**Введение**

Стресс практически не упоминался в отечественных учебниках по психиатрии времен СССР, хотя исследования в этой области ведутся достаточно давно. Сейчас это понятие становится весьма популярным. Стресс стал объектом внимания не только психиатров и клинических психологов, но и организационных психологов и менеджеров по управлению человеческими ресурсами, что стимулируется последними изменениями в экономике.

Каждый из нас на протяжении жизни подвергается стрессам, возникающим из-за множества причин: финансовых и семейных проблем, загруженности на работе и так далее. Стресс также вызывается воздействием среды обитания.

Зачастую люди даже не задумываются о том, что они находятся в постоянном состоянии стресса. Это то состояние организма (по большей части психическое), когда чрезмерное перенапряжение препятствует полноценному восстановлению сил.

Раньше к профессиям, наиболее часто вызывающие стресс, относили те, на которых людям приходится постоянно находиться в сосредоточенном напряженном состоянии. А также наиболее стрессовой работой считалась работа сотрудников экстренных служб. Теперь же взгляд на эти вещи несколько изменился. К наиболее стрессовым профессиям относят работу преподавателей, менеджеров, сотрудников области услуг, т.е. в тех отраслях, где приходится общаться с другими людьми.

В частности, можно отметить, что современные отечественные организации вынуждены тщательно просчитывать свой бюджет и прилагать максимум усилий для оптимального использования ограниченных ресурсов, в том числе человеческих. Поясню, какое отношение это имеет к стрессу на рабочем месте:

во-первых, постепенно приходит понимание, что одной из значимых статей непродуктивных расходов организации являются издержки, обусловленные стрессом - по данным на 1999 г. стресс обходится корпоративной Америке в сумму 68 млрд. дол. в год за счет снижения производительности труда, вызванной отсутствием людей на рабочем месте. Я не обнаружила подобных данных по РФ, но можно предположить, что издержки, которые несут отечественные организации, вполне сопоставимы, если не выше, чем приведенные для США;

во-вторых, учащаются ситуации, когда организации конкурируют за специалистов, и хотя удовлетворительный уровень стресса на работе относится скорее к гигиеническим факторам, чем к мотивационным, нельзя забывать о его значимости для работников;

в-третьих, одним из эффектов длительного воздействия стресса является так называемый «синдром выгорания», который приводит к резкому снижению эффективности деятельности работника, иногда равносильному его потере. Особенно часто он встречается среди менеджеров, целиком отдающих себя работе В последнее время этот синдром все чаще встречается у отечественных менеджеров и специалистов.

Таким образом, длительно испытываемый сотрудниками стресс - один из самых "дорогостоящих" видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании.

Все вышесказанное подтверждает актуальность исследований стресса на рабочем месте с целью минимизации его негативного влияния на эффективность деятельности организации.

В данной работе предлагается рассмотреть понятие стресса, причины стресса на рабочем месте, его эффекты и основные способы контроля / управления им в работе менеджера - одного из специалистов наиболее подверженному стрессам на рабочем месте.

**Глава 1. Общее понятие стресса, его причины**

**1.1 Понятие стресса**

Пол века назад Ганс Селье ввел в обиход понятие стресса (Selje H., 1954), которое заставило ученых пересмотреть общепризнанные взгляды на взаимодействие человека с окружающей средой. Оказалось, что наряду со специфическими ответами организма на то или иное воздействие, имеются общие реакции, связанные с активностью гормональной системы. Селье показал, что при жаре и холоде, при горе и радости, при травме и сексе кора надпочечников выделяет определенные гормоны, помогающие человеку приспосабливаться к резким изменениям окружающей среды, чем бы они ни были вызваны. Селье назвал это явление «адаптационным синдромом»

Стресс обычно воспринимается как отрицательное явление. Считается, что его вызывает какая-либо неприятность (попадание в аварию, «провал» на экзамене и т.п.). Но это только один из видов стресса. На самом деле существует и позитивный стресс, который может быть вызван приятными событиями (например, представление к повышению по службе, крупный лотерейный выигрыш и др.). Его еще называют «ю-стресс» - от греческого «еи», что означает «хороший». Небольшие стрессы даже полезны организму - они его постоянно тренируют, вводя в состояние активации или тренировки (по терминологии Ганса Селье).

Что же такое стресс? Первооткрыватель стресса Г. Селье дал ему следующее определение: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование».

Было выделено **три** стадии стресса:

**тревоги**, во время которой в ответ на действие неблагоприятного фактора происходит мобилизация организма;

**сопротивления**, когда за счет мобилизации возможностей организма происходит адаптация к стрессору.

**истощения**-стадия, которая наступает, если стрессор силен и действует длительное время, когда силы организма истощаются и уровень сопротивления падает ниже обычного уровня.

Для каждой стадии характерны соответствующие изменения в нервно-эндокринном функционировании. В медицине, физиологии, психологии выделяют положительную (Эустресс) и отрицательную (Дистресс) формы стресса. Возможен нервно-психический, тепловой или холодовый, световой, антропогенный и другие стрессы, а также другие формы.

Эустресс. Понятие имеет два значения - «стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм».

Дистресс. Негативный тип стресса, с которым организм человека не в силах справиться. Он разрушает моральное здоровье человека и даже может привести к тяжелым психическим заболеваниям.

