Титульник

Тема управление стрессами

**Содержание**

Введение 3

1 Управление стрессами 4

* 1. Теоретические аспекты стресса в организации 4

1.2 Приемы борьбы со стрессом 10

Заключение 13

Список использованной литературы 14

**Введение**

В настоящее время организации индустриально развитых стран все чаще сталкиваются с проблемой: они несут убытки, причиной которых является стресс персонала.

По мнению менеджеров, стрессы возникают из-за недостатка власти, некомпетентных руководителей, конфликтов доверия внутри компании. Согласно мнению японских менеджеров, причины стресса кроются в напряжении, которое вызвано организационными изменениями, необходимости осваивать новые технологии. Немецкие менеджеры среди причин стресса выделяют растущие темпы трудовой деятельности, а также недостаточную подготовку сотрудников.

Каждая из этих причин в совокупности с потерями компаний вынуждают руководство компаний направлять силы на разработку программ управления стрессами, отработку и внедрение способов адаптации личности к стрессовым нагрузкам.

Стресс имеет множество проявлений. Он оказывает влияние на психическую деятельность человека, вызывает ряд болезней внутренних органов. Поэтому в современном обществе высока потребность в изучении стресса и методах его профилактики и преодоления.

Таким образом, современному человеку важно владеть методами управления стрессовыми ситуациями, поскольку от этого зависит эффективность его деятельности. Это и обуславливает актуальность данной темы.

Цель работы – изучить особенности управления стрессами.

Исходя из цели работы, выделены следующие задачи:

– изучить литературу по данной теме;

– проанализировать теоретические аспекты стресса в организации;

– рассмотреть практические методы управления стрессом.

В работе были использованы труды таких авторов как

**1 Управление стрессами**

* 1. **Теоретические аспекты стресса в организации**

Под стрессом (от англ. stress - давление, нагрузка, напряжение) понимают общую реакцию организма на физическое или психологическое воздействие, а также вызванное этим воздействием состояние организма. В зависимости от того, какой характер носит воздействие, принято выделять нервно-психический, тепловой, световой и другие стрессы. В рамках менеджмента в большинстве случаев внимание уделяется психологическому стрессу. Форма стресса бывает положительная (эустресс) и отрицательная (дистресс).

В каждой компании человек может оказаться в такой ситуации, которая становится причиной стресса. В качестве примера можно привести нехватку времени для того, чтобы выполнить требуемый объем работы. Выход ситуации из-под контроля сопровождается нервозностью, обеспокоенностью.

Человек находится во взаимодействии с внешней средой. Результатом такого взаимодействия может быть стресс. Под влияние стресса попадает как эмоциональная и психологическая, так и физическая сфера человека. В результате чрезмерного стресса падает эффективность и благополучие, возникают болезни, влияющие на продолжительность жизни. Потери от этого испытывает как человек, так и организация. 2

Выделяют множество видов стресса, основные представлены на рисунке 1.

Хронический стресс подразумевает постоянную значительную или существующую долгий промежуток времени нагрузку на человека, под действием которой возникает повышенное напряжение психологического или физиологического состояния.

При остром стрессе на состояние личности оказывают влияние события или явления, из-за которых человек теряет «психологическое равновесие».

Физиологический стресс возникает при физической перегрузке организма.

Психологический стресс возникает в результате того, что нарушается психологическая устойчивость. Этому есть несколько причин: задетое самолюбие, незаслуженное оскорбление, несоответствующая квалификации работа. Кроме того, стресс может быть результатом психологической перегрузки личности: выполнение слишком большого объема работ, ответственность за качество сложной и продолжительной работы. Вариантом психологического стресса является эмоциональный стресс, который появляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды.

Информационный стресс возникает в ситуациях информационных перегрузок или информационного вакуума. 3



Рисунок 1 Виды стрессов

Основная причина возникновения стресса кроется в переменах, нововведениях, которые в современных условиях возникают довольно часто. Если возникает ощущение, что стрессы слишком часты, необходимо стремится устранить факторы, вызывающие стрессовое состояние. Важно четко представлять симптомы стресса.

Среди симптомов стресса наиболее часто встречаются:

– проблемы со здоровьем и со сном;

– нервозное, напряженное состояние, частое переживание, невозможность расслабиться;

– злоупотребление алкоголем и сигаретами;

– неспособность справиться с какой-либо задачей;

– эмоциональная неустойчивость;

– впечатлительность и ранимость.

Стресс может возникнуть под влиянием различных факторов. Все факторы принято объединять в две группы:

– организационные, связанные с трудовой деятельностью;

– личностные факторы, находящиеся во взаимосвязи с личной жизнью и особенностями человека.

