

государственное автономное учреждение
Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

**Мультимедийная разработка урока
по дисциплине
«Профессиональная этика и психология
делового общения»
Специальность «Гостиничный сервис»
Тема урока: Стресс**

**Разработчик: Колганова А.А., методист учебной части,
преподаватель высшей квалификационной категории**

- **Методы проведения:**

Проблемное обучение, тестирование, мозговой штурм, лекция с элементами беседы, аналитический подход, словесные, наглядные, игровые, релаксация

- **Вид урока:**

Модерация

- **Тип урока:** комбинированный урок

- **Межпредметные связи:**

Менеджмент и управление персоналом

- **Оснащение урока:**

Конспекты лекций, компьютер, мультимедийное оборудование, презентация

СТРЕСС

Цели нашего урока:

- 1. Познакомиться с понятием «стресс»;
- 2. Понимать причины стресса;
- 3. Научиться определять признаки стрессового напряжения;
- 4. Выявить уровень собственной стрессоустойчивости;
- 5. Находить правильные пути борьбы со стрессом.

Проведем небольшой тест



1. Часто ли Вы , уходя, хлопаете дверью?
2. Раздражают ли вас расставленные в комнате вещи, задеваете ли вы их, ходя по комнате?
3. Теряете ли вы самообладание в споре?
4. Прерываете ли вы собеседника?
5. Размахиваете ли вы руками, разговаривая?
6. Говорите ли вы иногда сами с собой?
7. Обижаетесь ли вы по пустякам?
8. Долго ли не можете вечером уснуть?

Результаты:

8 баллов и больше - ваше
нервное напряжение перешло
все границы;



От 3 до 8 баллов -
«вы живете на нервах»



Менее 3 баллов -
ваши нервы в порядке



Печальная статистика

- **Около 400 млн. человек на Земле страдают тревожными состояниями,**
- **340 млн. — расстройствами настроения,**
- **60 млн. — умственной отсталостью,**
- **40 млн. — шизофренией.**
- **Кроме того, инсульт (заболевание не только системы кровообращения, но и неврологическое) в год убивает около 5 млн. человек.**
- **Психическое здоровье снижается и с возрастом — после 70 лет (иногда раньше).**

Причины стресса

- **61% случаев - служебные проблемы, семейные переживания и финансовые трудности**
- **22% случаев вызваны причинами «психологического характера»**
- **7% — серьёзными заболеваниями.**

При этом скрыть своё стрессовое состояние практически невозможно.

**Что является для нас
причиной ежедневного
стресса?**

Что является причиной стресса?



- / резкий звонок будильника;
- / торопитесь на работу, глотая быстро пищу — стресс для желудка;
- / смена погоды (это т. н. метеорезенцитивные натуры);
- / едете в переполненном автобусе, нервничаете, давитесь, реагируете на каждую мелочь.
- / неправильно выбранный режим дня;
- / в помещении душно, окружающие настроены недружелюбно вас это задевает — опять стресс;
- / в течение рабочего дня не раз возникают непредвиденные ситуации — и опять стресс;
- / с испорченным настроением, опаздывая вы влетаете в учреждение и даже не отдышавшись хватаетесь за дела — снова стресс;
- / так как стрессу подвержены и другие сотрудники, то возникают производственные конфликты — и вновь стресс.



- **Какие перемены в жизни, способные вызвать стресс?**

Перемены в жизни, способные вызвать стресс.
(по степени значимости первые 20 из 100 перемен).

- **Смерть супруга (супруги).**
- **Развод.**
- **Разрыв с партнёром.**
- **Отбывание наказания в тюрьме.**
- **Смерть близкого человека.**
- **Травма или болезнь.**
- **Свадьба.**
- **Перемещение по службе.**
- **Уход на пенсию.**
- **Болезнь члена семьи.**
- **Рождение ребёнка.**
- **Изменение финансового положения.**
- **Смерть близкого друга.**
- **Смена места работы.**
- **Увеличение числа супружеских ссор.**
- **Растущие долги.**
- **Повышение служебной ответственности.**
- **Конфликты с начальством.**
- **Бытовая неустроенность.**

Каковы причины
стресса в работе
менеджера ?

