Министерство образования Московской области

ГБОУ СПО МО Государственный колледж технологии и управления «Колледжный комплекс»

##### КУРСОВАЯ РАБОТА

по предмету: Управленческая психология

Тема работы: «Анализ современных методов нейтрализации стрессов в организации»

Московская область 2013г.

**Содержание**

Введение

Глава 1. Теоретическая часть. Анализ современных методов нейтрализации стрессов в организации

1.1 Определение понятия «стресс»

.2 Причины возникновения стресса и его стадии

Глава 2. Практическая часть. Анализ возникновения и нейтрализация стрессовых ситуаций персонала на предприятии ЗАО «Мирный»

.1 Характеристика предприятия ЗАО «Мирный»

2.2 Анализ психологических проблем на предприятии ЗАО «Мирный»

2.3 Рекомендации по снижению стрессовых ситуаций персонала предприятия ЗАО «Мирный»

Заключение

Список литературы

Глоссарий

психологическая проблема стрессовая ситуация персонал

**Введение**

# Понятие "стресс" было заимствовано из области техники, где оно означает способность различных тел и конструкций противостоять нагрузке. Любая конструкция имеет предел прочности, превышение которого ведет к ее разрушению. Перенесенное в область социальной психологии понятие "стресс" включает в себя целый спектр состояний личности, вызванных множеством событий: от поражений или побед до творческих переживаний и сомнений. Некоторые специалисты считают, что стресс - это то давление в мире, которое приводит к состоянию эмоционального дискомфорта. Другие полагают, что эмоциональный дискомфорт - это стресс, вызванный давлением или условиями, именуемыми стрессорами.

В целом стресс - явление, часто встречающееся. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны, но чрезмерный стресс создает проблемы как для личности, так и для организаций, сложности в выполнении поставленных задач.

Тема данной курсовой работы является актуальной для современного общества, так как люди постоянно сталкиваются со стрессами на работе, на улице и дома. Особенно, значима эта тема для управленцев, ведь стрессы, переживаемые работниками, могут оказать разрушительное воздействие как на них самих, так и на организацию в целом.

Целью данной работы является анализ современных методов нейтрализации стрессов в организации.

Задачи курсовой работы:

 охарактеризовать теоретические основы понятия «стресс» и «стрессовая ситуация»;

 проанализировать причины стресса на рабочем месте;

 проанализировать психологические проблемы на предприятии ЗАО «Мирный»

 разработать методики нейтрализации стресса на предприятии.Объектом данного исследования является анализ стрессовых ситуаций персонала предприятия ЗАО «Мирный».

Предметом исследования - управление стрессами на предприятии ЗАО «Мирный».

Стресс может возникнуть в результате определенного социального воздействия. Средством защиты от стрессов в этом случае могут быть социальные преобразования и перестройка человеческих взаимоотношений. Стрессогенные условия являются следствием определенных требований и ограничений, налагаемых на человека работой, семейными отношениями и др. Вместе с тем, действие стрессов может иметь внутренние причины и возникать в результате невозможности удовлетворить насущные потребности.

Структура курсовой работы: введение; теоретическая часть, где дана характеристика понятию стресса, подробно описаны причины, стадии стресса; практическая часть, в которой проанализированы психологические проблемы в ЗАО «Мирный» и даны рекомендации по снижению стрессовых ситуаций персонала; заключение; список литературы; глоссарий.

Основными источниками при написании данной работы служили российские и иностранные издания, посвященные управлению персоналом и управлению стрессами на предприятии. Росс А. «Как победить одиночество». Изд. «Феникс». 2002г., С.314. Селье Г. «Стресс без дистресса». Изд. «Прогресс». 1982г., С.68. Гибсон ДЖ.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х. «Организационное поведение, структура, процессы». Изд. «ИНФРА - М». 2009г., С.293.

Курсовая работа написана на 28 страницах.

**Глава 1. Теоретическая часть. Анализ современных методов нейтрализации стрессов в организации.**

**1.1 Определение понятия «стресс»**

Стресс - это такое эмоциональное состояние, которое вызывается неожиданной и напряженной обстановкой.

Стрессовыми состояниями будут действия в условиях риска, необходимость принимать быстрое решение, мгновенные реакции при опасности, поведения в условиях неожиданно меняющейся обстановки.

В стрессовом состоянии может с трудом осуществляться целенаправленная деятельность, переключение и распределение внимания, может наступить даже общее торможение или полная дезорганизация деятельности. При этом навыки и привычки остаются без изменения и могут заменить собой осознанные действия. При стрессе возможны ошибки восприятия (определение численности неожиданно появившегося противника), памяти (забывание хорошо известного), неадекватные реакции на неожиданные раздражители и так далее.