Таким образом, в контексте данной работы, стресс можно определить как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и / или поведенческим изменениям у работников организации.

**.2 Причины стресса**

Большинство людей ежедневно сталкиваются с влиянием большого количества разнообразных неблагоприятных факторов, так называемых стрессоров. Если вы опоздали на работу, потеряли деньги или получили низкую оценку на экзамене - все это окажет большее или меньшее влияние на вас. Подобные события подтачивают силы человека и делают его более уязвимым.

Факторы и условия, способные вызвать стресс, подверглись многократному изучению. Возникновение стресса может быть связано с условиями труда (температура воздуха, шум, вибрация, запахи и т.д.), а также с психологическими факторами, личными переживаниями (неясность целей, отсутствие перспектив, неуверенность в завтрашнем дне). При всем многообразии факторов, способных вызвать стресс, следует помнить, что они действуют не сами по себе, а зависят от того, как человек относится к обстоятельствам, в которых он оказался, то есть наличие факторов, вызывающих стресс, не означает, что он обязательно возникнет.

**1.3 Причины стресса на рабочем месте**

Факторы, вызывающие стресс, или так называемые стрессоры, воздействующие на работников в наши дни, включают:

а) факторы стресса вне организации;

б) групповые факторы стресса;

в) факторы стресса, связанные с организацией;

Рассмотри их подробнее.

а) Факторы стресса вне организации

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы - работников - естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни (семейные проблемы, старение, смерть близкого родственника, рождение ребенка и т.п.).

Так, можно сказать, что неудовлетворительное финансовое положение может побуждать людей брать дополнительную работу, в результате чего сокращается время отдыха и усиливается стресс. Серьезным фактором стресса работников являются и семейные кризисы. Имеются также данные о том, что в семьях, где работают оба супруга, находящийся в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

б) Групповые факторы стресса

К групповым факторам стресса можно отнести следующие:

) отсутствие групповой сплоченности - отсутствие возможности для работника чувствовать себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, из-за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому, что другие члены группы не принимают его в свои ряды, может явиться источником сильного стресса.

) наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов - наличие серьезных противоречий или несовместимости отдельных характеристик личности работника, например, его личных целей, нужд, ценностей, с социально одобряемыми в группе, где он работает, а значит, вынужден постоянно находиться, общаться, взаимодействовать, также является серьезным стрессогенным фактором.

**в)** Факторы стресса, связанные с организацией;

Причины связанного с работой стресса исследуются уже немалое время, и перечень потенциальных факторов, вызывающих стресс, весьма длинен. В нем можно найти физические факторы, превращающие рабочее место во враждебную среду (повышенная температура, шум, многолюдность и т.д.), а также массу психосоциальных факторов, обусловленных конкретной комбинацией трудовых, организационных и социальных особенностей рабочего места. К наиболее точно установленным стрессорам, связанным с производственной средой, относятся:

неуверенность в завтрашнем дне - для многих работников постоянным стрессором является боязнь потерять свою работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине;

невозможность влиять на свою работу - как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием. Монотонная механическая работа и ответственность за вещи, на которые люди не могут влиять, являются особенно стрессовыми факторами для некоторых работников

характер выполняемой работы - сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума и т.п., как показывают результаты многочисленных исследований, могут быть также отнесены к факторам, нередко провоцирующим стресс у работников;

ролевая двусмысленность и ролевой конфликт - оба эти условия в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под ролевой двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, исполняющим ту или иную роль, а под ролевым конфликтом - различные несовместимые ожидания в отношении значимых людей на работе;

специфическая организационная структура - например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей ;

стрессогенный стиль управления - частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для подчиненных ;

давление рабочего графика - сменная работа, а в особенности работа по скользящему графику, часто создает потребность в ряде психологических и связанных с внерабочей жизнью изменений, являющихся потенциальными стрессорами. С другой стороны, очень напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для людей в самых разных трудовых ситуациях .

Все вышеперечисленные условия являются потенциальными стрессорами, а не факторами, которые автоматически вызывают стресс. Реакции на эти стрессогенные факторы индивидуальны.

В частности, работа менеджера связана с действием на него многочисленных стрессоров. Психологические исследования выявили , что лидерская позиция вызывает у человека особое нервно-эмоциональное напряжение. Так, в экспериментах А. А. Герасимовича испытуемые решали совместную задачу. Одни из них был назначен «главным». При выполнении задания, состоящего из серии последовательных задач, обнаружилось, что у ведомых расслабление происходило в паузах между задачами, а у лидера - только по окончании всей работы, когда объявлен конечный результат совместной деятельности.

Следует учесть, что факторы стресса не ограничены только событиями, происходящими на работе или в частой жизни человека, а определяются также общей ситуацией в стране, регионе, городе и поэтому прямо нам не подконтрольны. Несомненно, за последние годы граждане России пережили значительный стресс - изменение привычных ориентиров, принципов общественной жизни. Для многих людей перемены в образе жизни , работы, местожительства не прошли бесследно - рост заболеваемости и смертности от болезней, вызванных нервно - психическим перенапряжение, служит тому доказательством.