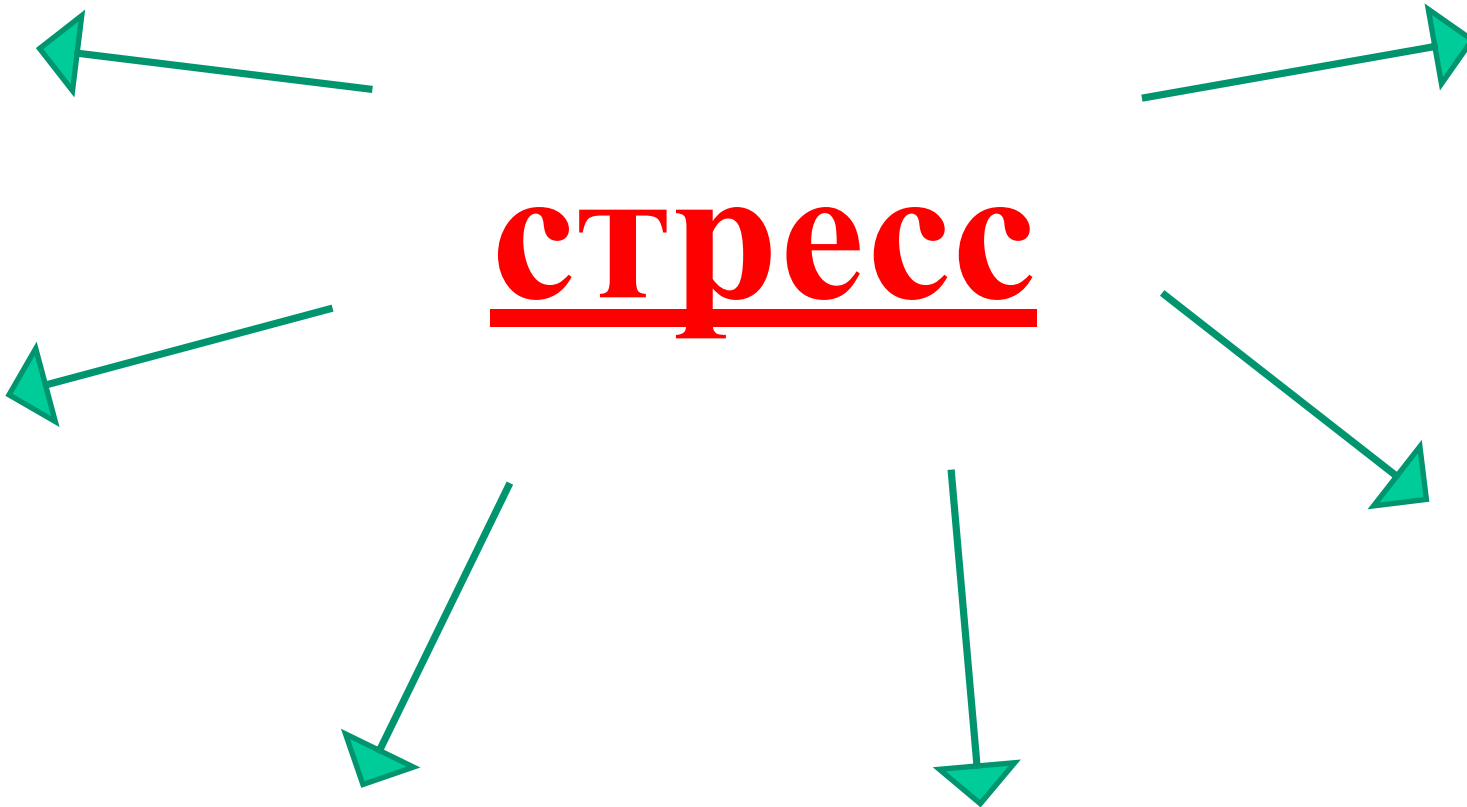
Причины стресса в работе менеджера .

- **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**
- **НЕХВАТКА ВРЕМЕНИ**
- **«МЕЖДУ ДВУХ ОГНЕЙ»**
- **НЕОБХОДИМОСТЬ ИДТИ НА РИСК.** Конечно, права поговорка «кто не рискует, тот не выигрывает». Но с другой стороны, работа в условиях повышенного нервного напряжения не проходит бесследно.
- **«Ловушка богатства».** Порой бизнесмена охватывает азарт: прибыль — любой ценой. Работа ради работы.