Однако у ряда людей незначительный стресс может вызвать прилив сил, активизацию деятельности, особую ясность и четкость мысли, сценические эмоции. Нельзя заранее определить, вызовет ли данная ситуация стрессовое состояние человека. Поведение в стрессовой обстановке во многом зависит от личностных особенностей человека: от умения быстро оценивать, обстановку, от навыков мгновенной ориентировки в неожиданных обстоятельствах, от волевой собранности, решительности, целесообразности действия и развития выдержки, от имеющегося опыта поведения в аналогичной ситуации.

Подавляющее большинство людей под понятием "стресс" понимает неприятности, горе, сильные отрицательные эмоциональные переживания. Отчасти это правильно. Но только отчасти, поскольку огромная радость, неожиданный успех, триумф - это тоже стресс. Вернее не стресс, стрессор-фактор, вызывающий состояние стресса.

Люди, далекие от медицины, но знакомые со словом "стресс" (а таких становится все больше и больше), употребляет его чаще всего с эпитетами "эмоциональный", "психический". Если так, то и эмоциональный стресс, вероятно, должен сопротивляться такими же, реакциями организма, как и все другие виды стресса. Действительно, и эмоциональный, или психический, стресс развивается по тем же законам общего адаптационного синдрома. Эмоциональные раздражители - наиболее частый стрессор человека. Кто не переживал неудачи, разочарования, утрату близких, материальные потери, стыд, чувство вины, восторг, радость? А разве это не стрессовые ситуации?

Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование.

Стресс - неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма, соответствующей адаптации.

Умственные перенапряжения, неудачи, неуверенность, бесцельное существование - самые вредоносные стрессоры.

Существует достаточно много примеров того, что стресс оказывает благотворное влияние на организм, значительно повышая работоспособность человека. Например, холодовой стресс может оказывать благотворное действие на психологический и физический статус. Умеренное недоедание вызывает мягкий стресс, не губительный, а тренирующий.

Установлено, что стресс обладает обезболивающим действием.

Стресс - это всего лишь новые названия давно известных явлений и состояний. Например, нарушения надежд, глубокого недовольства жизнью или собой и ощущения бессилия.



Рисунок 1. Виды стресса

Эустресс предполагает возникновение желательного, то есть положительного эффекта, а дистресс - отрицательного.

Обычно стресс связан с приятными и неприятными переживаниями. Приятное и неприятное эмоциональное возбуждение сопровождается возрастанием физиологического стресса.

По гипотезе всемирно известного канадского физиолога Г. Селье, отсутствие раздражителей (депривация), а также избыток раздражения в равной степени сопровождается возрастанием стресса. Отсутствие стресса, с точки зрения Г. Селье, означает смерть. Избежать его не представляется возможным. По Селье, "чтобы придать смысл нашей жизни, мы должны поставить перед собой сложную и долговременную задачу. Нам следует стремиться к цели, достижение которой требует напряженной работы. Отсутствие таковой цели - один из самых сильных стрессов, вызывающих язву желудка, инфаркт, гипертонию или просто обрекающих человека на безрадостное прозябание".

Г. Селье отметил еще одно важное обстоятельство, касающееся стресса: один и тот же стресс может вызвать различные реакции у людей. Он назвал их "обусловленными факторами". Они могут быть внешними или внутренними. Под влиянием этих факторов нормально переносимая степень стресса может стать болезнетворной и болезни "адаптации".

Один и тот же раздражитель действует на разных людей не одинаково в зависимости от индивидуальности внешних и внутренних условий, определяющих реактивность каждого.

Стресс может возникнуть в результате определенного социального воздействия. Средством защиты от стрессов в этом случае могут быть социальные преобразования и перестройка человеческих взаимоотношений.

Стрессогенные условия являются следствием определенных требований и ограничений, налагаемых на человека работой, семейными отношениями и другими. Вместе с тем, действие стрессов может иметь внутренние причины и возникать в результате невозможности удовлетворить насущные потребности.

**1.2 Причины возникновения стресса и его стадии**

Специалисты считают, что любая ситуация, на которую человек реагирует сильным эмоциональным возбуждением, может стать причиной возникновения стресса. Надо учитывать, что стресс могут вызвать как положительные эмоции, такие как рождение ребенка, замужество (женитьба) так и отрицательные - потеря работы, смерть близкого человека. Ситуации, провоцирующие стресс, могут носить и незначительный характер (долгое ожидание в очереди или в пробке).

Автор теории стресса Ганс Селье определяет его как совокупность стереотипных запрограммированных реакций, первично подготавливающих организм к физической активности (к сопротивлению, борьбе, бегству). Это, в свою очередь, обеспечивает условия наибольшего благоприятствования в борьбе с опасностью. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние тех или иных факторов (стрессоров) превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздействиях в кровь начинают выделяться определённые гормоны, вследствие чего изменяется режим работы многих органов и систем организма (изменяются его защитные свойства, учащается ритм сокращений сердца, повышается свертываемость крови). Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, приспособиться к ней - в этом и состоит основное биологическое значение стресса.



