СОДЕРЖАНИЕ:

Введение

1. Понятие стресса и его особенности

Классическая концепция стресса

2. Классификация стрессов и их последствий

Виды проявления стресса

3. Управление стрессом

Стратегия управления стрессом в организации

Заключение

Список использованной литературы

Введение

стресс стратегия управление

Стресс в последнее время становится всё более распространённым явление. Особенно, значима эта тема имеет для управленцев в организации, ведь стрессы, переживаемые работниками, могут оказать разрушительное воздействие, как на них самих работников, так и на организацию в целом.

Модное и вместе с тем пугающее всех слово «стресс» («нажим») пришло к нам из мира инквизиции, где означало степень физического давления с помощью натисков, чтобы во время пыток вырвать из жертвы признание. И, хотя инквизиция давно прошла, психологические и психофизиологические пытки, которые мы испытываем во время стресса, не только не прошли, но в процессе развития цивилизации даже усилились. Едва ли сегодня найдется человек, который в той или иной степени не испытывал бы стрессовые переживания. С ним особенно хорошо знакомы все те, кто работают в бизнесе, в мелких, и в крупных компаниях - от простых исполнителей до менеджеров по управлению персоналом и руководителей фирм. Стресс не знает границ, он интернационален и пронизывает все государства, цивилизации и культуры и самые высокоразвитые, и наиболее бедные.

Стресс многолик в своих проявлениях. Он играет важную роль в возникновении не только нарушений психической деятельности человека или ряда заболеваний внутренних органов. Известно, что стресс может спровоцировать практически любое заболевание. В связи с этим в настоящее время расширяется потребность как можно больше узнать о стрессе и способах его предотвращения и преодоления.

Целью данной работы является: Изучение стресса как понятие, классификацию стрессов и возможности управления стрессами.

1. Понятие стресса и его особенности

В переводе с английского языка слово “стресс” означает “нажим, давление, напряжение”. А энциклопедический словарь дает следующее толкование стресса: "состояние психического напряжения, возникающее у человека или животного под влиянием сильных воздействий"

Стресс обычно воспринимается как отрицательное явление. Считается, что его вызывает какая-либо неприятность (например, мелкая автомобильная авария). 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 эустресс - от греческого «еи», что означает «хороший». Небольшие стрессы даже полезны организму - они его постоянно тренируют, вводя в состояние активации или тренировки. Такие стрессы Ганс Селье - первооткрыватель стресса - называл «острой приправой к повседневной пищи жизни». И в своей книге "Стресс без дистресса" ученый пишет об этом так: "Вопреки ходячему мнению мы не должны - да и не в состоянии избегать стресса. Но мы можем использовать его и наслаждаться им, если Лучше узнаем его механизмы и выработаем соответствующую философию жизни". Но дистрессы - тяжелые, затяжные стрессы - являются губительными для человека, персонала организации в целом и самой организации.

Что же такое стресс? Впервые данное явление исследовал и описал Г. Селье. Ученый дал этому явлению следующее определение: "Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование"

Есть и другое определение, подчеркивающее необходимость стресса для организма: Стресс - это одновременно и особое нервное состояние, и приспособительная реакция организма, направленная на обеспечение самосохранения.

Стресс представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку. Наиболее широко употребляемым определением является следующее: "Стресс - это напряженное состояние организма человека, как физическое, так и психическое". Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности, несомненно.

Любое событие, факт или сообщение может вызвать стресс, т.е. стать стрессором. Стрессорами могут быть самые разнообразные факторы: микробы и вирусы, различные яды, высокая или низкая температура окружающей среды, травма и т.д. Но оказывается, что такими же стрессорами могут быть и любые эмоциогенные факторы, т.е. факторы, влияющие на эмоциональную сферу человека. Это все, что может нас взволновать, несчастье, грубое слово, незаслуженная обида, внезапное препятствие нашим действиям или стремлениям. При этом, выступит та или иная ситуация причиной стресса или нет, зависит не только от самой ситуации, но и от личности, ее опыта, ожиданий, уверенности в себе и т.д. Особенно большое значение имеет, конечно, оценка угрозы, ожидание опасных последствий, которую содержит в себе ситуация.

Значит, само возникновение, и переживание стресса зависит не столько от объективных, сколько от субъективных факторов, от особенностей самого человека: оценки им ситуации, сопоставления своих сил и способностей с тем, что от него требуется, и т.д.

Стрессовые ситуации возникают как дома, так и на работе. С точки зрения управления, наибольший интерес представляют организационные факторы, которые вызывают стресс на рабочих местах. Знание этих факторов и уделение им особого внимания поможет предотвратить многие стрессовые ситуации и повысить эффективность управленческого труда, а также достичь целей организации с минимальными психологическими и физиологическими потерями персонала. Ведь именно стресс является причиной многих заболеваний, а значит, наносит ощутимый вред здоровью человека, тогда как здоровье - одно из условий достижения успеха в любой деятельности. Кроме причин появления стрессов, анализируется стрессовое состояние организма - стрессовое напряжение, его основные признаки и причины.

Многоаспектность явления стресса у человека столь велика, что потребовалось осуществить разработку целой типологии его проявлений. В настоящее время принято разделять стресс на два основных вида: системный (физиологический) и психический. Поскольку человек является социальным существом и в деятельности его интегральных систем ведущую роль играет психическая сфера, то чаще всего именно психический стресс оказывается наиболее значимым для процесса регуляции.