Причины стресса в работе менеджера

- **Боязнь (страх) потери — семьи, имущества, денег.** Заработав деньги, они зарабатывают страх. Ставят стальную дверь, оснащают машину «сторожем» и т. п. Они живут в состоянии вечного стресса.
- **«Болезни разрушенных идеалов».** Утрата ценностей и идеалов. Во что вы верите, ради чего живёте? Человек с разрушенными идеалами, как правило, не знает.
- **«Работоголизм».** Теряется контакт с близкими, с собой, собственное прошлое становится чужим.
- **«Деловой сумбур»** — крайний беспорядок в работе. Такие люди постоянно нервничают, не находя нужные им вещи, паникуют, вспоминая вдруг о несделанном, растрачивают свою энергию, хватаясь то за одно, то за другое, хронически опаздывают.

стресс



- Канадский физиолог и врач **Ганс Селье**, давший название этому явлению в **1936 г.**, говорил, что отсутствие стресса равнозначно смерти.





Г. Селье определял

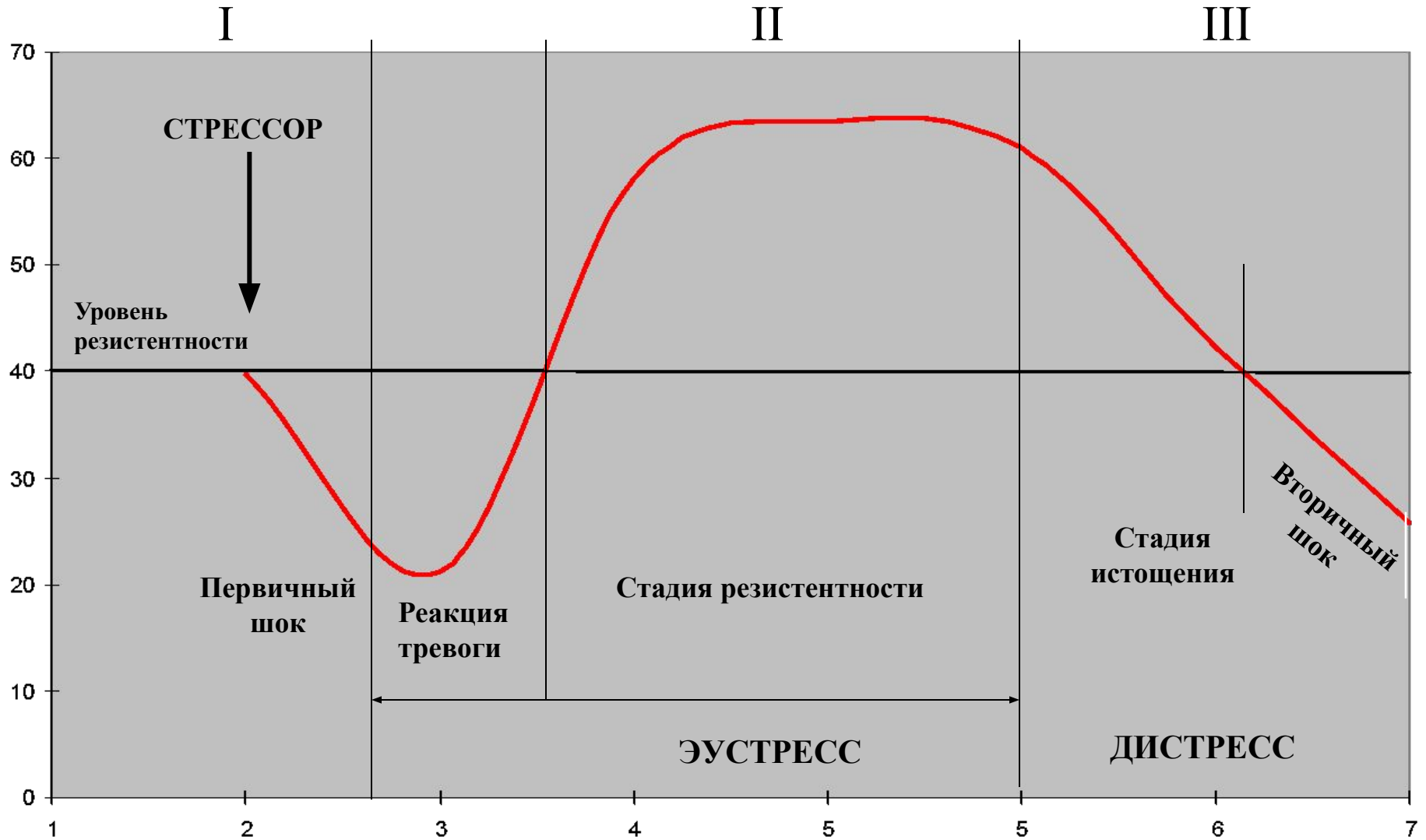
Стресс как совокупность неспецифических защитных реакций организма, вызванных на действия чрезвычайно сильных или длительно действующих раздражителей (стрессоров).