Рисунок 2. Виды стрессоров

К физиологическим стрессорам относятся: болевые воздействия, чрезмерная физическая нагрузка, экстремальные температуры (жара, холод) и так далее. К психологическим относятся: необходимость принятия решения, ответственность за что-либо, обида, переживание, конфликт, сигналы опасности и другие. Стрессоры могут быть как реально действующими, так и вероятными. Наиболее разрушительны для организма психологические стрессы, которые подразделяются на информационные и эмоциональные. Всякая перемена в нашей жизни выступает в роли своеобразного балласта. Речь идёт не только о ситуациях, которые мы расцениваем как негативные. Проиллюстрируем это на примере градациии степени тяжести. Жизненные события в соответствии с давлением, оказываемым на психику, оцениваются по шкале от 0 до 100 баллов (табл.1). Таковы избранные категории стрессорных факторов. Разумеется, на самом деле их значительно больше. Суть проблемы в том, что общий показатель степени тяжести аккумулируется. По мнению Создателей шкалы, набрав, к примеру, более 300 баллов в течение одного года, вы оказываетесь перед опасностью довольно серьезной реакции, то есть депрессии, психосоматических заболеваний (инфаркт, астма, аллергия и другие). Так что если за год вы успеете закончить учебу, устроиться на работу, выйти замуж, забеременеть, произвести на свет ребенка, подыскать квартиру, то одни только эти радостные события принесут около 200 баллов. Если же в связи с названными приятными хлопотами пострадает ваш бюджет, и вы немного задолжаете, то можете приблизиться к критической отметке в 300 баллов.

Таблица 1 Жизненные события, влияющие на психику

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Смерть партнера (мужа, жены) | 100 | Перемена в ответственности по месту работы | 29 |
| Развод | 73 | Уход сына или дочери из родного домаУход сына или дочери из родного дома | 29 |
| Разлад в супружеской жизни/разрыв | 65 | Конфликты с тестем (свекром), тещей (свекровью) | 29 |
| Тюремное заключение | 63 | Исключительный личный поступок или достижение | 27 |
| Смерть близкого члена семьи | 63 | Поступление в школу или ее окончание | 26 |
| Серьезная травма или заболевание | 53 | Перемена в условиях жизни | 25 |
| Брак | 50 | Смена привычек | 24 |
| Потеря работы | 47 | Проблемы и конфликты с начальством | 23 |
| Примирение и другие перемены в семейной жизни | 45 | Изменение рабочего времени или условий работы | 20 |
| Выход на пенсию | 45 | Смена жилья | 20 |
| Изменение в состоянии здоровья члена семьи | 44 | Перемена школы | 20 |
| Беременность | 40 | Смена отдыха | 19 |
| Сексуальные проблемы | 39 | Перемена в общественной деятельности | 18 |
| Появление нового члена семьи | 39 | Мелкий долг | 17 |
| Перемена места работы | 39 | Перемены, связанные со сном и режимом дня | 16 |
| Изменения в финансовом состоянии | 37 | Перемены в семье | 15 |
| Смерть близкого друга | 37 | Перемены в привычном образе питания | 15 |
| Перевод на другую работу | 36 | Отпуск | 13 |
| Серьезные разногласия с партнёром | 35 | Праздник | 12 |
| Крупный долг | 31 | Проступок (штраф за проезд без билета и так далее) | 11 |
| Приближение срока уплаты долга | 30 |  |  |

Индивидуальная выраженность стресса определяется в значительной мере осознанием человеком ответственности за себя, за окружающих, его установкой на собственную роль в создавшейся ситуации. На фоне стресса возникает перераспределение резервов организма. Решение главной задачи обеспечивается за счет второстепенных задач. Нередко в тяжелой стрессовой ситуации человек ведет себя сдержанно, полностью контролирует свое психическое состояние, принимает точные и соответственные решения, однако при этом его адаптационный резерв снижается и вместе с тем повышается риск подвергнуться различным заболеваниям. Установлена прямая зависимость силы эмоционального напряжения и частоты пульса (как следствия изменения степени ответственности человека). Так, учащение пульса у финансовых контролеров находится в прямой зависимости от степени их ответственности при счете банкнот малого или большого достоинства. При посадке самолета в неблагоприятных условиях частота пульса нарастает у того пилота, которые принимает решение о посадке, хотя степень опасности и осознание этой опасности одинаковы для всех членов экипажа. Стадии стресса

Разработав теорию стресса, Селье выделил в нем три стадии: тревога (А), сопротивление(Б), истощение(В) (рис.3).