Специфические результаты двух событий - горе и радость - совершенно различны, даже противоположны, но их стрессовое действие - неспецифическое требование приспособления к новой ситуации - может быть одинаковым.

В настоящее время ученые различают эвстресс (положительный стресс, который сочетается с желательным эффектом и мобилизует организм) и дистресс (отрицательный стресс с нежелательным вредоносным эффектом). При эвстрессе происходит активизация познавательных процессов и процессов самосознания, осмысления действительности, памяти. Дистресс, возникающий в рабочей обстановке имеет тенденцию распространяться и на нерабочее время. Такое накопившееся последствие трудно компенсировать в часы досуга, нужно компенсировать в рабочее время

Классическая концепция стресса

Феномен стресса, открытый Гансом Селье, относится к числу фундаментальных проявлений жизни, так как позволяет организмам приспосабливаться к различным факторам среды за счет универсального комплекса нейрогуморальных реакций. Этот термин стал одним из символов медицины ХХ века, а затем вышел за пределы этой науки в смежные области биологии, психологии, социологии, да и просто обыденного сознания, став модным, расхожим и многозначным. Этому способствовали реальное увеличение количества стрессов у людей, обусловленное урбанизацией, увеличением темпа жизни, возрастанием числа межличностных взаимодействий (в том числе конфликтных), а также все более явным несоответствием между биологической природой человека и условиями его социального существования.

Если сам основатель учения о стрессе первоначально рассматривал его гормональные и биохимические аспекты, то впоследствии все большее число исследователей стали обращать внимание на психологическую составляющую стресса. Выяснилось, что чрезвычайно сложная и чувствительная психика человека способна серьезно модифицировать характер «классического» стресса, описанного в работах Г. Селье. Стало понятно, что без понимания нейрофизиологических особенностей функционирования человеческого мозга, а также эмоциональных и когнитивных процессов, нравственных установок и ценностей личности невозможно прогнозировать и управлять стрессовыми реакциями человека. Таким образом, становится очевидным все большая роль теоретической и практической психологии в деле создания единой междисциплинарной концепции стресса.

Как пишет российский психофизиолог Ю. И. Александров, "стресс стал одним из самых модных медико-психологических диагнозов. Этот диагноз ставится человеку, когда у него в личной жизни, в быту или на производстве возникают какие-либо проблемы, которые приводят к ухудшению его психического и физического здоровья"

При этом врачи, физиологи, психологи и социальные работники зачастую вкладывают в понятие стресса совершенно различное содержание, из-за чего у людей может складываться неправильное, искаженное представление об этом явлении. Для практического психолога желательно уметь выявлять не только психологические, но и физиологические, поведенческие и другие признаки стресса, для того чтобы правильно оценивать тяжесть ситуации и помогать людям справляться с их проблемами.

В последние десятилетия стресс является актуальным предметом исследований различных отраслей науки: биологии, медицины, психологии и социологии. Сложность и многообразие форм стресса определяет многообразие подходов к изучению этого состояния, однако для лучшего понимания этого явления имеет смысл обратиться к первоначальной концепции стресса, предложенной Гансом Селье. Можно сказать, что предложенная им концепция была революционной для науки середины ХХ века. В то время среди биологов и врачей господствовало мнение, что реакция живого организма на факторы среды носит сугубо специфический характер и задача ученых состоит в том, чтобы обнаруживать и фиксировать именно отличия реакций на разнообразные воздействия внешнего мира. Г. Селье пошел другим путем и начал искать общие закономерности биологических реакций, в результате чего обнаружил единый, неспецифический компонент биохимических изменений в организме человека и животных в ответ на самые разные воздействия. Он писал:

"Бизнесмен, испытывающий постоянное давление со стороны клиентов и служащих, диспетчер аэропорта, который знает, что минутное ослабление внимания - это сотни погибших, спортсмен, безумно жаждущий победы, муж, беспомощно наблюдающий, как его жена медленно и мучительно умирает от рака, - все они испытывают стресс. Их проблемы совершенно различны, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, одинаковыми биохимическими изменениями, назначение которых - справиться с возросшими требованиями к человеческой машине"

До появления работ этого автора считалось, что реакция организма на холод и тепло, движение и длительное обездвиживание диаметрально противоположны, однако Г. Селье удалось доказать, что во всех этих случаях кора надпочечников выделяет одни и те же «антистрессорные» гормоны, помогающие организму адаптироваться к любому стрессору.

Феномен неспецифической реакции организма в ответ на разнообразные повреждающие воздействия он назвал адаптационным синдромом, или стрессом.

Этот неспецифический синдром складывается из ряда функциональных и морфологических изменений, развертывающихся как единый процесс. Г. Селье выделил три стадии этого процесса:

cтадию тревоги;

стадию резистентности (адаптации);

стадию истощения.

На первой стадии организм сталкивается с неким возмущающим фактором среды и старается приспособиться к нему.

На второй стадии происходит адаптация к новым условиям.

Но если стрессор продолжает действовать длительное время, происходит истощение гормональных ресурсов (третья стадия) и срыв систем адаптации, в результате чего процесс принимает патологический характер и может завершиться болезнью или смертью индивида.

