



# Продажи – это наука

## со своими правилами и закономерностями

### Управление стрессом

#### Целевая группа

Курс предназначен для участников, желающих усовершенствовать свои навыки управления стрессом в условиях многозадачности и дефицита времени.

#### Цели

1. Прояснить механизмы возникновения стрессовых состояний на рабочем месте и научиться оценивать уровень стресса.
2. Изучить механизмы защитных психологических реакций на стресс и определить свой тип реагирования.
3. Овладеть навыками развития толерантности к стрессовым ситуациям.
4. Изучить техники преодоления стресса на рабочем месте и рекомендации по профилактике стрессовых состояний.
5. Развить навыки расстановки приоритетов в работе и планирования рабочих задач.

#### Введение

Стресс (от англ. stress «нагрузка, напряжение; состояние повышенного напряжения») — совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов–стрессоров (физических или психологических), нарушающих его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом).

Классификация стресса:

- по причинам возникновения (физиологический, эмоциональный, психологический)
- по продолжительности (острый, хронический)
- по форме (эустресс, дистресс)

Стадии стресса по Г. Селье:

1. Стадия тревоги
2. Стадия резистентности
3. Стадия истощения

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука

### со своими правилами и закономерностями

#### Наиболее частые причины стресса на работе

1. Нарушение гигиены труда. Чаще всего страдают сотрудники, которые работают в условиях многозадачности, ненормированном графике. Стресс на рабочем месте могут провоцировать:

- неопределенные должностные обязанности,
- отсутствие прописанных алгоритмов деятельности,
- отсутствие обучения для приобретения должных навыков.

Встречается в компаниях в период организационных изменений, роста численности персонала, объема задач, и т.д.

Также стресс могут провоцировать:

- завышенные ожидания от сотрудника,
- критикующая манера управления руководством,
- отсутствие возможности общаться с коллегами.

Рекомендуемые действия:

- диагностика гигиены труда в организации (фотография рабочего дня и хронометраж, проверка и актуализация должностных инструкций и алгоритмов действий),
- проверка уровня мотивации и вовлеченности сотрудников в рабочую деятельность,
- анализ причин увольнений.

2. Слабые навыки управления рабочим временем. Рекомендуемые программы тренингов - «Тайм-менеджмент».

3. Особенности личности, установки, мотивация. Например, повышенная ответственность за результат, «синдром отличника», ведущая мотивация не соответствует возможностям компании, и т.д.

Рекомендуемые программы тренингов – «Развитие толерантности к стрессовым ситуациям».

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



# Продажи – это наука

## со своими правилами и закономерностями

### Содержание

#### Модуль 1. Развитие толерантности к стрессовым ситуациям (6 часов)

- Стресс. Определение. Причины. Классификация. Стадии
- Признаки стресса: интеллектуальные, поведенческие, эмоциональные, физиологические
- Уровень стресса

##### Упражнение:

Заполнение опросника «Каков Ваш уровень стресса?». Тестирование, оценка уровня стресса. Обсуждение результатов в группе.

- Типы защитных психологических реакций: бессознательные/осознаваемые, иррациональные/рациональные

##### Упражнение:

Проведение теста С. Розенцвейга.

Тест предназначен для исследования защитных психологических реакций на неудачу и способов выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности.

Заполнение опросника. Оценка своего типа защитной психологической реакции на стресс. Обсуждение результатов в группе.

- Развитие толерантности к стрессовым ситуациям. Техники преодоления стресса на работе
- Позитивное мышление

##### Упражнение:

«Оптимисты и пессимисты».

Участники образуют круг. Тренер обращается к одному из участников с утверждением, например, «Сегодня солнечный день».

Участник, получивший «эстафету» от тренера, продолжает фразу используя оборот «Это хорошо, потому что...». Например, «Сегодня солнечный день. Это хорошо, потому что я собирался прогуляться».

Следующий участник повторяет последнюю фразу, добавляя оборот: «Это плохо, потому что...». Например, «Ты собирался прогуляться. Это плохо, потому что ты можешь не успеть сделать финансовый отчет».