Рисунок 3. Стадии стресса

Первая фаза - стадия тревоги. Эта фаза мобилизации защитных сил организма, повышающая его устойчивость по отношению к конкретному травмирующему воздействию. При этом организм функционирует с большим напряжением. Однако на первой фазе стресса он справляется с нагрузкой еще с помощью функциональной мобилизации без структурных перестроек. У большинства людей к концу первой фазы отмечается повышение работоспособности. Физиологически реакция тревоги проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, содержание ионов хлора в ней падает, происходит повышение выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки так далее.

Вслед за первой наступает вторая фаза - сбалансированного расходования адаптационных резервов организма (стадия стабилизации, сопротивления). Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающиеся от нормы реагирование, все как будто бы налаживается.

Однако если стресс продолжается долго, в связи с ограниченностью резервов организма неизбежно наступает третья фаза - истощения. На второй и третьих стадиях организм, исчерпав свои функциональные резервы, включает механизмы структурной перестройки. Когда их не хватает, появляется истощение.

**Глава 2. Практическая часть. Анализ возникновения и нейтрализации стрессовых ситуаций персонала на предприятии ЗАО «Мирный»**

**2.1 Характеристика предприятия ЗАО «Мирный»**

Закрытое акционерное общество "Мирный" создано в порядке преобразования открытого акционерного общества "Мирный" (зарегистрированное постановлением главы администрации Темрюкского района, Краснодарского края от 22 апреля 1998 года № 32/15) и является правопреемником ОАО "Мирный".

Общие положения.

Полное официальное наименование общества на русском языке:- Общество с ограниченной ответственностью "Мирный".

Местонахождение ЗАО "Мирный":- Россия, Краснодарский край, Темрюкский район, поселок Виноградный, улица Ленина, 2.

Новая редакция Устава принята в целях приведения в соответствие с ФЗ от 7 августа 2001 г. № 120-ФЗ « О внесении изменений и дополнений в ФЗ «Об акционерных обществах»( №208-ФЗ от 26 декабря 1995г.)

Общество создано на неограниченный срок.

Цели и предмет деятельности.

Общество имеет гражданские права и несёт обязанности, для осуществления любых видов деятельности, не запрещённых ФЗ.

Основной целью деятельности Общества является извлечение прибыли от реализации продукции, выполнение работ, предоставление услуг осуществляется по ценам и тарифам, устанавливаемым Обществом.

Общество имеет право:

 приобретать ценные бумаги, находящиеся в обороте;

 проводить аукционы, лотереи, выставки;

 приобретать и реализовывать продукцию (работы, услуги) предприятий, объединений и организаций, а также иностранных фирм, как в РФ, так и за рубежом в соответствии с действующим законодательством;

 осуществлять иные права и нести другие обязанности в порядке, установленном законодательством.

Основные виды деятельности общества:

 выращивание винограда и производство вина;

 осуществление всех видов операций с движимым и недвижимым имуществом;

 производство, закупка и реализация товаров народного потребления;

 закупка и реализация удобрений;

 торговля путём создания продовольственных, промтоварных, комиссионных магазинов и торговых точек;

 оказание юридических, консалтинговых, инженерных, посреднических, маркетинговых, дилерских, рекламно- коммерческих , транспортных, информационных и других видов услуг организациям и населению;

 осуществление экспортно-импортных операций;

 производство, закупка, переработка, хранение, реализация сельскохозяйственной продукции;

 осуществление благотворительной деятельности;

 переработка отходов;

 эксплуатация в целях предпринимательской и хозяйственной деятельности котельного и транспортного оборудования;

 осуществление иных видов деятельности и оказание других услуг населению.

К имуществу ЗАО "Мирный" относится: здания, сооружения и придаточные устройства, машины и оборудования, транспортные средства, производственный и хозяйственный инвентарь, многолетние насаждения, автозаправочные станции, магазины и торговые точки, и другие виды движимого и недвижимого имущества.

**2.2** **Анализ психологических проблем на предприятии ЗАО «Мирный»**

В ЗАО «Мирный» было проведено исследование на выявление существующего уровня стресса у персонала организации. ЗАО «Мирный» - это крупное предприятие с числом работающих более 350 человек (основных работников - 181 человек; временных - 183 человека).

Исследование на наличие стресса у персонала организации проводилось с использованием теста на оценку стрессоустойчивости, который был разработан ученым-психологом Медицинского центра Университета бостона.

Данный тест предлагалось пройти двадцати специалистам ЗАО «Мирный», выбранным произвольно. Среди работников, прошедших тестирование, были следующие специалисты: начальник цеха механизации, заместитель начальника цеха механизации, начальник цеха растениеводства, заместитель директора по строительству, юрист, менеджер по снабжению, научный консультант по правовым вопросам, главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера, главный инженер, инженер-электрик, три бригадира, бухгалтер - диспетчер, бухгалтер - кассир, двое экономистов, комендант, агроном по защите растений.

Вопросы теста, предложенные специалистам:

) Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день.