2. Классификация стрессов и их последствий

Стрессы можно подразделить на:

эмоционально положительные и эмоционально отрицательные;

кратковременные и долгосрочные или, другими словами, острые и хронические;

физиологические и психологические. Последние, в свою очередь, подразделяются на информационные и эмоциональные

Эмоциональный положительный стресс - не смотря на то, что любой стресс всё же несёт за собой вредное влияние на организм, такой вид стресса считается более «приятным» и лёгким. Человек испытывает выраженные эмоции, например, по поводу выигрыша, свадьбы, рождения ребёнка и т. д. Не смотря на испытываемый стресс, организм более быстро восстанавливается от полученного потрясения. В некоторых случаях даже эмоционально положительные стрессы могут привести к печальным последствиям, особенно если человек имеет слабое здоровье, поэтому например людям старшего возраста не рекомендуют испытывать любые сильные эмоции. В таких случаях необходимо учитывать возможность вредного влияния стресса и избегать подобных ситуаций, а также постепенно или по возможности «сглажено» давать информацию такому человеку.

Эмоциональный отрицательный стресс - это вид стресса может быть знаком многим. Его обычно вызывают именно отрицательные эмоции, которые и приводят нас к стрессовому состоянию. Иногда мы способны справиться с таким стрессом самостоятельно, иногда с помощью близких нам людей, а иногда приходится прибегать и к помощи профессионала.

Различают кратковременный (острый) и долговременный (хронический) стрессы.

Рассматривая адаптационную энергию человека, как основной источник необходимых приспособительных реакций к условиям среды, Г.Селье предположил различать «поверхностную» и «глубокую» адаптационную энергию. Первая доступна «по первому требованию» и восполнима за счет второй - «глубокой». Последняя мобилизуется путем адаптационной перестройки голлостатических механизмов организма. Ее истощение необратимо, как считает Селье и ведет к гибели или к старению и гибели.

Предположение о существовании двух мобилизационных уровней адаптации поддерживается многими исследователями.

Ни для кого не секрет, что стрессовое воздействие на человека оказывают те или иные экстремальные ситуации. В психологии такие ситуации делят на кратковременные, когда актуализируются программы реагирования, которые в человеке всегда «наготове», и на длительные, которые требуют адаптационной перестройки функциональных систем человека, иногда субъективно крайне неприятной, а подчас неблагоприятной для его здоровья.

При кратковременно сильных экстремальных воздействиях ярко проявляются разные симптомы стресса.

Кратковременный стресс - это как бы всестороннее проявление начала длительного стресса.

При действии стрессоров, вызывающих длительный стресс (а длительно может выдержать только сравнительно несильные нагрузки), начало развития стресса бывает стертым, с определенным числом занятных проявлений адаптационных процессов. Поэтому кратковременный стресс можно рассматривать как усиленную модель начала длительного стресса. И хотя по своим бросающимся в глаза проявлениям кратковременный и длительный стресс отличаются друг от друга, тем не менее, в их основе лежат идентичные механизмы, но работающие в разных режимах (с разной интенсивностью). Кратковременный стресс - бурное расходование «поверхностных» адаптационных резервов и наряду с этим начало мобилизации «глубоких». Если «поверхностных» резервов не достаточно для ответа на экстремальные требования среды, а темп мобилизации «глубоких» недостаточен для возмещения расходуемых адаптационных резервов, то особь может погибнуть при совершенно неизрасходованных «глубоких» адаптационных резервах.

Длительный стресс - постепенная мобилизация и расходование и «поверхностных» и «глубоких» адаптационных резервов. Его течение может быть скрытым, т.е. отражаться в изменении показателей адаптации, которые удается регистрировать только специальными методами. Максимально переносимые длительные стрессоры вызывают выраженную симптоматику стресса. Адаптация к таким факторам может быть при условии, что организм человека успевает, мобилизуя глубокие адаптационные резервы «подстраиваться» к уровню длительных экстремальных требований среды. Симптоматика длительного стресса напоминает начальные общие симптомы соматических, а подчас тяжелых болезненных состояний. Такой стресс может переходить в болезнь. Причиной длительного стресса может стать повторяющийся экстремальный фактор. В этой ситуации попеременно «отключаются» процессы адаптации и реадаптации. Их проявления могут казаться слитными. В целях совершения диагностики и прогноза течения стрессогенных состояний предложено рассмотреть как самостоятельную группу состояния, вызванные длительными прерывистыми стрессорами.

В настоящее время хорошо изучена первая стадия развития стресса - стадия мобилизации адаптационных резервов («тревога»), на протяжении которой в основном заканчивается формирование новой “функциональной системности” организма, адекватной новым экстремальным требованиям среды.

При длительном пребывании в экстремальных условиях возникает сложная картина изменений физиологических, человеческих и социально человеческих характеристик человека. Многообразие проявлений длительного стресса, а также трудности организации экспериментов с многосуточным, многомесячным и т.д. пребыванием человека в экстремальных условиях - основные причины недостаточной его изученности. Системное экспериментальное изучение длительного стресса было начато в связи с подготовкой длительных космических полетов. Исследования первоначально велись с целью определения пределов переносимости человеком тех или иных неблагоприятных условий.

Внимание экспериментаторов при этом было привлечено к физиологическим и психофизиологическим показателям. Важным направлением изучения длительного стресса явились социально - психологические проблемы его исследования.

Физиологические стрессы возникают в результате воздействия на человека внешних факторов: холод, жара, боль, жажда, голод и т.д. Все мы испытываем на себе воздействие низких температур зимой, высоких - летом.

