КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему: «Профилактика стрессов в организации»

Содержание

Введение

Глава 1. Сущность, факторы и виды стрессов

Глава 2. Меры по управлению стрессом в организации

Заключение

Глоссарий

Библиографический список литературы

Приложения

Введение

Множество конфликтов, сопровождающих нашу жизнь, приводит достаточно часто к дополнительным нервным нагрузкам на человека, к стрессовым ситуациям, к необходимости управлять стрессами.

Круг задач службы персонала очень широк и обычно задача управления стрессом стоит на одном из последних мест. Для большинства организаций гораздо актуальнее вопросы подбора персонала, его мотивации, обучения. Но по мере роста и развития организаций перечисленные функции хорошо отрабатываются и начинают функционировать вполне отлажено. Вот тогда и возникает вопрос управления стрессом.

Компании довольно часто сталкиваются с ситуацией, когда высокий темп работы, постоянно изменяющаяся ситуация на рынке вызывает повышенное напряжение работников, обострение психологического климата в коллективе, недовольство руководства сотрудниками и наоборот. Зачастую такие непростые ситуации бывают обусловлены довольно банальной причиной - стрессовым состоянием - как руководителя, так и сотрудников. Поскольку стресс негативным образом сказывается на эффективности труда, тема профилактики стресса является на данный момент довольно актуальной.

Изучением данной проблемы занимались такие исследователи как. Александрова Ю.И., Бильданова В.Р., Бодров В.А., Бугаев Л.А., Греченко М.Н., Данилова Н.Н., Закатова А.Н., Китаев-Смык Л.А., Марищук В.Л., Евдокимов В.И., Марютина Т.М., Ермолаев О.Ю., Суворова В.В., Щербатых Ю.В. и Уфаев К.А. Каждый из этих авторов дал свое определение понятию стресс, рассмотрел сущность виды стресса и подробно описал меры по управлению стрессом в организации.

Целью данной работы является раскрытие сущности стресса и описание профилактики стрессов в организации.

Объектом данной курсовой работы является сущность стресса.

Предмет исследования профилактика стресса в организации.

Задачи исследования:

. Определить понятие стресс и дать характеристику ее сущности.

. Выделить и описать основные методы профилактики стресса в организации.

. Разработать ряд рекомендаций связанных с развитием профилактики стрессов в организации.

Метод исследования - в рамках раскрытия темы курсовой работы используется общенаучный метод теоретического анализа научной и периодической литературы, с помощью которого рассмотрены основные факторы и виды стрессов и профилактика стрессов в организации.

Первая глава курсовой работы просвещенна раскрытию понятия стресс, а также рассмотрению сущности и основных видов стресса.

Во второй главе рассматривается профилактика стресса в организации.

Глава 1. Сущность, факторы и виды стрессов

Стресс в последнее время становится все более распространенным явлением. Данный термин стал одним из самых популярных и превратился в источник вполне оправданного беспокойства руководителей компаний.

Стресс - это общий термин, применимый ко всем испытываемым индивидами формам давления. Несмотря на существование многочисленных определений и разногласий по поводу содержания термина, можно считать, что стресс - динамичное состояние, обусловленное наличием трудностей или препятствий, осложняющих достижение желаемых результатов. Греченко Т.Н., считает, что демонстрацией стресса являются физиологические, психологические и поведенческие реакции, вызванные первичной познавательной оценкой ситуации[5].

Человек постоянно взаимодействует с окружающей средой, в которой находятся стрессовые факторы. Стресс может проявляться в психологических и поведенческих реакциях, природа же реакции зависит от индивидуальности человека. Некоторые более чувствительны к стрессу, другие используют защитный механизм, противостоя негативному влиянию окружения.

Марщук В.Л. и Евдокимов В.Н. утверждают, что стресс может иметь позитивное, оздоравливающее и развивающее влияние. Так же как тренировки укрепляют мускулы, некоторые виды стресса могут повысить иммунитет. Но стресс может и ослабить физическую и психологическую способность человека бороться со стрессовыми факторами. Средний уровень стресса ведет к увеличению производительности. При низком уровне стресса у человека нет стимулов совершенствоваться, так как его умственные и физические способности не задействованы в полной мере. Когда человек испытывает чрезмерный стресс, его ресурсы истощаются[11].

Стресс не возникает из вакуума: его основой является множество факторов, которые называют стрессовыми и которые объективно существуют в нашем окружении. Модель, представленная на рис. 1, позволяет проанализировать различные факторы окружения человека, ведущие к проявлению стресса и появлению защитной реакции[см.приложение А].

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

физиологические;

психологические;

поведенческие.

Физиологические симптомы стресса - это повышение кровяного давления, возникновение и обострение сердечно-сосудистых заболеваний и хронической головной боли и т.д. Механизм влияния стресса на физическое состояние человека до конца не изучен. Однако, безусловно, его воздействие на все жизненные функции и здоровье человека гораздо более сильное, чем было принято считать раньше.