Вышесказанное свидетельствует о том, что анализ причин, способных вызвать стресс у работников конкретной организации , является важнейшей задачей.

**.4 Выводы**

Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Они представляют собой главные “фактора риска” при проявлении и обострении таких заболеваний, как сердечно-сосудистые и заболевания желудочно-кишечного тракта.

Некоторые жизненные ситуации, вызывающие стресс можно предвидеть. Например, смену фаз развития и становления семьи или же биологически обусловленные изменения в организме, характерные для каждого из нас. Другие ситуации неожиданны и непредсказуемы, особенно внезапные (несчастные случаи, природные катаклизмы, смерть близкого человека). Существуют еще ситуации, обусловленные поведением человека, принятием определенных решений, определенным ходом событий (развод, смена места работы или места жительства и т.п.). Каждая из подобных ситуаций способна вызвать душевный дискомфорт.

В этой связи человеку необходимы хорошие адаптационные способности, которые помогут пережить самые тяжелые жизненные ситуации, выстоять в самых жестких жизненных испытаниях. Эти адаптационные способности мы и сами можем в себе воспитать, и совершенствовать с помощью различных упражнений.

**Глава 2. Стресс в работе менеджера, способы управления им**

**.1 Стресс в работе менеджера**

На сегодняшний день менеджер - одна из самых распространенных специальностей. Но это так же и одна из самых стрессовых работ.

Стресс постоянно преследует менеджера, так как в разных ситуациях могут произойти неприятные обстоятельства: проблемы с отгрузкой, тянет с предоплатой клиент или вообще не расчитывается, да и проблемы с поиском клиентов также могут быть. Все это вызывает дискомфорт как в эмоциях, так и в действиях и мыслях менеджера. А этот дискомфорт может вызвать стресс, который ставит под угрозу работу менеджера, так как он не проработает долго на этой должности, пока не найдет решение выхода из стрессовой ситуации. Поэтому стресс нужно как-то выплескивать, пока негативные эмоции не вызвали разные конфликтные ситуации как с работодателем и коллегами по работе, так и с клиентами.

**.1.1 «Синдром менеджера»**

Где-то в начале 80-х годов Америку захлестнула волна новоявленных бизнесменов, молодых, энергичных, сверхамбициозных. Они называли себя яппи. Яппи заботились о своем здоровье, не употребляли алкоголя и наркотиков, носили костюмы и галстуки, с отличием заканчивали университеты и устраивались на самую престижную работу. Их жизненной идеологией и единственной ценностью была карьера. Однажды американские врачи установили вспышку странной эпидемии. Симптомами болезни были непонятная усталость, депрессия, ослабление иммунитета. В прошлом успешные, активные деловые люди начинали ненавидеть свою работу, превращались в алкоголиков, наркоманов, нередко - самоубийц. Проанализировав статистику, ученые обнаружили, что болезнь поражает людей определённой социальной прослойки. Это были яппи.

Новый синдром имел много имён: болезнь Эпштейна-Барра, синдром менеджера, синдром хронической усталости, грипп яппи. Эта профессиональная болезнь - расплата за стереотипность существования, подмену ценностей, полное игнорирование духовного поиска, который составляет основу и смысл жизни человека.

В то время как на Западе бурно развивалось движение яппи, в России возникали их «двойники». Это тоже были молодые, энергичные люди. Их голоса хорошо слышны были на собраниях. Они становились старостами групп в институтах, профсоюзными активистами, командирами стройотрядов, комсомольскими вожаками. В лихие 90-е эти люди составили прослойку бизнесменов и управленцев различного уровня. Позже управленческие профессии стали популярными и самыми высокооплачиваемыми. Из западных стран был позаимствован термин «менеджер» и сама иерархическая структура менеджмента. Вместе с менеджментом в Россию пришла и профессиональная болезнь - синдром менеджера. Синдром менеджера или синдром хронической усталости - закономерный ответ организма на чрезмерную перегрузку, стресс, постоянное эмоциональное напряжение. Гипертрофированное чувство долга или стремление к карьерному росту заставляет людей по 14 часов засиживаться на работе, не позволяя забыть о служебных обязанностях даже во время заслуженного отдыха. В результате возникает защитная реакция организма: работа начинает вызывать острое отвращение, появляется апатия, ощущение бессмысленности происходящего. Если человек оказывается настолько неразумен, чтобы привести себя в гармоничное состояние самостоятельно, это за него делает природа.

В медицинском словаре синдром менеджера определяется как особая форма неврастении с явно выраженными вегетативными нарушениями, которая развивается вследствие выполнения работы, связанной с высокой ответственностью, конфликтными ситуациями и сильным эмоциональным напряжением.

Единого мнения о причинах этого заболевания не существует. Психотерапевты полагают, что болезненная зависимость от работы - это побег от личностных проблем, нежелание возвращаться домой. Последователи Фрейда обвиняют во всем сублимацию - перевод сексуальной энергии в деловую активность. Неврологи определяют синдром менеджера как изменения, происходящие в головном мозге и вызывающие психические расстройства. стресс менеджер межличностный конфликт

Конечно, не каждый менеджер или сотрудник среднего звена подвержен этому странному и малоизученному заболеванию. Как ни странно, в зону риска попадают самые ответственные работники, проявляющие слишком высокую степень вовлечённости в работу и ставящие профессиональные успехи выше других проявлений человеческой жизни.