Очень показательный пример - реакция организма на диеты. Сегодня очень злободневная тема. Приобрести стройную фигуру таким способом сегодня стараются и мужчины, и женщины независимо от возраста, а часто - независимо и от фигуры;). Когда человек садится на диету, он тем самым сознательно ограничивает себя в той или иной привычной для себя пище, будь то просто ограничение суточного потребления калорий, или исключение из рациона некоторых продуктов. Обоснование этого внешне выглядит логично: человек меньше ест, соответственно организму, для того чтобы функционировать в прежнем режиме, придется использовать внутренние запасы, в частности жировые отложения.

Однако в действительности все не совсем так. А точнее - совсем не так. На ограничение питания организм реагирует единственным возможным для себя способом - стрессом. Он старается приспособиться к новым условиям. То же самое происходит, когда человек решает, что достаточно просидел на диете и возвращается к своему прежнему режиму и рациону питания. И вновь организм пытается адаптироваться - и вновь человек испытывает стресс. Есть повод задуматься, нужны ли Вам дополнительные стрессы от диет, если и без того наша жизнь насыщена стрессовыми ситуациями. При этом, кстати, организм, как и во время любого стресса, тренируется. С точки зрения тренированности оно может и хорошо, только обязательной частью такой тренировки является накопление больших ресурсов (жира в том числе) для того что бы во время следующего стресса этих ресурсов "точно хватило бы".

Так что если уж очень хочется Вам сидеть на диете - сидите постоянно, а не прыгайте туда, обратно, вызывая каждый раз стрессовую реакцию.

Психологические стрессы, как правило, появляются в ситуациях, связанных с переживанием сильных эмоций. Например, болезнь или выздоровление близкого человека, развод или женитьба, рождение ребенка, новая работа и т.д. Любая ситуация, которая напрямую внешне ничем не угрожает непосредственно самому человеку, но вызывает сильные эмоции, становится причиной стресса - психологического стресса. Причем, как и в классическом представлении о стрессе бывает не важно, положительные эмоции или отрицательные являются причиной. Например, казалось бы, такое радостное событие как свадьба, вызывает стресс, который по степени воздействия на человека стоит чуть ниже болезни и смерти близкого человека. Такие разные причины, но вызывают одинаковый по силе стресс, и чтобы справиться с ним, организму придется серьезно потрудиться.

Отдельно можно выделить психологический стресс, вообще не имеющий реальных причин. То есть вызванный исключительно фантазиями человека. То есть для вызывания стрессовой реакции организма совсем не обязательно, что бы перед Вами был реальный тигр - достаточно, что бы Вы думали, что он где-то "рядом, за углом" - и все признаки стресса будут налицо. Причем, какими бы иллюзорными не были причины, сам стресс в таких случаях - абсолютно реален и с точки зрения организма и всех последствий ничем не отличается от стресса, вызванного реальными причинами. Более того, абсолютное большинство стрессов вызываются в той или иной мере выдуманными причинами.

Эмоциональный стресс имеет место в ситуациях, угрожающих безопасности человека (преступления, аварии, войны, тяжелые болезни и т.п.), его социальному статусу, экономическому благополучию, межличностным отношениям (потеря работы, семейные проблемы и т.п.).

Информационный стресс возникает при информационных перегрузках, когда человек, несущий большую ответственность за последствия своих действий, не успевает принимать верные решения. Очень часты информационные стрессы в работе диспетчеров, операторов технических систем управления.

На сегодняшний момент наиболее распространенными являются следующие виды стрессов, составляющие общепринятую в мире классификацию стрессов:

Профессиональный стресс (стресс бизнесменов любого уровня, в том числе менеджеров, "белых воротничков", и т.д.).

Семейный стресс;

Межличностный стресс (проблемы в общении, вероятные конфликты, либо угрозы их возникновения, фобии);

Личностный стресс (несоответствие социальной роли);

Внутриличностный стресс (нереализованные потребности, ощущения бесцельности существования).

Виды проявления стресса

Стресс может проявлять себя по-разному. Условно симптомы стресса могут быть разделены на три основные группы:

Физиологические;

Психологические;

Поведенческие.

Физиологические симптомы стресса могут быть выражены в таких формах, как повышение кровеносного давления, хронической головной боли. Механизм

Влияния стресса на физическое состояние человека до конца не изучен. Однако, безусловно, то, что его воздействие на все жизненные функции и здоровье человека является гораздо более сильным, чем это было принято считать раньше.

Психологические симптомы стресса. Стресс не редко сопровождается чувством неудовлетворённости, которая в сою очередь может проявляться

В таких формах, как напряжённость, беспокойство, тоска, однообразие в работе.

К поведенческим симптомам относят:

Снижение производительности труд;

Неявки на работу;

Текучесть кадров;

Злоупотребление алкоголем, нарушение сна.

Следует отметить, что при наличии стресса работник не редко выполняет работу лучше, чем в обычном состоянии: улучшается реакция, увеличивается интенсивность труда.

Большинство людей ежедневно сталкиваются с влиянием большого количества разнообразных неблагоприятных факторов, так называемых стрессоров. Если вы опоздали на работу, потеряли деньги - 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). Важными факторами стресса могут выступать плохие межличностные отношения с коллегами - острые и частые конфликты, отсутствие групповой сплоченности, чувство изолированности положение изгоя, отсутствие поддержки со стороны членов группы, особенно в сложных и проблемных ситуациях.

При всем многообразии факторов, способных вызвать стресс, следует помнить, что ни 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.

