущие себя пассивно, держат свое мнение при себе и не отстаивают своих законных прав. В результате их права часто ущемляются другими людьми.

# Функции конфликтов



## Позитивные

- разрядка напряженности между конфликтующими сторонами ;
- получение новой информации об оппоненте;
- сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом;
- стимулирование к изменениям и развитию;
- снятие синдрома покорности у подчиненных;
- диагностика возможностей оппонентов



## Негативные

- большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте;
- увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе;
- представление о побежденных группах, как о врагах;
- чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе;
- после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников;
- сложное восстановление деловых отношений ("шлейф конфликта")