В зону риска попадает сотрудник любого звена, который начинает думать о работе более 10 часов в сутки, стремится к карьерному росту и ставит решение профессиональных задач на первое место. Это могут быть бизнесмены, руководители компаний и крупных подразделений, управленцы среднего звена, менеджеры компаний.

Также предрасположенность к синдрому менеджера может проявляться у специалистов, занятых интеллектуальным трудом. Статистика показывает, что из них каждый четвёртый работает не менее 70 часов в неделю, при этом занимается решением профессиональных задач вне офиса и даже на отдыхе во время выходных или отпусков. Стоит отметить, что синдром менеджера прежде всего грозит людям активного возраста - от 30 до 50 лет. В этом возрасте проявляются повышенные амбиции, а достигшие определённого уровня профессиональные навыки стимулируют необходимость продвижения по карьерной лестнице.

Было отмечено, что у людей, страдающих синдромом менеджера, существенно снижен уровень «гормона стрессоустойчивости» - кортизола, который отвечает за энергосбережение в организме.

В то же время признаки синдрома менеджера сильно напоминают симптоматику вирусного заболевания. Существует гипотеза, что эта болезнь вызывается особыми энтеровирусами, поражающими центральную нервную систему человека. Высказывались даже версии, что этот вирус переносится тараканами, которые живут только в бетонных домах современных мегаполисов.

Однако большинство учёных убеждены, что настоящая причина синдрома менеджера - чрезмерные эмоциональные и психические нагрузки, связанные с высоким уровнем ответственности, стремлением сделать карьеру и добиться успехов в бизнесе.

**2.2 Стрессоры в работе менеджера**

К причинам стресса можно отнести множество факторов, которые условно можно разбить на две группы: организационные стрессоры и личностные. Рассмотрим подробнее обе группы.

**Организационные стрессоры**.

Перегрузка или недостаточная рабочая нагрузка

Работнику просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения, приближающейся катастрофы), а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно ощущает фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и чувствует себя явно невознагражденным.

Конфликт ролей

Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования, а также в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания.

Конфликт ролей может также возникнуть в результате различий между нормами неформальной группы и требованиями формальной организации. В этой ситуации индивидуум может почувствовать напряжение и беспокойство, потому что хочет быть принятым группой, с одной стороны, и соблюдать требования руководства - с другой.

Неопределенность ролей

Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования будут не столько противоречивыми, сколько уклончивыми и неопределенными. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства: что они должны делать, как они должны делать и как их после этого будут оценивать.

Неинтересная работа

Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие "интересная" работа у людей различаются: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересно другим.

. Существуют также и другие факторы.

Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс.

В отдельную подгруппу организационных стрессоров необходимо вынести **специфические стрессоры,** связанные со спецификой труда менеджера. С точки зрения стрессогенности управленческий труд имеет ряд особенностей.

Во-первых, любого руководителя время от времени охватывает чувство профессиональной несостоятельности.

Во-вторых, управленческий труд связан с перегрузками, временным прессингом, постоянным переключением с одного вида деятельности на другой.

В-третьих, для управленческого труда характерна монотонность, недостаток разнообразия. Руководитель время от времени нуждается в новых впечатлениях, чтобы сохранить собранность и творческие потенции.

В-четвертых, руководитель зачастую принимает решения при явном недостатке необходимой служебной информации либо при не возможности передать необходимые инструкции в соответствующие инстанции. Обычно это создает ощущение неполного контроля над событиями.

Успешно конкурируют со стрессом на работе так называемые **личностные стрессоры** (**внеслужебные стрессоры).** К ним обычно относят следующие:

**1 Стресс, вызванный супругом.** Возникает, главным образом, в результате столкновения либо темпераментов, либо интересов (нежелание помогать по дому, задержки на работе, ревность, разные взгляды на жизнь, супружеская измена и др.).

**2 Стресс, вызванный детьми.** Проблема отцов и детей стара, как этот мир, и тем не менее дает о себе знать. Руководитель замечает, что дети делают все совершенно не так, "как надо", забывая, что в свое время он поступал точно так же. Он пытается их "учить жизни", старается передать им свой жизненный опыт. Однако с горечью понимает, что дети больше учатся не у него, а у жизни как таковой. Почему-то им больше нравится учиться на своих ошибках.

**3 Стресс, вызванный родителями и родственниками.** Здесь та же проблема отцов и детей, однако взгляд уже с другой стороны. Руководитель не может понять, почему он - человек, влияющий на судьбы нескольких сотен людей, все еще остается сыном или дочерью, которых можно продолжать воспитывать. Если это сопряжено с какой-либо формой зависимости, то стрессовые состояния обеспечены наверняка.

**4 Стресс, вызванный домашней обстановкой.** Главное при этом, что у руководителя слишком большое количество домашних обязанностей и слишком малое время для их исполнения.

**5 Стресс, вызванный давлением окружающей среды на семью.** Здесь и шумные соседи, и финансовые проблемы, связанные с уплатой по домашним счетам, и возникающие время от времени бытовые проблемы и т.д.