) Вы спите 7 - 8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю.

) Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаёте свою любовь взамен.

) В пределах пятидесяти км. у вас есть хотя бы один человек, на которого вы можете положиться.

) Вы упражняетесь до пота хотя бы 2 раза в неде6лю.

) Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день.

) За неделю вы потребляете не больше пяти рюмок алкогольных напитков.

) Ваш вес соответствует вашему росту.

) Ваш доход полностью удовлетворяет ваши основные потребности.

) Вас поддерживает ваша вера.

) Вы регулярно занимаетесь клубной или общественной деятельностью.

) У вас много друзей и знакомых.

) У вас есть один или два друга, которым вы полностью доверяете.

14) Вы здоровы.

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

) Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми вы живете, ваши домашние проблемы.

17) Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю.

18) Вы можете организовать время эффективно.

19) За день вы потребляете не более 3-х чашек кофе, чая или других содержащих кофеин напитков.

20) У вас есть немного времени для себя в течении каждого дня.

На предложенные вопросы необходимо было ответить одним из следующих вариантов ответов: почти всегда; часто; иногда; почти никогда или никогда. И в соответствии с каждым данным ответом присваивалось определенное количество баллов:

 почти всегда - 1;

 часто - 2;

 иногда - 3;

 почти никогда - 4;

 никогда - 5.

Из суммы результатов ответов необходимо вычесть 20 очков. По таблице 2 в соответствии с количеством очков даны ответы.

Таблица 2 Ответы с соответственным количеством очков

|  |  |
| --- | --- |
| Менее 10 очков | Свидетельствует о высокой стрессоустойчивости к стрессовым ситуациям и воздействию стресса на организм |
| Более 30 очков | Стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на жизнь тестируемого |
| Более 50 очков | Тестируемому следует очень серьезно задуматься над своим образом жизни и попытаться принять меры, поскольку такие люди очень уязвимы для стресса. |

Далее приведены результаты тестирования специалистов ЗАО «Мирный», их специальности и имена. Также приведена месячная заработная плата, так как это может сыграть определенную роль при сопоставлении уровней стресса. Еще одним интересным критерием сравнения является пол работника, поэтому таблица 3 разделена на две части: в первой части расположены данные сотрудников женского пола, прошедших тестирование, а во второй - данные сотрудников мужского пола.

Из результатов тестирования видно, что средние результаты тестирования работников и женского и мужского пола не превышают 30 баллов, что свидетельствует о среднем уровне стресса, но необходимо все же обратить внимание на то, что итоговые средние результаты очень близки к значению 30. Поэтому необходимо в обязательном порядке проводить мероприятия по предупреждению стрессов, по их психогигиене. Обратить внимание на здоровье работников необходимо не только руководству, но и самим работникам для достижения минимального уровня вредных воздействий стрессов.

Таблица 3 Результаты тестирования сотрудников ЗАО «Мирный»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия | | Имя | | Отчество | | Должность | | Оклад | | Баллы |
| Жен. пол. | | | | | | | |  | |  |
| 1 | Ведутенко | Елена | | Викторовна | | Гл.бухгалтер | | 20.000 | | 17 |
| 2 | Устименко | Наталья | | Николаевна | | Зам. гл. бухгалтера | | 12.000 | | 20 |
| 3 | Таранкевич | Галина | | Леонидовна | | Бухгалтер-кассир | | 8.000 | | 26 |
| 4 | Куртнезирова | Диляра | | Юнусовна | | Бухгалтер-диспетчер | | 7.000 | | 34 |
| 5 | Аносова | Ольга | | Петровна | | Бригадир | | 13.000 | | 19 |
| 6 | Храмых | Людмила | | Михайловна | | Бригадир | | 13.000 | | 25 |
| 7 | Нешева | Ольга | | Федоровна | | Экономист | | 7.000 | | 56 |
| 8 | Сейтмамбетова | Ирина | | Павловна | | Экономист | | 9.000 | | 43 |
| 9 | Рузанкина | Лариса | | Михайловна | | Юрист | | 13.000 | | 32 |
| 10 | Тынчерова | Любовь | | Николаевна | | Агр. по защите растений | | 13.000 | | 17 |
| Средний результат тестирования работников женского пола: | | | | | | | | 28,9 баллов | | |
| Муж. пол | | | | | | | |  | |  |
| 11 | Дыкань | | Сергей | | Николаевич | | Менеджер | | 12.000 | 22 |
| 12 | Колмык | | Леонид | | Федорович | | Нач. цеха растений | | 15.000 | 16 |
| 13 | Корнеев | | Игорь | | Владимирович | | Научный консультант | | 15.000 | 18 |
| 14 | Щербаков | | Алексей | | Николаевич | | Нач. цеха механизации | | 15.000 | 35 |
| 15 | Кутмин | | Владимир | | Михайлович | | Зам. нач. цеха механизации | | 13.000 | 24 |
| 16 | Ревнивых | | Владимир | | Александрович | | Зам. дир. по строительству | | 15.000 | 18 |
| 17 | Топчи | | Сетмер | | Усеинович | | Гл. инженер-механик | | 15.000 | 22 |
| 18 | Зайцев | | Александр | | Филиппович | | Бригадир | | 13.000 | 32 |
| 19 | Каленик | | Николай | | Иванович | | Инженер-электрик | | 9.000 | 38 |
| 20 | Мишин | | Сергей | | Васильевич | | Комендант | | 7.000 | 32 |
| Средний результат тестирования работников мужского пола: | | | | | | | | 25,7 баллов | | | |