Во многих исследованиях было показано, что зачастую мелкие, незначительные события вызывают больший стресс, чем серьезные происшествия. Объясняется это тем, что к крупным событиям человек, так или иначе готовится, поэтому переносит их легче, между тем мелкие, каждодневные раздражающие факторы истощают его и делают уязвимым.

Работа менеджера связана с действием на него многочисленных стрессоров. Психологические исследования выявили, что лидерская позиция вызывает у человека особое нервно - эмоциональное напряжение. 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.

Последствия стресса могут проявляться на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях. Высокий уровень стресса является причиной обострения многих язвенных, нервно-психических заболеваний.

Многочисленные исследования по вопросам стресса показали, что он оказывает воздействие на все системы организма, в том числе на иммунную.

3. Управление стрессом

Распространенная прежде фраза «все болезни от нервов» трансформировалась - «все болезни от стрессов». И не без оснований. По данным Всемирной организации здравоохранения, 45% всех заболеваний связано со стрессом, а некоторые специалисты считают, что эта цифра в 2 раза больше. Но вот и другой факт: 30-50% посещающих поликлиники - это практически здоровые люди, нуждающиеся лишь в некоторой коррекции эмоционального состояния.

Можно ли избежать стресса? Нет, этого практически невозможно, да и не нужно. Мало того, от стрессовых ситуаций нередко трудно отказаться, даже если такая возможность и существует. Разве откажется спортсмен от участия в трудных соревнованиях? А какой фронтовик откажется от волнующей встречи с однополчанами? «Стресс не следует избегать», - советует Г. Селье, поскольку «полная свобода от стресса означает смерть».

Чего же следует избегать? Дистресса, под которым ученый понимает вредоносный или неприятный стресс. Дистресс - это ситуация, когда струны не выдерживают, когда они рвутся и мелодия останется несыгранной.

Как быть при дистрессе? Неужели в случаях дистресса всегда следует третья стадия синдрома адаптации - истощение? Разумеется, нет. При психическом, эмоциональном стрессе на первый план будет выступать не истощение физиологических возможностей организма, как это бывает при других видах стресса, а возможностей психологической защиты личности. В этом-то и кроется отличие психического стресса от всех других его вариантов. Дело не доходит до третьей стадии, до гибели организма. Рано или поздно психологическая защита сработает, личность изменить режим своей жизни, изменит установки, собственное отношение и ситуации, вызвавшей дистресс. Если же этого не произойдет, есть все основания ждать болезни личности, невроза или другого психогенного заболевания.

Клиническая симптоматика, выявляемая при остром и хроническом и хроническом стрессах, разнообразна, но во многом сходна: выраженная бессонница, ощущение боли и давления в затылке, шеи, живота, спине, а также в области грудной клетки и глазных яблок, обильное потоотделение, затрудненное дыхание, отдышка, тошнота, рвота, физическое беспокойство, чувство усталости, дрожи в коленях и т.д. Для хронического стресса характерны также и некоторые другие симптомы, не встречающихся при остром стрессе: нарушение ночного сна, повышение или понижение половой потенции и т.д.

По мнению Эверли и Розенфельда, врач, используя терапевтическое обучение больного, должен постараться включить в него следующие основные компоненты:

Первое - коррекция наиболее часто встречающихся ошибочных представлений относительно стрессовой реакции.

Приведем некоторые, наиболее часто встречающиеся ошибочные представления относительно стресса. После каждого ошибочного утверждения другое, поправляющее его утверждение.

. «Связанные со стрессом симптомы и психопатические заболевания не могут причинить мне реального вреда, поскольку все они существуют только в моем воображении».

Это широко распространенное убеждение ложное, как стресс оказывает влияние не только на психику, но и на весь организм. Психосоматическое заболевание, развивающееся в результате стресса, является реальным заболеванием, которое может представить серьезную опасность для здоровья, как, например, гипертоническая болезнь и язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки.

. «Только слабые люди страдают от стресса».

В наибольшей степени подвержены действию чрезмерного стресса сверхзагруженные люди с очень высоким уровнем притязаний, своего рода «наркоманы от работы».

. «Я не несу ответственности за стресс в своей жизни. Стресс в наше время неизбежен - мы все его жертвы».

В действительности мы стали ответственны за большую часть стрессов нашей жизни. Это следует из того факта, что стресс является результатом не столько того, что с нами происходит, сколько того, как мы на это реагируем. Такой стресс часто является нашим бессознательным выбором.

. «Я всегда знаю, когда я испытываю чрезмерный стресс».

Фактически, чем сильнее стресс, испытываемый нами, тем менее чувствительны мы к его симптомам - пока стресс не достигает такой силы, при которой его симптомы уже нельзя игнорировать.

. «Распознать источники чрезмерного стресса легко».

Это утверждение верно только наполовину. Многие люди, могут легко распознать причину стрессов путем осознания стрессовых симптомов и быстрого обнаружения внешних причин. У некоторых людей признаки стресса не развиваются до тех пор, пока не исчезнет стрессор. В таких ситуациях стрессовые симптомы проявляются в форме психического или физического истощения.

. «Все люди реагируют на стресс одинаково».

Мы отличаемся друг от друга по источникам стресса, симптомом и заболеваниям, развивающимся вследствии чрезмерного стресса, а также по эффективным формам его лечения.