Психологические симптомы стресса - это чувство неудовлетворенности, которое может проявляться в таких формах, как напряженность, беспокойство, тоска, раздражительность. Непосредственно связанными с работой факторами, которые наиболее часто вызывают психологические симптомы стресса, являются нечетко установленные трудовые обязанности и ответственность за их выполнение, а также однообразие в работе.

Поведенческие симптомы - это снижение производительности труда, неявки на работу, текучесть кадров, злоупотребление алкоголем и иные формы проявления стресса, негативно влияющие на количественные и качественные показатели работы.

Следует отметить, что в пределах допустимого уровня стресса работники нередко выполняют работу лучше, чем при отсутствии стресса: улучшается реакция, повышается скорость движений увеличивается интенсивность труда. Пребывание в состоянии легкого стресса может оказаться весьма полезным при необходимости, например, эффектного публичного выступления. Однако высокий уровень стресса и особенно длительное пребывание в стрессовом состоянии резко ухудшают показатели работы.

Автор Суворова В.В. считает, что по мере нарастания стресса заметно возрастает количество неявок на работу - прежде всего в связи с заболеваемостью работников (в результате ухудшения физического состояния, снижения иммунитета, обострения хронических заболеваний и т.д.), а также из-за прогулов, особенно когда состояние стресса сопровождается злоупотреблением алкоголем и употреблением наркотических веществ[14].

Стрессовые факторы находятся как в окружающей человека действительности, так и в его психологическом окружении. Бильданова В.Р. условно делит все источники стресса на три большие группы:

внешние факторы;

факторы, зависящие от организации;

факторы, зависящие от самого работника.

Внешние факторы - это, например, вооруженные конфликты и столкновения, усиление экономической и политической нестабильности в обществе, инфляция, увеличение безработицы.

Факторы, зависящие от организации, представляют собой весьма многочисленную группу, которая в свою очередь может быть разделена на следующие подгруппы:

характер выполняемой работы (сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума, освещенность и т.п.);

нечеткое распределение ролей (несоответствие формально установленных и реальных требований к поведению работников, ролевой конфликт);

отношения в коллективе (отсутствие поддержки, проблемы с общением);

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

стиль управления (методы неоправданного давления и угроз, сопровождающиеся чувством беспокойства, страха, угнетенным состоянием).

Факторы, зависящие от самого работника - это личностные проблемы, а также специфические качества и черты характера самих работников[2].

Закатова А.Н. к числу факторов, способствующих или напротив препятствующих возникновению стресса относит:

Опыт работы. Он же может быть и достаточно сильным фактором, препятствующим стрессу. Как правило, чем дольше работают сотрудники, тем лучше они адаптируются к условиям работы в организации, более успешно преодолевают трудности и устраняют препятствия в работе.

Восприятие. Работники очень часто воспринимают ситуацию не такой, как она есть на самом деле, а такой, какой она им кажется в данный момент. Например, предстоящее увольнение в связи с сокращением штатов один работник может воспринимать как жизненную трагедию, а другой - оптимистически, рассчитывая быстро устроиться на новую работу или создать свое собственное дело.

Поддержка коллег, друзей и родственников. Помогает снимать напряжение и преодолевать стрессы. Особенно это важно для тех людей, которые в соответствии с теорией мотивации Мак-Клелланда имеют ярко выраженную потребность во взаимопонимании, дружбе и общении.

Активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения. Как правило, в большей мере способствуют предупреждению стресса и снижению его уровня, чем пассивная позиция выжидания и невмешательства в создавшуюся ситуацию.

Степень агрессивности. Для оценки уровня стресса и причин его возникновения необходимо иметь в виду, что стресс имеет тенденцию накапливаться. Иногда сама по себе довольно незначительная причина, дополняя уже накопленный уровень стресса, может явиться той самой «последней каплей», после которой наступают крайне негативные последствия. Именно поэтому, анализируя стресс, необходимо принимать во внимание всю совокупность причин и обстоятельств, предшествующих его возникновению и обусловивших те или иные последствия стресса[8].

Уфаев К.А., выделяет целый ряд причин, которые увеличивают возможность возникновения стресса[см. приложение Б]. Естественно, воздействия далеко не всех из них можно избежать. Однако если руководитель будет знать о том, что приводит к стрессу, он сможет организовать работу таким образом, чтобы максимально уменьшить их воздействие.

. К стрессу приводят особенности трудового процесса. Высокие нагрузки, требующие концентрации усилий, однообразие работы, необходимость выполнять множество самых разнообразных действий, из-за чего повышается темп деятельности, отсутствие времени для отдыха - все это часто приводит к физическому и психическому истощению.
Избежать этого помогает только разумная организация труда, при которой работник не перегружается, а периоды работы регулярно перемежаются с периодами отдыха.

. Причиной стресса, может стать слишком высокая ответственность, возлагаемая на руководителя или работника. С данным фактором можно справляться только при помощи психологических методов. Людям свойственно преувеличивать опасности и необратимость каких-то неприятных событий, и это необходимо обязательно учитывать.