В самом общем виде стресс - это реакция организма на действие какого-либо фактора внешней среды.

I – Человек ощущает затруднения

II – Втягивается

III – Чувствует, что больше вынести не в состоянии



Стресс может перейти в «дистресс». В чём разница?

- «Дистресс» (от англ.) — горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда».
- «Стресс» — давление, нажим, напряжение.
- Вредоносный или неприятный стресс называют «дистресс».

Усиливается
потоотделение

Повышается
свертываемость
крови

Учащается
дыхание
и расширяются
дыхательные
пути

Печень увеличивает
выброс сахара
в кровь

Мышцы
напрягаются

Возрастает
бдительность

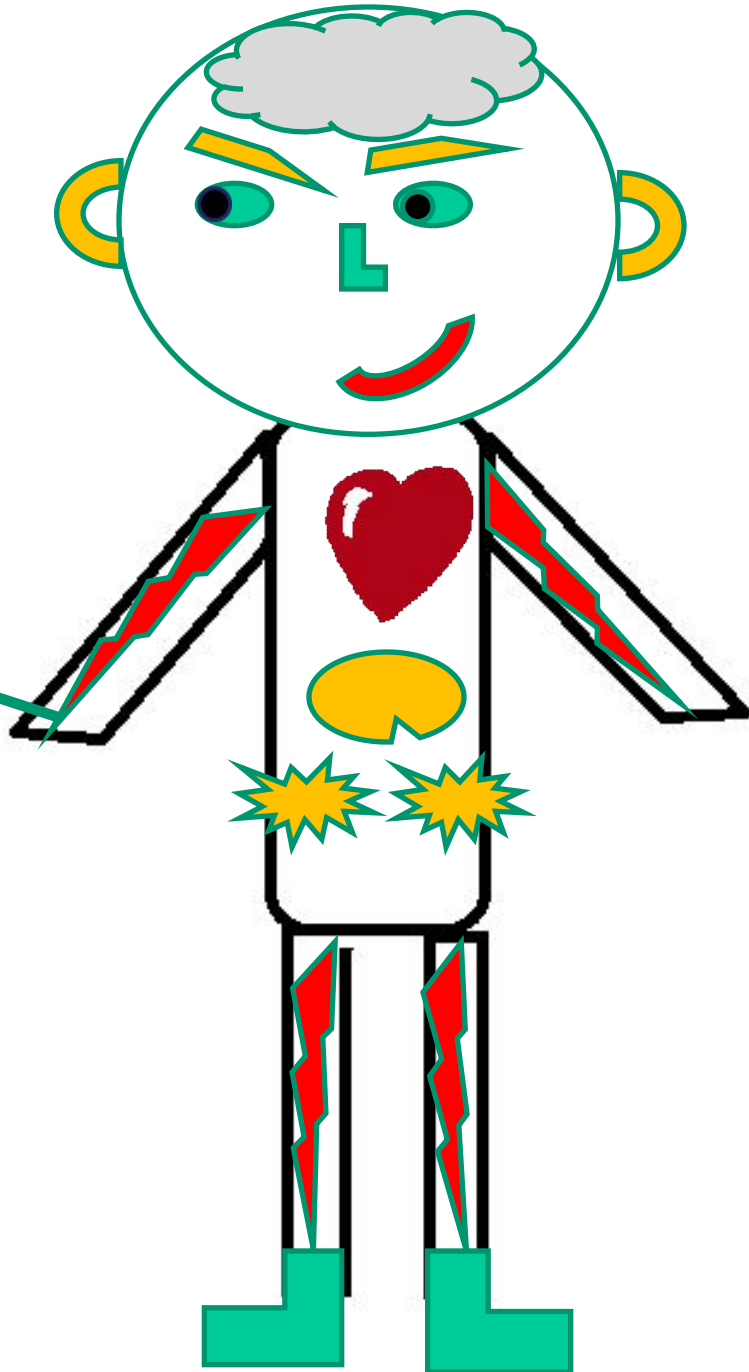
Пересыхает во рту

Сердце бьется
учащенно,
повышается
кровеное
давление

Сокращаются
сфинктеры
мочевомго пузыря
и прямой кишки

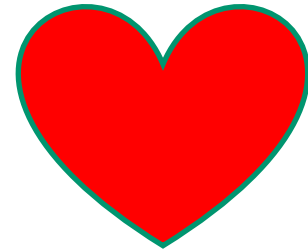
Кровь от кожи
и кишечника
придивает
к мышцам





**Длительное воздействие
отрицательных эмоций грозит
опасностью возникновения
психосоматических заболеваний:**

- --- Инфаркт миокарда;
- --- Язвенная болезнь;
- --- Гипертония;
- --- Бронхиальная астма;
- --- Мигрень;
- --- Умственные расстройства;
- --- Высокая степень тревожности и
т. п.



Если стрессовая ситуация повторяется часто, ваше тело начинает испытывать некий дискомфорт. Появляются боли в шее или урчание в желудке, сжимаются челюсти, начинает болеть голова. Фактически любая часть нашего организма может проявить себя неприятными ощущениями.

Стрессоустойчивость —

совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

- Стрессоустойчивость — качество непостоянное, и следовательно его можно развивать (повышать) тренировкой, привычкой к ежедневному напряжённому творческому труду.

Тест на оценку стрессоустойчивости

был разработан ученым -психологом
Медицинского центра Университета
Бостона.

Необходимо ответить на вопросы, исходя из
того, насколько часто эти утверждения
верны для Вас.

Отвечать следует на все пункты, даже если
данное утверждение к Вам вообще не
относится.

**Предлагаются следующие
ответы с соответственным
количеством очков:**

- почти всегда – 1;
- часто – 2;
- иногда – 3;
- почти никогда – 4;
- никогда – 5.

- 1. Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день.
- 2. Вы спите 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю.