**2.3 Способы управления и борьбы со стрессом в работе менеджера**

Работа менеджера и стресс - это два вполне совместимых понятия. Что такое стресс? Стресс - это напряжение, вызванное в результате воздействия различного рода факторов. А факторов, способных вызвать стрессовую ситуацию в работе менеджера хватает. Например, большой объем работы, повышенная ответственность за результат выполненной работы, необходимость принимать одновременно много решений, взаимоотношения с начальством, ненормированный график работы…

По данным российского кадрового агентства «Юнити», около 35% управленцев называют одной из главных причин увольнения стресс на работе. Бесспорно, что работа в быстро растущем российском бизнесе всегда связана с определенной степенью психического и физического напряжения. Но пока это напряжение можно держать под контролем, оно вполне может быть отличным стимулом, который дает менеджеру возможность сосредоточиться на главной проблеме. Но когда напряжение выходит за рамки, наступает стрессовое состояние, которое негативно отражается не только лично на самом менеджере. Падает производительность труда, стресс передается подчиненным. Они в свою очередь начинают испытывать дискомфорт в психологическом плане, неуверенность

Как распознать у себя наличие стресса? Первые признаки - это частые головные боли, бессонница, нервозность. Многие просто перестают замечать эти признаки…и продолжают пребывать в состоянии постоянного стресса, сами того не замечая. Как же управлять стрессом на работе? Бороться с ним должен не только работник, но и руководство компании. Для предупреждения стрессовой ситуации необходимо создать благоприятные микроклимат в коллективе: создать благоприятные условия труда, грамотно рассадить сотрудников по рабочим местам, устраивать всевозможные корпоративные антистрессовые тренинги, использовать тесты на стрессоустойчивость при приеме на работу.

Кризис «середины карьеры» от незнания его причин становится большой проблемой, преградой для карьерного роста. Но даже такую неприятность как осознание своей несостоятельности в профессии можно преодолеть. Для преодоления этой стадии в жизни человека, как и любую другую психологическую проблему, переживание «остановки» карьерного роста нужно, прежде всего, осознать, понять причины его возникновения. Так называемое карьерное плато наступает в 40-45 лет при вступлении в новую должность. Человеку кажется, что достигнув давно желаемого положения, он не способен справиться с новым грузом ответственности. Возникают и соответствующие вопросы. Человеческие возможности не безграничны? У каждого есть свой «потолок, выше которого не прыгнешь»? От этих негативных установок надо избавиться! Прежде всего, понять, что эти утверждения неверны. Возможности человека безграничны! Человек сам не знает, на что он способен. В кризисные моменты нет желания бороться со своей неуверенностью. Человеку проще отказаться от своих амбиций, чем найти в себе силы преодолеть себя. Из-за такого негативного настроя, естественно, страдает профессиональная деятельность: человек вместо того, чтобы стать профессионалом в своем деле, движется в обратную сторону, возвращается на свой прежний уровень. В такой ситуации важно разобраться в себе, понять, что заставило нас «опустить руки». Поняв причины своего поведения, необходимо направить усилия не на самобичевание, а на избавление от своих страхов. Неадекватно оценивая происходящее, человек пытается сравнить себя со сверстниками, успешность своей деятельности с достижениями других. Когда мы сравниваем себя с другими - это всегда плохо заканчивается. Падает самооценка, уверенность в себе мигом улетучивается. Да, всегда есть рядом и такие, чей уровень жизни гораздо ниже нашего. Но не стоит себя этим утешать. Это верный путь избавиться от ответственности за свою жизнь, пустить всё на самотек. Перед нами другая задача: пережить кризис, улучшить нашу жизнь, жизнь наших близких. А вот для этого нам нужен пример для подражания. Только так мы будем видеть, что нам есть к чему стремиться, что мы должны предпринять, что конкретно сделать. Пока мы не предпримем конкретных действий, конечно, мы ничего и не изменим в своей жизни. А глядя на образец для подражания, мы будем стремиться за ним, а может ещё его и обгоним. Только тогда, когда человек понимает, что с ним происходит, он получает возможность этим процессом управлять. Как бороться с сами собой? Даже когда кризис «середины карьеры» усугубляется жизненными проблемами. Ворчание супруги, уход детей из родительского «гнезда» - и сил бороться с внутренним противоречием не остается. «Спасение утопающего - дело рук самого утопающего» - это утверждение к нашей ситуации не совсем подходит. В ситуации безысходности человеку необходимо чувствовать, что рядом есть кто-то, кто может тебя поддержать. В данной ситуации это может стать единственным спасением, когда ты сам себе помочь не можешь или не хочешь. Всегда есть возможность обратиться за помощью и ею не стоит пренебрегать. Главное позитивно относиться к своей нынешней позиции. Воспринимать её как возможность роста, а не стопорится на достигнутом. Кризис - это всегда возможность придумать что-то новое, увидеть новые возможности к продвижению, росту над собой, в профессии, в отношениях с окружающими. Только желание доказать, что ты на многое способен поможет вам выбраться из сложной жизненной ситуации.