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука

### со своими правилами и закономерностями

- Отреагирование

#### Упражнение:

Использование техники отреагирования эмоций: «Осознать - вербализовать – принять - отреагировать».

Объединиться в мини-группы. В каждой группе выбрать 1 рисунок из теста С. Розенцвейга. Ответить на вопрос с использованием техники «отреагирования». Презентовать свой вариант группе.

Индивидуальное задание. Вспомнить стрессовую ситуацию из своей жизни и ответить с использованием техники «отреагирования». Эту часть упражнения можно использовать в качестве домашнего задания.

- Три позиции восприятия информации

#### Упражнение:

Посмотреть и проанализировать видеоролик.

Объединиться в 3 мини-группы и в каждой группе выполнить одно из заданий:

- пересказать ситуацию от имени главного героя. Взгляд с позиции «Я сам»
- пересказать ситуацию от имени участника группы. Взгляд с позиции «Другой»
- пересказать ситуацию от имени беспристрастного стороннего наблюдателя. Взгляд с позиции «Наблюдатель»

Обсудить результаты в группе.

- Переключение

#### Упражнение:

Дискуссия в двух группах, использование техники «переключения».

Задание для первой группы: «На что можно переключить свое внимание, чтобы отвлечься от негативных мыслей **в течение** рабочего дня? Сколько времени Вам потребуется для выполнения техники переключения?».

Перечислить возможные варианты. Записать ответы на флипчарте.

Задание для второй группы: «На что можно переключить свое внимание, чтобы отвлечься от негативных мыслей **после** рабочего дня. Сколько времени Вам потребуется для выполнения техники переключения?».

Обсудить результаты в группе.

- Рекомендации по профилактике стресса на работе:

- оптимизация деятельности. «Рабочая жизнь - личная жизнь» и «работа-отдых».
- гигиена сна
- ежедневная релаксация (медитация, молитва, йога)
- развитие навыков управления временем
- развитие навыков управления конфликтами и навыков работы с возражениями клиентов

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука

### со своими правилами и закономерностями

#### Модуль 2. Формирование навыков управления временем (6 часов)

- Расстановка приоритетов в работе
- Цейтнот – одна из причин психологического стресса
- Матрица компромиссов. «Сроки - затраты - качество».
- Техника «хронометраж».
- Метод расстановки приоритетов. «Матрица Эйзенхауэра».

##### Упражнение:

Формирование плана рабочих задач **на день** с учетом их приоритетов:

- записать перечень ежедневных рабочих задач
- рассчитать хронометраж
- расставить приоритетность рабочих задач
- разместить дела в матрице Эйзенхауэра
- составить план действий на день

- Планирование рабочих задач
- Принципы формирования диаграммы Ганта.
- Правила создания структуры декомпозиции работ (WBS)
- Типы взаимосвязей между работами
- Оптимизация графика работ по срокам, ресурсам, качеству

##### Упражнение:

Формирование графика рабочих задач **на месяц**:

- составить список рабочих задач на ближайший месяц
- рассчитать время, необходимое на выполнение каждой задачи
- записать срок, к которому задача должна быть выполнена
- разместить полученную информацию на диаграмме
- проанализировать полученную визуальную информацию
- оптимизировать график работ по срокам, затратам качеству

**По каждой части тренинга проводится большой практический кейс с примерами заказчика**

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## **Продажи – это наука**

### **со своими правилами и закономерностями**

#### **Результат**

- Участники тренинга поймут механизмы возникновения стрессовых состояний на рабочем месте и научатся оценивать свой уровень стресса.
- Определят свой тип психологической защитной реакции на стресс.
- Овладеют навыками развития толерантности к стрессовым ситуациям и смогут управлять своим эмоциональным состоянием в условиях многозадачности и дефицита времени.
- Потренируют техники преодоления стресса на рабочем месте и получат рекомендации по профилактике стрессовых состояний.
- Улучшат навыки расстановки приоритетов в работе и навыки планирования рабочих задач.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант - Управление продажами и развитие навыков продаж

+7 916 522 16 45

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com); [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)