- 3. Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен.
- 4. В пределах 50 километров у Вас есть хотя бы один человек, на которого Вы можете положиться.
- 5. Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в неделю.

- 6. Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день.
- 7. За неделю Вы потребляете не больше пяти рюмок алкогольных напитков.
- 8. Ваш вес соответствует Вашему росту.
- 9. Ваш доход полностью удовлетворяет Ваши основные потребности.
- 10. Вас поддерживает Ваша вера.

11. Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью.

12. У Вас много друзей и знакомых.

13. У Вас есть один или два друга, которым Вы полностью доверяете.

14. Вы здоровы.

15. Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда Вы злы или обеспокоены чем-либо.

- 16. Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, Ваши домашние проблемы.
- 17. Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю.
- 18. Вы можете организовать Ваше время эффективно.
- 19. За день Вы потребляете не более трех чашек кофе, чая или других содержащих кофеин напитков.
- 20. У Вас есть немного времени для себя в течение каждого дня.

- **Теперь сложите результаты Ваших ответов и из полученного числа отнимите 20 очков.**

Ключ:

Если Вы набрали **меньше 10 очков**, то Вас можно обрадовать, в случае если Вы отвечали еще и честно, – у Вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям и воздействию стресса на организм, Вам не о чем беспокоиться.

- Если Ваше итоговое **число превысило 30 очков**, стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на Вашу жизнь и Вы им не очень сильно сопротивляетесь.
- Если Вы набрали **более 50 очков**, Вам следует серьезно задуматься о Вашей жизни – не пора ли ее изменить. Вы очень уязвимы для стресса.

Взгляните еще раз на утверждения теста.

- **Если Ваш ответ на какое-либо утверждение получил 3 очка и выше, постарайтесь изменить свое поведение, соответствующее данному пункту и Ваша уязвимость к стрессу снизится. Например, если Ваша оценка за 19 пункт – 4, попробуйте пить хотя бы на одну чашку кофе в день меньше, чем обычно.**
- **Начните присматриваться к себе внимательнее сейчас, а не тогда, когда уже будет поздно.**

Признаки стрессового напряжения.