Каждый борется со стрессом по разному: одни с головой уходят в работу и начинают выполнять рутинные действия, вторые - наяривают на телефонных звонках, третьи - после работы снимают стресс алкоголем в кругу друзей, четвертые - снимают стресс в кровати с любимым человеком… А есть такие, которые не выдерживают напряжение и увольняются с работы. Но это все уход от стресса, а не решение ситуации, которая привела к стрессу. Первое, что нужно сделать - это определить причину стресса, которая может тянуться как несколько дней, так и несколько месяцев. Эту причину нужно найти, проанализировать и принять решения выхода из такой сложной ситуации. Если отстраниться от стресса - рано или поздно он вновь вернется. И тогда все начнется с самого начала. Такой кругооборот может длиться годами и с разными интервалами.

Хорошо бы во время стресса взять отпуск хотя бы на неделю, чтобы побыть одному и разобраться в себе. В это время желательно о работе вообще не думать. А если и думать - то только положительно, например, как-будто стресса и нет на самом деле. Заняться активным видом спорта, походить в тренажерный зал, в бассейн, побегать или поиграть в футбол.

Но также нужно понимать, что в стрессовые ситуации в большинстве попадают те, кто неудовлетворен качеством своей жизни. Т.е. подсознательно именно недовольство собой приводит к неудовлетворенности как в личной жизни, так и на работе, что рано или поздно вызовет стрессовую ситуацию.

Стресс нужно рубить с плеча! Не получается с поиском клиентов? Нужно не отчаиваться и продолжать делать активные действия. Никак не удается заключить сделку? Тоже не беда - отвлекитесь от клиента на время и займитесь работой с другими. Пусть этот «трудный» клиент побудет без вашего внимания, может немного поймет, что не такой он уж и важный, как себя представлял… Проблемы с отгрузками клиенту? Тоже не беда - всегда можно по-человечески пообщаться с клиентом и объяснить ситуацию, главное не врать и не уходить от ответа. В общем, нужно подходить к каждой проблеме как к барьеру, который все-равно рано или поздно нужно было преодолеть. Кроме того, каждый такой барьер закаляет любого сотрудника. И остается опыт решения и преодоления таких барьеров.

Таким образом, самым мощным (и часто игнорируемым) средством избавления от стресса является сознание человека. Важно только научиться умело и своевременно им управлять. С другой стороны, возможности по управлению своим сознанием есть управление стрессом.

Под управлением стрессом обычно подразумевается совокупность стратегий, методов и приемов, позволяющих человеку предотвратить негативное воздействие стрессоров либо свести это воздействие к минимуму. Сам процесс управления можно представить несколькими вариантами:

до появления стресса главные усилия необходимо сосредоточить на проблемах профилактики стресса;

после появления стресса главное внимание уделяется мерам активного противодействия стрессу;

в острой стрессовой ситуации осуществляются меры первоочередной самопомощи.

Все методы нейтрализации стрессов можно условно разделить на следующие группы:

Планирование. Дает возможность соотнести текущую и предстоящую деятельность с личными целями и целями компании (семьи).

Физические упражнения. Регулярные физические нагрузки повышают адаптационные возможности и повышают уровень стрессоустойчивости.

Диета (от греч. diaita - образ жизни, режим) - полноценное питание, обеспечивающее организм достаточным количеством витаминов, антиоксидантов, бифидумбактерий и т.д.

Психотерапия. Широкое разнообразие психотехник на основе анализа индивидуальной картины стресса. Различные виды саморегуляции в состоянии стресса - дыхание, питание, физические упражнения (сознательное изменения режима). Интенсивная работа со специалистами-профессионалами.

Релаксации и медитации.(выносятся отдельно как техники, существующие вне методов нейтрализации стресса).

Релаксация (от лат. relaxatio - уменьшение напряжения, расслабление) в форме сознательного нервно-мышечного расслабления в теле. Релаксация представляет курс систематических тренировок по произвольному расслаблению различных групп мышц. Суть релаксации - в чередующихся периодах максимального сокращения и быстро следующего за ним расслабления определенного участка тела. Часто релаксация сопровождается такими психотехниками, как аутотренинг, например (перекликается с четвертой группой методов).

Самовнушение в форме аутогенной тренировки (или аутотренинга), представляет собой метод психической саморегуляции состояний, основанный на сознательном внушении чувств тепла, тяжести и др. ощущений различных органов и участков тела. Но переживание этих чувств - не самоцель. Главное - достижение требуемого состояния "на выходе" из аутогенного погружения, а также получение отсроченного оптимизирующего эффекта. Аутотренинг был разработан немецким психиатром И.Г. Шульцем на основе творческой переработки многовекового наследия восточных (главным образом, тибетских и индийских) учений. Основным элементом в аутотренинге выступает усвоение и оперирование вербальными формулировками (формулами самовнушения) в виде самоприказов.

Самовнушение в форме сенсорной репродукции, или визуализации, представляет собой метод психической саморегуляции состояний, основанный на мысленном воссоздании во всех подробностях образа приятного места, красивого пейзажа и своих ощущений при нахождении там.

Медитация (лат. meditatio - размышление, обдумывание) представляет собой метод психической саморегуляции, природа которого остается неизвестной. Главная цель медитации - достичь чувства гармонии, возвращение к истоку всей духовной и физической деятельности, к самости.

Существуют различные виды медитаций: двигательная, молитвенная (использование мантр), релаксационная (определенные техники, позы), дыхательная и т.д. в зависимости от объекта концентрации внимания.