Если рассматривать конкретных работников, то особое внимание нужно обратить на результат Нешевой Ольги Федоровны (7), который составил 56 баллов. Этот сотрудник подвержен стрессу чрезмерно, что может оказаться губительным для ее здоровья. Также результаты выше среднего показали Куртнезирова Диляра Юнусовна (4), Сейтмамбетова Ирина Павловна (8) и Рузанкина Лариса Михайловна (9). Среди работников мужского пола никто не набрал более 50 баллов, что является положительным показателем. Но результаты тестирования таких работников, как Щербаков Алексей Николаевич (14), Зайцев Александр Филиппович (18), Каленик Николай Иванович (19) и Мишин Сергей Васильевич (20), показали, что уровень стресса в их жизни выше среднего. На это также следует обратить внимание. Еще необходимо отметить следующий отрицательный момент: ни один из тестируемых не набрал менее 10 баллов. Это говорит о том, что никто не обладает высокой стрессоустойчивостью и низким влиянием стресса на организм.

Что касается половых различий сотрудников, то необходимо заметить, что у работников женского пола уровень стресса выше, чем у работников мужского пола. Но это различие столь незначительно, что ему не следует предавать значения. Можно предположить, что оно вызвано психологическими особенностям личностей.

Если сопоставить уровень среднемесячной зарплаты и результаты тестирования, то можно заметить, что, как правило, у работников с уровнем зарплаты от 13.000 и ниже уровень стресса выше, чем у работников с более высоким уровнем зарплаты. Руководству ЗАО «Мирный» необходимо обратить на это внимание и выяснить причину повышения уровня стресса, поскольку повышенный уровень стресса не позволяет персоналу работать наиболее эффективно, с полной отдачей.

**2.3 Рекомендации по снижению стрессовых ситуаций персонала предприятия ЗАО «Мирный»**

На основе результатов исследования, проанализированных в главе 2.2. можно сделать вывод, что в ЗАО «Мирный» необходимо осуществлять деятельность по управлению стрессами. Такая деятельность производится на основе использования способов элиминирования факторов стресса - действий, которые либо смягчают негативные состояния персонала вследствие дистрессоров, либо уменьшают частоту их появления. Основные способы элиминирования можно разделить на 2 группы: применяемые непосредственно самим работником и применяемые менеджером по отношению к подчиненным. Обе группы этих методов необходимо применять по отношению к работникам организации для снижения уровня стресса. Даже методы управления стрессом, применяемые непосредственно самим работником, должны быть донесены до него его руководством. В ходе опроса персонала в ЗАО «Мирный» не осуществляется деятельность по ознакомлению персонала с методами управления стрессом в самом себе. А это в значительной степени усложняет решение задачи по снижению стресса, поскольку работники организации подвержены влиянию личностных, внешних и других стрессоров, действие которых трудно устранить менеджеру.

Таким образом, первый шаг, который необходимо сделать управляющему персоналу в ЗАО «Мирный» по снижению воздействия стресса на своих работников - донести методы по снижению стресса, которые работник может применять непосредственно по отношению к самому себе. Такие методы могут быть описаны в шуточной форме на плакатах, которые следует расположить в комнатах отдыха или, если позволяет рабочая обстановка, в кабинетах, или же в виде небольших памяток на рабочих столах. Такие методы описаны в многочисленных источниках, например в книге Д. Карнеги «Как перестать беспокоиться и начать жить».

Вторая группа методов борьбы со стрессом включает те, которые должен применять менеджер по отношению к своим подчиненным. В первую очередь, это организация профессионального подбора персонала на соответствие личностных характеристик, черт характера, темперамента и других особенностей личности будущих сотрудников их рабочему месту и характеру выполняемой работы. По результатам опроса такая деятельность также не осуществляется в ЗАО «Мирный». Но это очень важно, поскольку значительные стрессы возникают у людей, которые недовольны своей работой. В деле, которое человеку по душе, он более успешен, потому что человек стремиться повторять то поведение, которое приносит ему положительные эмоции.