. «Когда я начинаю испытывать чрезмерный стресс, все, что я должен сделать, - это сесть и расслабиться».

Хотя релаксация представляет собой очень полезное средство борьбы со стрессом, мало кто умеет глубоко расслабляться. Такие методы, как медитация, хатха-йога и спокойное созерцание, являются наиболее эффективными способами достичь глубокого расслабления в противоположность таким видам досуга, как телевизор, радио и магнитофон. Необходимо помнить, что отпуск и другие формы восстановительного отдыха не всегда обладают расслабляющим действием.

Второй главный компонент терапевтического обучения пациента состоит в представлении ему информации об общей природе стрессовой реакции. Пациенту должно быть дано общее представление в сущности - психосоматического феномена: каким образом мысли и эмоции могут воздействовать на сам организм человека и каким образом стресс может играть положительную (эустресс) и отрицательную (дистресс) роли.

Третий компонент сконцентрирован на роли чрезмерного стресса в развитии заболевания. Врач должен познакомить пациента с тем, каким образом чрезмерный стресс может приводить к развитию определенных заболеваний.

Четвертый - состоит в том, чтобы заставить пациента развить осознание того, как у него проявляется стрессовая реакция, какие характерные симптомы чрезмерного стресса имеются. В школе пациент должен научиться отличать эустресс от дистресса.

Пятый компонент - пациент должен развить у себя способность самоанализа, для того чтобы идентифицировать характерные для него стрессоры. Как для больного, так и для врача важно помнить, что стрессоры у каждого человека носят присущий только ему характер. Если пациент может идентифицировать свои источники стресса, то становится возможным предпринять конструктивные шаги с целью избегания стрессоров или, по крайне мере, для лучшей подготовки и столкновению с ними.

Наконец, шестой компонент состоит в том, что врач, воздерживаясь от всяких суждений оценочного характера, сообщает пациенту о той активной роли, которую он сам (пациент) играет в развитии и лечении чрезмерного стресса.

Очень важную роль в лечении чрезмерного стресса играет психотерапия - лечение психологическими средствами (словом, внушением и т.д.).

Назовем лишь несколько распространенных методов психотерапии: групповой метод - для разрешения трудностей в общении, самопознании, приобретении автономной самооценки и т.д.; семейный метод - для гармонизации супружеских взаимоотношений, воспитания детей; аутотренинг - для волевого воздействия на вегетативные проявления; музыкотерапия и многое другое.

Характер питания может оказывать влияние на стрессовую реакцию, поэтому выработаны рекомендации по диетотерапии стрессовых состояний. Хорошо сбалансированное питание играет важную роль для сохранения как физического, так и психического здоровья человека (борьба с избыточным весом, сокращение потребления сахара, насыщенных жиров и холестерина, ограничение потребления соли). Следует не пропускать утреннего завтрака и питаться в течение дня равномерно.

Важную роль при лечении стрессовых состояний играет фармакологическое вмешательство, для эффективности которого очень важное значение имеют взаимоотношения пациента и врача.

Произвольная регуляция дыхания также используется в качестве мероприятия, направленного на снижение чрезмерного стресса. Сознательный контроль дыхания, т.е. регуляция дыхательных движений, является, по всей вероятности, самым древним из известных методов борьбы со стрессом.

Клиническое применение поведенческих аутогенных релаксационных методик, также оказываюсь весьма полезным при лечении чрезмерного стресса и его проявлений.

При лечении стрессовых состояний может быть использована также и медитация - концентрация внимания на объекте, предназначенном для сосредоточения.

Среди эффективных способов лечения и управления стрессом, возникающим в ходе профессиональной и других видов деятельности человека, хорошо зарекомендовала себя аутогенная тренировка. Она является одним из методов релаксации. При аутогенной тренировке обеспечивается полное сохранение самоконтроля, упражняется воля человека; при этом не исключаются проявления инициативы и творческого подхода. Она позволяет не только предупредить вредные последствия стресса и возникновение некоторых заболеваний, но и повысить общую работоспособность, тренировать волю, внимание, память, овладеть своими эмоциями, выработать навыки самонаблюдения. Аутотренинг направлен на перестройку сознания человека. Лица, занимающиеся аутогенной тренировкой, приобретают способность быть спокойными, бодрыми, уравновешенными в течении всего дня, в нужное время засыпать, управлять своим настроением.

Гипноз также может быть использован для профилактики и лечения чрезмерного психофизиологического стрессового возбуждения. В состоянии гипноза у человека уменьшается периферическая сфера осознания. Гипноз можно использовать для индуцирования состояния глубокой релаксации; далее для избегания стрессов и наконец, для того, чтобы помочь больному развить уверенность в себе. Гипноз может быть использован пациентом для того, чтобы купировать стрессовые состояние.

Одним из самых эффективных средств укрепления здоровья и повышения способностей организма противостоять воздействию стрессорных раздражителей является использование физических упражнений, т.е. «выбивание» психического стресса физическим. Физические упражнения и спорт являются наилучшим способом предотвращения отрицательных последствий стресса.

Хотя физические упражнения сами по себе являются интенсивной формой стресса, они сильно отличаются от стрессовой реакции, участвующей в развитии хронических заболеваний.

Одним из важных и давно применяемых способов предотвращения вредных последствий стресса является повторное или предварительной действие тех же или - других стрессоров, в результате чего существенно стрессорных факторов.