К организационным факторам относят:

– перегрузку или наоборот недостаточную занятость персонала, в результате которых накапливается физическая и психическая усталость, растет неудовлетворенность, возникает ощущение потери чего-то материального;

– взаимодействие сотрудников в компании – потребность построить и поддерживать хорошие отношения с начальством, коллегами, подопечными;

– быстро развивающиеся события, быстрое принятие решений;

– критические обстоятельства или риск при принятии решений;

– постоянную спешку, при которой нет времени для остановки, глубокого понимания проблемы, принятия обоснованного решения, чтобы исключить возврат к одной и той же проблеме. В результате этого возникает недовольство, раздражительность;

– противоречивость или неопределенность требований, которые выдвигает руководство. Несоответствующие нормы и ценности личности и группы;

 – неинтересную, рутинную работу, отсутствие развития. В результате возникает чувство ненужности, человек не видит шансов для реализации производственного и творческого потенциала;

– масштабные преобразования в компании;

– принятие управленческих решений без привлечения работников;

– карьерное продвижение - достижение индивидом карьерного потолка или же чрезмерно быстрое карьерное продвижение;

– некомфортные условия труда: шум, низкое освещение, духота, отклонения в температурном режиме.

Среди личностных факторов выделяют смерть близких; проблемы со здоровьем; заниженную или завышенную самооценку; неудачи в личной жизни; увольнение; неудачи близких людей; появление нового члена семьи; уход на пенсию и другие. 3

Стрессовые ситуации могут стать причиной изменения психического состояния человека. Психические состояния, возникающие в результате стресса, выделяют следующие: утомление, монотония и психическая напряженность.

Утомление представляет собой временное снижение работоспособности из-за влияния стрессовой нагрузки. Состояние утомления обычно возникает по следующей схеме: поддержка темпа работы осуществляется за счет того, что увеличивается частота сердечных сокращений. В результате этого происходит нарушение устойчивости вегетативной реакции организма, появляется дисбаланс функций, темп работы, точность, четкость движений становится медленнее.

Принято выделять три стадии утомления. на первой из них его признаки проявляются слабо и за счет волевых усилий или повышенного эмоционального интереса трудовую деятельность можно поддерживать на нужном уровне.

На второй стадии качество деятельности начинает ухудшаться за счет увеличения частоты неправильных действий. Признаки утомления уже нельзя компенсировать волевым усилием. При наступлении третьей стадии работа уже не может выполняться.

Монотония – это временное снижение работоспособности как результат однообразия деятельности. Механизм проявления монотонии следующий: несложные стереотипные действия приводят к бедности внешней информации, это вызывает погружение в дремотное состояние и снижение общей активности.

Психическая напряженность – это состояние возбуждения как следствие ожидания неблагоприятного развития событий. 1

Человек, в зависимости от выбранного им "стиля жизни" (стрессового или нестрессового), ведет себя в различных жизненных ситуациях определенным образом. Сравнительные характеристики поведения людей, придерживающихся того или иного "стиля жизни", приведены на рис. 1.

Управление индивидуальными стрессами представляет собой способы адаптации личности к стрессовой ситуации. Выделяют следующие уровни управления стрессом.

Управление на уровне компании подразумевает осуществление преобразований в политике, изменение производственной структуры, выработку конкретных требований к персоналу, оценку их деятельности.

Некоторые организации, в большинстве случаев – отдельные зарубежные компании и отечественные банковские структуры, практикуют проведение тренингов релаксации под контролем психологов.

Также практикуется проведение тренингов, направленных на развитие коммуникативной культуры персонала, обучение способам избавления от напряженного состояния. Благодаря таким тренингам, самочувствие человека меняется в лучшую сторону, он достигает расслабленного состояния, а также восстанавливает силы. 5

Второй уровень управления стрессом – для отдельной личности. Предназначен для того, чтобы уметь справляться со стрессами индивидуально, используя рекомендации и специальные программы по нейтрализации стрессов. Такие программы включают медитацию, тренинг, физические упражнения, диету и иногда даже молитву. Они помогают человеку почувствовать себя лучше, расслабиться.



Рисунок 2 Сопоставление стрессового и нестрессового "стилей жизни" человека

* 1. **Приемы борьбы со стрессом**

Уровень чрезмерного стресса необходимо понижать. Управлять этим процессом должны как менеджеры, так и сами работники. Управление индивидуальным стрессом представляет собой способ адаптации личности к стрессовой ситуации.

Со стороны работника необходимы следующие действия и умения.

Умение правильно распоряжаться собственным временем. Умение правильно организовать свое время – важное средство снятия или предупреждения стресса.