Также было выяснено, что в ЗАО «Мирный» не проводится такой деятельности по профилактике конфликтов, как формирование рабочих групп на основе психологической совместимости. Известно, что конфликтные ситуации в значительной степени провоцируют стрессовые ситуации. И если сотрудники по психологическим характеристикам несовместимы, то они не смогут достичь продуктивного сотрудничества и эффективной деятельность, а также в силу низкой сплоченности могут возникать конфликты на рабочем месте и, как следствие, стрессы. Таким образом, в ЗАО «Мирный» необходимо внедрить систему формирования рабочих групп на основе психологической совместимости, проводить корпоративные вечеринки, совместный досуг в нерабочее время.

Стало известно в ходе опроса, что в ЗАО «Мирный» не уделяется особое внимание созданию наиболее комфортных условий труда. Это очень важно для профилактики стрессов, так как некомфортные для организма уровень температуры, освещения, давления зачастую приводят к возникновению нежелательного уровня стресса. В ЗАО «Мирный» не во всех рабочих кабинетах установлены сплит-системы, также кроме общего освещения требуется, чтобы на каждом рабочем столе были лампы местного освещения. Это требование также не везде соблюдено, что негативно сказывается на уровне стресса.

ЗАО «Мирный» является крупной организацией со значительным числом работников. В этих условиях руководству по мере возможности нужно уделять как можно больше внимания своим работникам, для того чтобы не допустить патологического уровня стресса, поскольку стресс легче предупредить, чем потом бороться с его негативными последствиями. Для того чтоб вовремя выявить стрессовые состояния у персонала в крупной организации обязательно должна работать группа психологов, или хотя бы один психолог. В ЗАО «Мирный» такой практики нет, но она необходима. Поэтому, если нет возможности ее внедрить, руководящий состав должен взять на себя эти функции. Необходимо периодически проводить устные опросы или опросы в форме анкетирования на выявление стрессовых состояний у персонала и, если это необходимо, после этого применять соответствующие меры.

Также в современных организациях часто применяются такие передовые методы борьбы со стрессом, как занятия физкультурой в течение недолгих перерывов на работе. Ученые доказали, что ничто так не помогает справиться с психологическим стрессом, как оптимальная физическая нагрузка. В ЗАО «Мирный» прилегающая к рабочим зданиям и помещениям территория достаточно велика. Поэтому можно попробовать создать комнату отдыха для работников умственного труда, которая содержала бы несложный спортивный инвентарь, теннис, бадминтон, мячи и прочее.

Руководящему персоналу ЗАО «Мирный» также следует применять такие меры по снижению стресса у персонала, как оценка способностей, потребностей и склонностей работников и попытка выбрать объем и тип работы для них, соответствующие этим факторам; необходимо разрешать работникам отказываться от выполнения какого-либо задания, если у них есть для этого достаточные основания; нужно четко описать конкретные зоны полномочий, ответственности и производственных ожиданий, использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям данной ситуации и прочее.

Давать рекомендации по снижению стресса протестированным работникам очень сложно, так как во многом неизвестно, что стало причиной их стресса. Но, проанализировав ответы протестированных работников на конкретные вопросы теста, можно сделать вывод, что человеку, набравшему максимальное количество баллов в ответе на конкретный вопрос, необходимо обратить внимание на ту сторону жизни, о которой говорилось в вопросе. Очевидно, что именно эта сторона жизни значительно провоцирует стрессовые состояния у человека, и ему необходимо попытаться изменить её. Например, Нешева О.Ф. (7) набрала максимальное количество баллов на таких вопросах, как 1, 2, 5, 18, 19. Это говорит о том, что она ведет неправильный образ жизни, который во многом является источником её стресса. Этому работнику обязательно надо обратить внимание на свой образ жизни и постараться изменить его на бесстрессовый. У Куртнезировой Д.Ю. (4) такое же положение в ответах на вопросы. Ей тоже необходимо изменить свой образ жизни. А вот у Сейтмамбетовой И. П. (8) причина стресса иная. Она набрала максимальное количество баллов на вопросах 3, 10, 11, 12, 15, 16. Это говорит о том, что этот человек испытывает значительные психологические стрессы во взаимоотношениях с окружающими, замкнут, сдерживает свои эмоции, не давая им выхода. Этому работнику следует работать над собой, чтоб изменить некоторые характеристики своей личности или же попробовать изменить своё отношение к происходящим событиям. Каленик Н.И. (19), набравший 38 баллов, также имеет трудности с образом жизни. Ему следует обратить внимание на стороны жизни, отраженные в вопросах 2, 5, 6, 7, 8, 19. Такие же рекомендации можно дать и Щербакову А.Н. (14).

**Заключение**

Данная тема является актуальной для современного общества, так как люди постоянно сталкиваются со стрессами на работе, на улице и дома. Особенно, значима эта тема для управленцев, ведь стрессы, переживаемые работниками, могут оказать разрушительное воздействие как на них самих, так и на организацию в целом.