В последнее время в США завоевал широкое признание как средство эффективной борьбы со стрессом массаж. Массаж снимает мышечное напряжение, снижает кровяное давление, развивает гибкость и упругость мышц.

В обычной, повседневной жизни умение сохранять внутреннее равновесие поможет вам обрести покой и легче переносить стрессовые события. В экстремальных условиях это умение может спасти вам жизнь.

Медитация (лат. - размышляю, обдумываю) - умственное действие, направленное на приведение психики человека в состоянии углубленной сосредоточенности. В психологическом аспекте медитация предполагает устранение эмоциональных «крайностей» и значительное снижение реактивности. Телесное состояние медитирующего характеризуется при этом расслабленностью, а его умонастроение - приподнятостью и некоторой отрешенностью.

Стратегия управления стрессом в организации

Управление стрессом включает следующие меры:

признание (в том числе, и на высшем управленческом уровне) того факта, что на сотрудников оказывается воздействие, которое может негативно сказаться на их физическом и психическом здоровье, а значит, и на делах предприятия;

создание разветвленной системы мер, направленных на ослабление и профилактику, как самого воздействия, так и его возможных последствий.

Стресс-менеджмент в России все еще находится на этапе становления. До разразившегося осенью 2008 г. кризиса управление стрессом заключалось в следующем: проводились специальные тренинги; в «социальный» бюджет закладывались немалые средства для того, чтобы сотрудники имели возможность поддерживать свое физическое здоровье, например, посещать бассейн или тренажерный зал. Во многих организациях серьезно, не «для галочки», проводились кампании по борьбе с курением, занятия с приглашенным специалистом по йоге или консультации психолога. Медицинское страхование персонала стало настолько привычным, что воспринималось как норма, а его отсутствие - напротив, как недоработка руководства.

Кризис все изменил. Другая сторона медали - именно в условиях кризиса мероприятия по стресс-менеджменту особенно своевременны и дают максимальный эффект, повышая не только сопротивляемость сотрудников стрессовой нагрузке, но и уровень их лояльности к компании и руководству. Как это происходит?

На данный момент практически в любой профессиональной деятельности, а особенно в так называемых «квалифицированных видах труда», наиболее типичны и распространены следующие причины стресса:

. Дефицит времени и высокая ответственность вкупе с боязнью совершить ошибку.

. Неясные перспективы профессионального роста и развития карьеры, кризисы ее завершения.

. Социальная значимость, престиж профессии и стремление к ее соответствию внутренним запросам личности.

. Напряженный психологический климат в организации, рабочей группе.

. Изменение характера информационных нагрузок как следствие внедрения в компании IT-технологий.

. Деперсонализация профессиональных контактов.

. Проблема распределения времени.

Анализ этого внушительного списка приводит к выводу о том, что избежать столкновения, как минимум, с половиной из перечисленных в нем стрессоров невозможно в принцип, а некоторые из них приобрели чрезвычайно высокую актуальность.

Кризис и его последствия еще долго будут влиять на российскую экономику. И что же делать отечественным компаниям в ситуации, когда бюджета на стресс-менеджмент практически нет, а необходимость в антистрессовых мероприятиях колоссальна? Выходом могут быть следующие меры:

. Приложить максимум усилий для того, чтобы хотя бы частично нейтрализовать воздействие неизбежно сопутствующего кризису стрессора: страха за будущее. Полностью побороть его вряд ли удастся, но даже незначительное уменьшение скажется на общей атмосфере в компании. Если у людей нет сколько-нибудь правдивой (или даже правдоподобной) информации, они придумают свою, поверят в нее и найдут в ней обоснование всему: и опозданиям, и низкому качеству работы, и конфликтам с коллегами. Поэтому информационный вакуум следует устранить - и лучше всего это получится у HR-службы.

. Весьма желательно установить, какие именно стрессоры, кроме присущих кризисной ситуации, чаще всего возникают в конкретной компании. Некоторые из них довольно легко нейтрализуются путем обучения персонала (конечно, в кризис бюджет на развитие сокращается, но совсем обучение, скорее всего, не остановится). И вовсе не обязательно проводить тренинг или семинар по тематике стресс - менеджмента. Одна из распространенных ошибок - считать, что тренинг «управление стрессом» поможет победить накопившиеся за долгий срок проблемы, помноженные на «проверку кризисом».

При патологической нехватке времени поможет курс по тайм - менеджменту. Давление тяжкого груза ответственности на «топов» снимается тренировкой навыка делегирования полномочий на курсах вроде «Эффективный менеджмент» или «Базовые управленческие навыки». Несовершенство профессионального взаимодействия преодолевается на занятиях по развитию коммуникативной компетентности. Прочие же вопросы, требующие только индивидуального подхода - решаются HR-политикой, одним обучением обойтись сложно.

Так, информационные нагрузки, непомерно возросшие вследствие внедрения новых технологий (или увольнения части сотрудников с последующим распределением объема их работы между оставшимися), нередко появляются не как логичное продолжение кризиса, а просто потому, что люди не были подготовлены к грядущим изменениям, и им не дали времени к ним привыкнуть. Неважный психологический климат в компании может быть связан с нехваткой мероприятий по командообразованию. Решению личных проблем кого-либо из сотрудников поможет «разговор по душам», «подарок» в виде двух дней отпуска. Даже если совсем нет возможности материальной поддержки, вовремя побеседовать с человеком - значит, применить технологию управления стрессом. В конечном счете, это одна из обязанностей специалистов отдела персонала, хотя у них часто не только не хватает времени на нее, но и нет даже уверенности в том, что она нужна.