Психоанализ. Если первые три группы являются профилактическими методами, четвертая и пятая - борются со следствием стресса, то психоанализ призван раскрыть причины стресса. Психоанализ проводится либо самостоятельно личностью, либо квалифицированным специалистом-психологом с целью выявить и пересмотреть основные ключевые моменты, жизненные ценности, которые обуславливают пониженную стрессоустойчивость или склонность к неосознанному формированию/поиску стрессовых ситуаций и т.д.

На уровне организации целесообразно применять следующие меры по управлению стрессом:

регулярный мониторинг и формирование приемлемого социально-психологического климата;

оптимизация организационной структуры (распределения обязанностей, полномочий и ответственности), осуществляемая с учетом способностей и возможностей конкретных сотрудников;

исключение (по возможности) ситуаций ролевого конфликта;

максимально возможное информирование сотрудника о том, что в компании поощряется, а что нет (например, принятие в компании корпоративного кодекса поведения сотрудника, ознакомление работников с принципами системы поощрения / штрафов и т.п.), о его перспективах (может включать планирование карьеры), о предстоящих изменениях в организации и о том, как они отразятся конкретно на нем;

обогащение содержания обязанностей работников;

соблюдение санитарно-гигиенических норм;

предоставление сотрудникам возможности почувствовать, что они могут влиять на ситуацию (дать им право участвовать в принятии определенных решений, предоставить больше полномочий в организации собственного рабочего места, планирования своего рабочего времени и т.п.);

предоставление сотрудникам регулярной обратной связи о результатах их труда;

обучение менеджеров высшего и среднего звена управлению конфликтами, навыкам партнерского общения;

предоставление сотрудникам консультативной поддержки.

Комплекс всех вышеперечисленных мер является основным для того, чтобы уровень стресса, испытываемого сотрудниками, не превышал допустимого уровня.

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

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

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

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

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

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

Используйте стиль руководства, соответствующей конкретной производственной ситуации и особенностям состава сотрудников.

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

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

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

Если возникла необходимость как-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этической критики.

Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов. Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т.д.

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

Антисрессовые подчинения. Одновременно в тех же целях шаг навстречу начальникам предлагается сделать и подчиненным. Людям, страдающим от стрессов на работе, обычно предлагают такой перечень минимизации стрессов на работе.

Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие организационные факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров.

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

Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем. Оцените масштаб его проблем и помогите ему разобраться в ваших. Руководители, как правило, нуждаются в «обратной связи» но не всегда в состоянии ее наладить.

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

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

Если возникает производственный «конфликт ролей», то есть заведомая противоречивость предъявляемых требований, не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или другого задания. Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично.

При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отключения и отдыха. Опыт свидетельствует, что двух 10-15 - минутных периодов расслабления в день вполне достаточно, чтобы сохранить высокую степень работоспособности.

Полезно также помнить о том, что неудачи в работе редко бывают фатальными. При анализе их причин лучше сравнивать себя не с канатоходцем, не имеющим право на ошибку, а с футбольным форвардом, у которого из десятков попыток обыграть защитников удачными оказываются от силы одна - две, но и такого их числа порой бывает достаточно. Набираться опыта на собственных ошибках - естественное право любого человека.

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

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

Среди подобных рекомендаций по снижению уровня стрессов, формулируемых современной управленческо - психологической мыслью, встречаются и довольно неожиданные, идущие в разрез с общепринятыми представлениями. Так, например, широко распространено убеждение, что достаточно надежной защитой от стрессов, получаемых на работе, служит крепкая семья, «прочный тыл», в которой атакуемый служебными стрессами работник находит утешение и поддержку. Однако все не так просто. Американские исследователи Сьюзан У. Кобаса и Марк К. Пьюсетти, обследовавшие около двух сотен работников среднего управленческого звена и выше в одной из крупных компаний, зафиксировали странный феномен. Оказалось, что работники, которые воспринимали свою семью как самую большую поддержку, имели самый высокий уровень заболеваний, связанных со стрессом. Этот факт подтверждался даже в отношении тех, кто располагал таким социальным активом, как большая заработная плата или высокая должность.

Суть данной ситуации была истолкована так, что семьи работников оказывают им несколько не ту поддержку, которая требуется для преодоления стрессов на работе. В то время как производственная ситуация требует от них дисциплины или мобилизации всех сил, семья может поддерживать не самые уместные в такой момент качества - обиды на коллег и руководство, жалость к себе, перекладывание вины на других или на обстоятельства и т.д. Вывод очевиден: не всякая поддержка семьи может служить надежным убежищем от стресса.

Перечисленные выше рекомендации по предупреждению стрессов в рабочих группах поневоле носят достаточно общий характер. Конкретная стрессовая ситуация всегда уникальна, поскольку не в последнюю очередь определяется индивидуальностью подверженного стрессам человека (его темпераментом, характером, стилем общения и пр.). Кроме того, наша восприимчивость к стрессам на работе в немалой степени зависит от общего жизненного фона, то есть от того, насколько успешно мы умеем выходить из стрессовых ситуаций, порождаемых общесоциальными, семейными, возрастными и прочими факторами. В сущности, профессиональные стрессы - это всего лишь один из многих видов одолевающих нас стрессов. Он, конечно, имеет свою специфику. Но физиологическая природа стрессов одна и та же. Поэтому человек, закаленный в преодолении разных жизненных барьеров и неприятностей, очевидно должен успешнее других справляться и с профессиональными стрессовыми ситуациями.