- **Как отражается внутреннее состояние человека на внешнем виде при стрессе?**

- *лицо становится сумрачным;*
- *губы сжимаются;*
- *голова уходит в плечи;*
- *мышцы напряжены до боли.*
- *вспотевшие ладони;*
- *частое сердцебиение;*
- *появление пота;*
- *сводит желудок;*

- *пересыхает во рту;*
- *трудно глотать;*
- *перехватывает дыхание;*
- *лицо краснеет или бледнеет;*
- *зрачки расширяются;*
- *возрастает кровяное давление;*
- *мышцы напряжены;*
- *возникает ощущение подавленности;*

- (таким образом, даже издали видно, что человек взвинчен, нервничает, что он в состоянии стресса).

Личностные характеристики, усиливающие действие стрессоров

- негативное отношение к работе;
- недостаточный управленческий или организационный опыт;
- малоподвижный образ жизни, низкий уровень физического развития, низкий уровень умственной и физической работоспособности;
- комплекс неполноценности, когда человек неоправданно занижает свои возможности, низкая самооценка;
- наличие вредных привычек: курение, злоупотребление алкоголем, употребление наркотических или токсических веществ;
- низкая коммуникабельность, неумение найти общий язык с окружающими;
- неумение отдыхать, отвлекаться от работы, отсутствие интересов, кроме работы.

Психофизиологический механизм стресса

(+) *Выброс в кровь адреналина или норадреналина из надпочечников. Эти гормоны действуют как мощные стимуляторы, ускоряющие рефлексы, увеличивающие частоту сердечбиений, повышающие кровяное давление и уровень сахара в крови и усиливающие весь обмен веществ. В результате улучшаются кратковременные возможности и деятельность организма.*

(-) Но, если все это не переходит мгновенно в действие, долговременные последствия могут включать нарушения:

- сердечно-сосудистые (сердечные заболевания и приступы);
- почечные, вызванные повышенным кровяным давлением;
- регуляции уровня сахара в крови, ведущие к диабету и гипогликемии.

(+) *Поступление в кровяное русло гормонов щитовидной железы.* Эти гормоны интенсифицируют обмен веществ, тем самым, увеличивая скорость, с которой энергия может быть усвоена и превращена в психическую активность.

(+) *Поступление в кровяное русло холестерина из печени.* Это способствует дальнейшему повышению энергетического уровня, обеспечивая работу мышц.

(-) Но, если допустить слишком длительное усиление обмена веществ, это приведет к истощению, потере веса и, в конечном счете, к физическому коллапсу.

(-) Но постоянно растущий уровень холестерина в крови тесно связан с возрастающим риском артериосклероза (уплотнением артерий), главным фактором при сердечных приступах.

(+) *Снижение активности пищеварительной системы* позволяет направить избыток крови от желудка, с тем, чтобы она могла быть использована легкими и мышцами. При этом полость рта настолько высыхает, что слюна перестает поступать в желудок.

(+) *Ощущения становятся более острыми, и психическая деятельность* улучшается способствуя усилению кратковременного функционирования.

(-) Но затянувшееся свертывание пищеварения может привести к заболеваниям желудка и расстройствам всего тракта, особенно если мы вводим пищу в систему, не желающую ее принимать.

(-) Но, достигнув определенного предела или слишком затянувшись по времени, действие этих эффектов обращается в свою противоположность, активно угнетая сенсорные и психические реакции.