Менеджерам почти всегда приходится доказывать и руководителям, и коллегам из других отделов, что идея управления стрессами имеет право на существование, а также обосновывать его значимость для компании. Убедить в необходимости стресс - менеджмента сложно, потому что непонятно, как оценить эффект, - разве что по уменьшению жалоб клиентов или сокращению поломок оргтехники. Или по тому, что сотрудники стали меньше конфликтовать. Или, еще туманнее, - по позитивным изменениям психологического климата… Субъективный критерий можно выбрать самостоятельно, - стопроцентно объективного, к сожалению, нет. И кризис (не было бы счастья, да несчастье помогло) может прийти на помощь HR-специалистам. Ведь в условиях экономического спада именно трудовые усилия персонала компании приобретают решающее значение для удержания бизнеса на плаву. А их качество нельзя обеспечить репрессивными мерами: человек в ситуации нестабильности крепче держится за свою работу, но это совсем не означает, что он лучше ее выполняет. Значит, чтобы обеспечить нужный уровень эффективности, надо людям помочь:

. Признать тот факт, что стрессовая нагрузка на персонал усилилась, а бюджет на мероприятия по профилактике стресса уменьшился, уделять им основное внимание. Другими словами, стараться прогнозировать последствия тех или иных событий и «обходить острые углы»: вовремя предоставлять информацию о характере изменений в компании, пресекать негативные слухи, ориентировать людей на светлое будущее, причем ближайшее.

. Просвещать сотрудников в области стресс - менеджмента - с тем, чтобы они сами стремились сохранять собственное физическое и психическое здоровье. Частая проблема в российских компаниях - непонимание людьми всей опасности многочисленных стрессов и незнание элементарных методов противодействия им. Краткой, на 20-30 минут, лекции о «домашних» методах стресс - менеджмента иной раз бывает достаточно, чтобы коренным образом изменить отношение слушателей к этой проблеме.

. Не терять надежды донести до высшего руководства идеи четко организованных, регулярных (а не антикризисных) и продуманных мероприятий по стресс - менеджменту. Кризис - он не навсегда, и через некоторое время (надеемся - недолгое), тема управления стрессом проявится опять. К этому надо готовиться.

Стресс-менеджмент - это лишь часть общего менеджмента организации. Жизнь заставляет серьезно менять технологии управления компанией, а значит, и стресс - менеджмента.

Существует достаточно много способов и методов «борьбы со стрессом», как индивидуального, так и организационного применения.

Так, к индивидуальным методам можно отнести:

) регулярный активный отдых;

) релаксация (занятия йогой, медитация, аутотренинг);

) тренинг навыков самоконтроля поведения;

) планирование собственного времени;

В зарубежных организациях практикуются такие методы, как включение в социальный пакет работника оплаты занятий в спортивном зале, бассейне.

Некоторые из них стараются обеспечить доведение до сведения работников конкретных простых методик, помогающих справиться со стрессом. Так, руководители компании «Би-би-си» издали дорогостоящий буклет, в котором персоналу объясняется, как нужно сидеть на рабочем месте. Эта 57-страничная брошюра, посвященная тому, как снизить количество стрессов на рабочем месте, содержит массу и другой ценной информации. В частности, там есть подробная схема того, как, в случае совсем безнадежного состояния сложить из бумаги самолетик. Если и это не помогает справиться с возникшими трудностями, то тогда сотрудникам рекомендуется понюхать цветок лаванды и долго вглядываться в фотографию с альпийским пейзажем.

Однако применения таких мер недостаточно. К проблеме необходимо подходить комплексно, не просто помогать сотрудникам бороться с уже возникшим сильным стрессом или его последствиями, но предупреждать его на уровне организации. Во второй главе приведены факторы стресса, связанные с организацией, именно на нейтрализацию и снижение негативного воздействия этих факторов нужно обратить особое внимание.

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.

Заключение

Состояние стресса у человека так же старо, как и сам человек. Стрессу подвержены все - от новорожденного до старика.

Стресс не только зло, не только беда, на и великое благо, ибо без стрессов различного характера наша жизнь стала бы похожа на какое-то бесцветное и безрадостное прозябание.

Сегодня доказано, что само по себе состояние стресса - не болезнь. Если бы не было стресса, жизнь превратилась бы в абсолютное равновесие, замерла бы. Именно стресс поддерживает активность систем организма на уровне нормы. Если угодно, уровень стресса - это «температура жизни». Не надо повышать ее до лихорадочных величин, но нельзя и снижать до теплового равновесия с окружающей средой, в котором покоится мертвое тело.

Список использованной литературы

1. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология. - М.:ЮНИТИ, 2002.

. Краткий психологический словарь / Под ред.А.В.Петровского, М.Г. Ярошевского. - М., 1995.

. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М., Наука, 1993.

. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. М., МГУ, 2003.

. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. Статья в «Вестник МГУ. Серия 14: Психология», 2000, № 3.

. Самоукина Н. Карьера без стресса. - СПб.: Питер, 2004.

. Г. Селье. Стресс без дистресса. Москва «Прогресс» 2002.

. Тригранян Р.А. Стресс и его значение для организма (отв. ред. навст. предисл. О.Г. Газенко. - М.: Наука, 2008.

. Бодров В.А. - Информационный стресс. - М. 2000. - 352 с.