При ритме современной жизни без стресса никуда. Нас окружает огромное количество неблагоприятных факторов. Подавленность, плохое самочувствие - вот главные признаки стресса. Необходимо следить своим состоянием и во время оказывать помощь.

Стресс может возникнуть в результате определенного социального воздействия. Средством защиты от стрессов в этом случае могут быть социальные преобразования и перестройка человеческих взаимоотношений. Стрессогенные условия являются следствием определенных требований и ограничений, налагаемых на человека работой, семейными отношениями и др. Вместе с тем, действие стрессов может иметь внутренние причины и возникать в результате невозможности удовлетворить насущные потребности.

Руководитель обязан следить за стрессовой ситуацией, помогать работникам, своим подчиненным избежать ее. Для этого существуют методы. Они помогут сплотить коллектив, чтобы избежать конфликтов, которые за собой поведут стрессы коллег. Методы помогают работникам разобраться в своей ситуации, наладить внутреннее благополучие, убрать стресс, помешать ему и дальше расстраивать нервную и физиологическую деятельность.

На основе результатов исследования, проанализированных в главе 2.2. можно сделать вывод, что в ЗАО «Мирный» необходимо осуществлять деятельность по управлению стрессами. Такая деятельность производится на основе использования способов элиминирования факторов стресса - действий, которые либо смягчают негативные состояния персонала вследствие дистрессоров, либо уменьшают частоту их появления. Основные способы элиминирования можно разделить на 2 группы: применяемые непосредственно самим работником и применяемые менеджером по отношению к подчиненным. Обе группы этих методов необходимо применять по отношению к работникам организации для снижения уровня стресса. Даже методы управления стрессом, применяемые непосредственно самим работником, должны быть донесены до него его руководством. В ходе опроса персонала в ЗАО «Мирный» не осуществляется деятельность по ознакомлению персонала с методами управления стрессом в самом себе. А это в значительной степени усложняет решение задачи по снижению стресса, поскольку работники организации подвержены влиянию личностных, внешних и других стрессоров, действие которых трудно устранить менеджеру.

Давать рекомендации по снижению стресса протестированным работникам очень сложно, так как во многом неизвестно, что стало причиной их стресса. Но, проанализировав ответы протестированных работников на конкретные вопросы теста, можно сделать вывод, что человеку, набравшему максимальное количество баллов в ответе на конкретный вопрос, необходимо обратить внимание на ту сторону жизни, о которой говорилось в вопросе. Очевидно, что именно эта сторона жизни значительно провоцирует стрессовые состояния у человека, и ему необходимо попытаться изменить её.

В данной работе было рассмотрено явление и понятие стресса, дано его определение. Также в работе представлен анализ причин стресса на рабочем месте, факторов, способствующих его проявлению, и факторов, влияющих на стрессоустойчивость. Показаны основные эффекты стресса на рабочем месте.

**Список литературы**

1.Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) «Российская газета» от 25 декабря 1993г.

.Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (с изм. и доп. от 24, 25 июля 2002 г., 30 июня 2003 г., 27 апреля, 22 августа 2004 г.) "Российская газета" от 31 декабря 2001г.

.Копонев С.В. « Душевное лекарство. Природа и человек». Журнал «Свет». 2003г., №12, C.38-39.

.Росс А. «Как победить одиночество». Изд. «Феникс». 2002г., С.314.

.Селье Г. «Стресс без дистресса». Изд. «Прогресс». 1982г., С.68.

.Самоукина Н. «Пожиратель нервов, или Стресс по жизни». Изд. «Карьера». 2003г., С.45.

.Гибсон ДЖ.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х. «Организационное поведение, структура, процессы». Изд. «ИНФРА - М». 2009г., С.293.

.Куликов Л.В., Розанова М.А. «Социальные и социально-психологические аспекты стрессоустойчивости личности. Теоретические и прикладные вопросы психологии». Изд. «СПб». 2004., С.342.

**Глоссарий**

**Стресс** - это такое эмоциональное состояние, которое вызывается неожиданной и напряженной обстановкой.

**Эустресс -** положительный стресс

**Дистресс** - (от греч. dys приставка, означающая расстройство + англ. stress напряжение) стресс , связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье

**Депривация -** (лат. deprivatio - потеря, лишение) - психическое состояние, при котором люди испытывают недостаточное удовлетворение своих потребностей.

**Корреляция** - (лат. correlatio - соотношение) - понятие, указывающее на статистическую связь, существующую между изучаемыми явлениями.

**Стрессогенные факторы** - стрессоры неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний.

**Стрессоры** - неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний

**Элиминирование -** (от лат., eliminare - изгонять)- исключение в процессе анализа, расчета, контроля признаков, факторов, показателей, заведомо не связанных с изучаемым, анализируемым, контролируемым процессом, явлением.