Таким образом, одним из ключей к успеху в преодолении служебных стрессов заключен в общей жизненной стратегии индивида, опирающейся на избранные базовые ценности и учитывающей особенности его личности

**2.4 Выводы**

В данной главе представлен анализ причин стресса на рабочем месте, факторов, способствующих его проявлению, и факторов, влияющих на стрессоустойчивость. Показаны основные эффекты стресса на рабочем месте и приведены меры по предупреждению стресса на организационном уровне.

Мы выяснили, что весьма полезно для предупреждения производственного стресса создание благоприятных условий труда. Там, где руководитель не пренебрегает эргономикой, производительность труда и эффективность работы всегда выше.

**Заключение**

Как уже стало известно стресс - это общая неспецифическая реакция организма в ответ на любое внешнее воздействие или внутреннее переживание. После изучения проблемы стрессов в жизни человека можно сделать вывод, что наша жизнь невозможна без стрессов, ведь личностное развитие каждого человека происходит только благодаря им. Основоположник учения о стрессе Ганс Селье писал: «Не следует боятся стресса. Его не бывает только у мертвых. Стрессом надо управлять. Управляемый стресс несет в себе аромат и вкус жизни!». Стресс по своей сути является необходимым для человека и не несет в себе разрушающих последствий, если пользоваться методами по его управлению.

Каждый из указанных в этой работе методов направлен на обеспечение большего соответствия между конкретной ролью и работой или организационной средой. Эту же логику используют в программах обогащения труда, предполагающих уточнение и реорганизацию работ, с тем, чтобы труд стал более содержательным, интересным и заключал в себе возможность внутреннего поощрения. Назначение заданий, заключающих в себе такую возможность, обеспечивает лучшее соответствие между работником и выполняемой им работой.

Также важна корпоративная культура компаний и предприятий, которая диктует соответствующее поведение и мотивацию индивидов даже при наличии неопределенности и конфликта. Культуру формируют и поддерживают ее сотрудники. Если они подвержены стрессу, сверхчувствительности, депрессии и враждебным настроениям, то это найдет отражение в культуре. Если же имеются проницательные лидеры, то они постараются сформировать открытость, обучение и учет потребности работников.

Программы борьбы со стрессом можно реализовать в масштабе школы.

Общий вывод таков: более здоровые работники - это более счастливые люди, не знающие что такое стресс. Они выходят на работу регулярно, работают лучше и дольше остаются в рядах компании.

**Список используемой литературы**

Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов - СПб.: Питер, 2001.

Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 1999

Хмелевский Ю.В.. Стресс и депрессия - две стороны одного процесса [WWW document]. URL <http://health.mpei.ac.ru/stres.htm>

Китаев - Смык А. Стресс и психологическая экология // Природа. -2007 . - № 7 - С.98-105

Селье Г. Стресс без дистресса. - Рига, 2007.

Сергеев А. М. Организационное поведение: Тем, кто избрал профессию менеджера: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М. : 2005. - 288 с. с.111-115.

Тюрин А. М. Как избежать стрессов на предприятии. Учебник для вузов- СПб.: Питер , 2005

Метаморфозы стресса / О. Балла // Знание-сила.-2004.- N 4.-- С. 34-38.

Стресс: тихий убийца // ГЕО.--2003.- N5.- С.167-179.

Стресс на рабочем месте // Управление персоналом.--2003.- N9.- С.74 - 75.

www.stressa-net.ru <http://www.stressa-net.ru/>

Психология оптимизма / Н.В. Самоукина.--М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2001.- 224 с.

Пожиратель нервов, или Стресс по жизни / Н. Самоукина // Карьера.--2003.-- N 12.-- С. 40-45

14) Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. «Основы Менеджмента» - М.: Изд. Дело, 1998 г. С. 550

**Приложение 1**

Тезисы

Стресс (от англ. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Английский\_язык> stress - напряжение) - неспецифическая <http://ru.wikipedia.org/wiki/Неспецифические\_адаптационные\_реакции\_организма> (общая) реакция организма на очень сильное воздействие, будь то физическое или психологическое, а также соответствующее состояние нервной системы <http://ru.wikipedia.org/wiki/Нервная\_система> организма <http://ru.wikipedia.org/wiki/Организм> (или организма в целом).

В медицине <http://ru.wikipedia.org/wiki/Медицина>, физиологии <http://ru.wikipedia.org/wiki/Физиология>, психологии <http://ru.wikipedia.org/wiki/Психология> выделяют положительную (Эустресс) и отрицательную (Дистресс) формы стресса.

Возможен нервно-психический, тепловой или холодовый, световой, антропогенный и другие стрессы, а также другие формы.

Селье выделил 3 стадии стресса:

. Реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей - возможности эти ограничены).

. Стадия сопротивляемости.

. Стадия истощения.

Эустресс. Понятие имеет два значения - «стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм».

Дистресс. Негативный тип стресса, с которым организм человека не в силах справиться. Он разрушает моральное здоровье человека и даже может привести к тяжелым психическим заболеваниям.