Вот несколько простых правил:

– при составлении списка необходимых дел, перечислять в нем, кроме необходимых, такие, какие хотелось бы сделать именно сегодня. Регулярно отмечая, что удалось сделать, человек получает приятное чувство удовлетворения;

– все дела разносить по категориям: главные и те, что можно сделать позже; важно уметь ставить цели и расставлять приоритеты. Эта рекомендация при всей ее простоте достаточно сложна для осуществления: она включает умение говорить "нет", ограничивать себя, планировать свою деятельность на каждый день с учетом цели, поставленной на длительный период;

– избегать лишних обещаний: это приводит к дополнительной нагрузке на нервную систему, когда нет возможности выполнить обещанного;

– четко понимать для себя разницу между активностью и продуктивностью: активность – проявление внешней большой энергии, не всегда идущей на пользу дела; иногда это суетливость, много движений, а мало результатов; продуктивность – выполнение намеченного, постепенное приближение к поставленной цели;

– проведение анализа причин потери времени: длительные разговоры по телефону, ожидание в очереди, выполнение незапланированных дел.

Существует множество технических средств для ежедневного планирования дел и проведения анализа потерь времени: ежедневники, органайзеры, офисные программы персональных компьютеров и пр.

Умение переключать свою деятельность. Чтобы уйти от напряжения, необходимо найти адекватное по интенсивности замещение выполняемой работе, другой вид деятельности. Это может быть другая работа или физические упражнения, спорт.

Заставить стресс работать на вас. Если неприятностей нельзя избежать, то целесообразно попытаться извлечь из них, по возможности пользу:

– стараться принять негативное событие как позитивное (потерю работы как возможность найти лучшую);

– относиться к стрессу как к источнику энергии.

Оценить ситуацию со стороны. В спокойном состоянии нет возможности столько сделать, в возбужденном состоянии можно сделать несравненно больше:

– воспринимать проблему как вызов;

– не думать о прошлых событиях как о поражении;

– контролировать реакцию на поступки людей. Главное – победа над эмоциями.

Все проходит, пройдет и это:

– стараться видеть будущее в положительном свете. Хотя бы ненадолго вспоминать свои ощущения в тот момент, когда все было хорошо;

– освоить приемы физического расслабления, отказаться от напряженных поз, вызывающих стрессовое состояние;

– при необходимости решать большую и сложную задачу, от одной мысли о которой опускаются руки, разбить ее на небольшие составные части и постепенно решать их.

Элимирование организационных факторов стресса непосредственно руководителем включает в себя следующие пять правил.

Менеджер должен знать реальные способности каждого работника. Обычно это достигается применением методов психодиагностики профессиональной пригодности или путем экспериментального доведения деятельности подчиненного до предела возможностей на основе использования сильных стимулов к труду.

Необходимо позволять подчиненным отказываться от заданий, если они могут объяснить объективные причины своих просьб. В крайнем случае можно изменить условия и характер их трудовой деятельности.

Следует очень точно определять полномочия подчиненных, меру их ответственности и систему оценочных показателей результатов их труда.

По необходимости менять стиль лидерства. За хорошую работу необходимо предусматривать чувствительные для персонала вознаграждения.

Все сложные вопросы трудовой деятельности необходимо подробно обсуждать с подчиненными, которые ее выполняют. 4

**Заключение**

В ходе работы мы выяснили, что под стрессом понимают общую реакцию организма на физическое или психологическое воздействие, а также вызванное этим воздействием состояние организма.

В зависимости от того, какой характер носит воздействие, принято выделять нервно-психический, тепловой, световой и другие стрессы. В рамках менеджмента в большинстве случаев внимание уделяется психологическому стрессу.

Выделяют хронический, острый, физиологический, Психологический информационный стресс. В рамках менеджмента в большинстве случаев внимание уделяется психологическому стрессу.

Основная причина возникновения стресса кроется в переменах, нововведениях, которые в современных условиях возникают довольно часто.

Стресс может возникнуть под влиянием различных факторов. Все факторы принято объединять в две группы: организационные и личностные.

Стрессовые ситуации могут стать причиной изменения психического состояния человека. Психические состояния, возникающие в результате стресса, выделяют следующие: утомление, монотония и психическая напряженность.

Уровень чрезмерного стресса необходимо понижать. Управлять этим процессом должны как менеджеры, так и сами работники. Управление индивидуальным стрессом представляет собой способ адаптации личности к стрессовой ситуации.

**Список использованной литературы**

1. Астахова Н. И. Менеджмент / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 422 с.
2. Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник для бакалавров / А. Л. Гапоненко. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 396 с.
3. Дорофеева, Л. И. Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 378 с.
4. Лапшова О. А. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Лапшова [и др.]; под общей редакцией О. А. Лапшовой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 406 с.
5. Латфуллин Г. Р. Теория организации и организационное поведение: учебник для магистров / В. Г. Антонов [и др.]; под редакцией О. Н. Громовой, Г. Р. Латфуллина, А. В. Райченко. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 471 с.