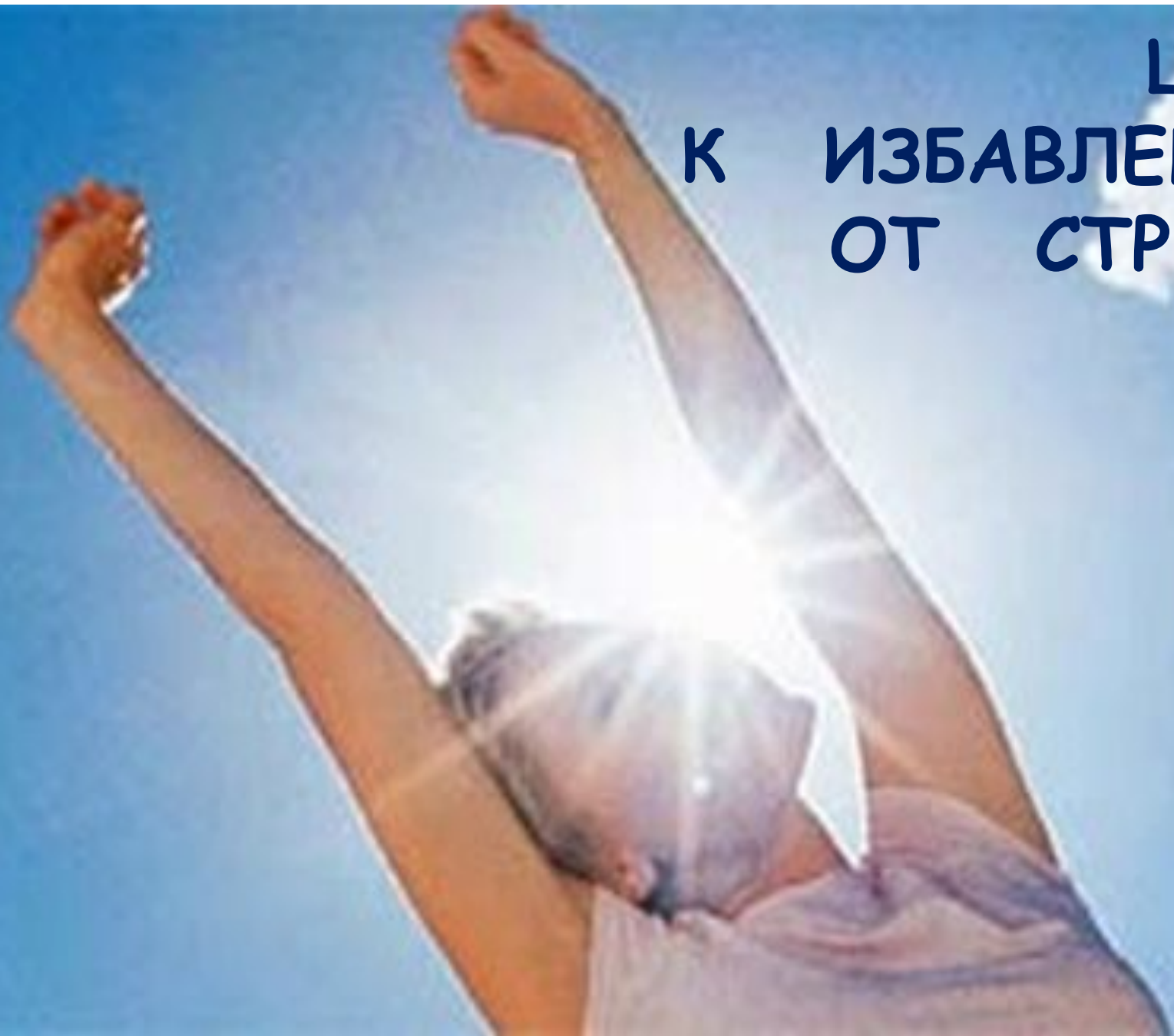
(+) *Поступление в кровяное русло кортизона из надпочечников* приводит к ослаблению аллергических реакций, которые могли бы мешать дыханию.

(+) *Кровеносные сосуды сужаются, и кровь уплотняется.* Благодаря этому она течет медленнее и в случае ранений свертывается быстрее.

(-) Но это же понижает защитные реакции организма по отношению ко всем видам инфекции (и возможно, даже раку) и может увеличить риск возникновения язвы желудка.

(-) Но сердце должно работать с большим напряжением, чтобы продвигать сгустившуюся кровь через сузившиеся артерии и вены. При этом возрастают и нагрузка на сердце, и вероятность возникновения тромбов, что увеличивает риск сердечных заболеваний и приступов.

ШАГИ К ИЗБАВЛЕНИЮ ОТ СТРЕССА





* Побалуйте себя чашкой чая.



Ешьте бананы!!!



Танцуйте!!!



Займитесь спортом!



**Не
засиживайтесь
у компьютера слишком долго**



Не паникуйте!



Высыпайтесь!!!

УГОСТИТЕ
СЕБЯ ЧЕМ-
НИБУДЬ
СЛАДЕНЬКИМ!





Найдите время делать то,
что вам нравится!





Каждый день говорите теплые слова!



Ароматерапия.

ХОДИТЕ В
БАНЮ!





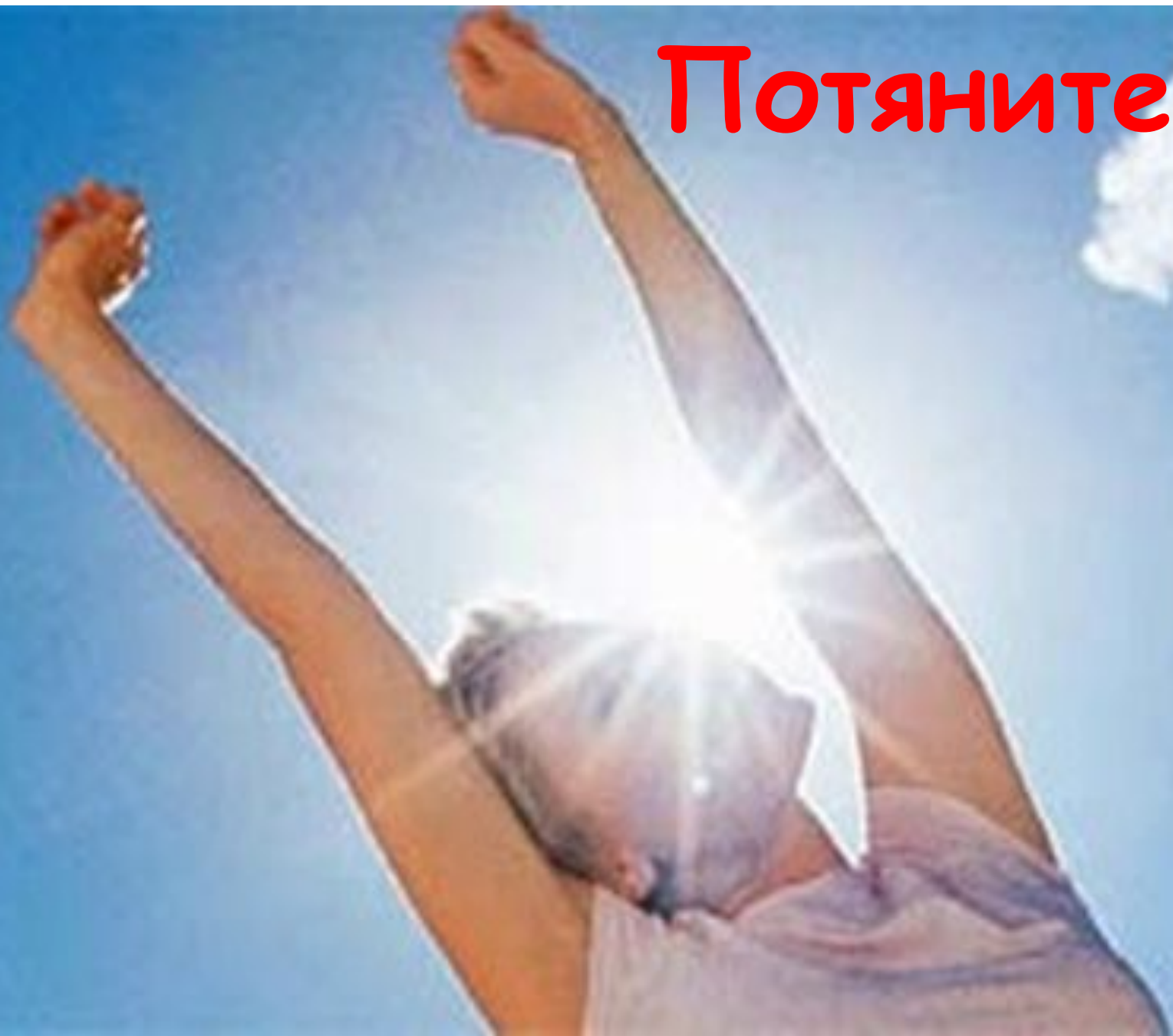
**Проявляйте
чувство
юмора!**




**Сделайте
глубокий вдох
и медленно
выдохните**



Потянитесь!





**И ПУСТЬ
СТРЕСС
НЕ
ПОВРЕДИТ
ВАМ!**



Рефлексия урока

- **Что нового вы узнали сегодня на уроке?**
- **Что оказалось сложным для вас?**
- **Какие общие впечатления от урока получены?**

Спасибо за урок!