Следует также помнить, что без ошибок не обходится ни один человек, а совершенство недостижимо. Даже руководители, достигшие самых высоких должностей, совершали ошибки. Поэтому главное состоит не в том, чтобы не допускать ошибок, а в том, чтобы вовремя их признавать и прилагать усилия для их исправления.
Если же даже средства самовнушения не помогают и страх перед ошибкой все равно остается очень сильным, по-видимому, целесообразно обратиться к специалисту-психологу.

. Очень распространенной причиной стресса является неблагоприятная моральная атмосфера в коллективе. В этой ситуации обычно кажется, что работа идет своим чередом, а все обязанности работники выполняют в целом нормально. Однако незаметно качество работы все равно снижается. И причина этого заключается в том, что отношения в коллективе в высшей степени конфликтны, сотрудники не только не помогают, но и стремятся незаметно нанести какой-то ущерб друг другу.

В некоторых организациях руководители намеренно создают такие условия работы, в которых сотрудники должны соперничать друг с другом. Иногда это делается даже для того, чтобы отвлечь внимание подчиненных от недостатков самого руководителя, направить его на отношения с сотрудниками.

Естественно, в построении отношений на соперничестве есть смысл, так как соревновательность - очень сильный мотив для более высоких достижений. Тем не менее, рано или поздно эта система приводит к утомлению и истощению работников, поскольку в состоянии постоянной борьбы не может жить длительное время ни один человек. В такой ситуации побеждает самый выносливый, но и он вскоре начинает сдавать свои позиции; вопрос, таким образом, заключается не в том, кто победит, а в том, кто сдастся первым. Это не означает, что от соревновательности следует отказываться.

Алексадрова Ю.И. утверждает, что отсутствие соперничества тоже нередко оказывается нежелательной крайностью. Задача руководителя состоит и в том, чтобы обеспечить разумный компромисс между двумя крайностями. По крайней мере, там, где можно обойтись без соперничества, без него надо обходиться[1].

. Причиной стресса может стать и слишком малая рабочая нагрузка, которая вызывает беспокойство, фрустрацию и чувство безнадежности. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, нередко начинает сомневаться в собственной ценности и положении в организации, ощущает себя явно невознагражденным.

. Более скрытой причиной стресса является конфликт ролей, который возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание моментально реагировать на просьбы клиентов и одновременно другое указание, в соответствии с которым он не должен забывать заполнять полки товаром.

Обычно такая ситуация складывается в результате нарушения принципа единоначалия: в этом случае два руководителя могут дать работнику противоречивые указания. Например, директор завода может потребовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля будет требовать соблюдения стандартов качества.

Конфликт ролей иногда возникает в результате различий между нормами неформальной группы, к которой принадлежит работник, и требованиями формальной организации. В этой ситуации человек, который хочет быть принятым группой и в то же время стремится следовать требованиям руководства, не может не чувствовать напряжения и беспокойства.

. Еще одна причина стресса, во многом противоположная предыдущей, заключается в неопределенности ролей. Под неопределенностью ролей подразумевают ситуацию, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования не противоречивы, они просто уклончивы и неопределенны. Человек стремится получить правильное, однозначное представление об ожиданиях руководства, то есть о том, что он должен делать, как это следует делать и как его действия будут оценены. Если он не знает этого, возникают беспокойство и тревога.

. Нередко причиной стресса становится неинтересная, однообразная работа. Как показали исследования, люди, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем люди, занимающиеся неинтересной работой. При этом, впрочем, необходимо иметь в виду, что понятие интересной работы всегда относительно.

То, что интересно одному человеку, будет неинтересно другому. А следовательно, при разрешении стрессовой ситуации не стоит исходить из штампов - представлений, которые кажутся правдоподобными, но неявляются истинными.

. Стресс может возникнуть как следствие плохих физических условий, например, из-за плохого освещения, слишком низкой или слишком высокой температуры или чрезмерного шума[17].

Данилова Н.Н. утверждает, что существует достаточно большое количество разновидностей стрессов. Выделяют основные виды вредного стресса:

психологический или эмоциональный стресс

Психологические стрессы, как правило, появляются в ситуациях, связанных с переживанием сильных эмоций. Любая ситуация, которая внешне не имеет угрозы для человека, но вызывает сильные эмоции, становится причиной психологического стресса. Причем, не важно, положительные эмоции или отрицательные являются причиной - организм реагирует на отклонение от нормы в «плюс» или «минус» одинаково.

Сюда так же относиться стресс, не имеющий реальных причин, т.е. нафантазированный самим человеком. 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.

физиологический стресс

Физиологические стрессы возникают в результате воздействия на человека внешних факторов, таких как, холод, жара, боль, жажда, голод и т.д. Очень показательный пример - реакция организма на диеты. Когда человек садится на диету, он тем самым сознательно ограничивает себя в той или иной привычной для себя пище или ее количестве. На ограничение питания организм реагирует единственным возможным для себя способом - стрессом, поскольку, 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, поскольку организм вынужден адаптироваться заново, а это возможно только через стресс.

кратковременный стресс

Кратковременный стресс это самый естественный стресс - он тесно связан с инстинктами, например, реакция на резкий звук, внезапное движение. Для этого вида стрессов характерна внезапность и быстрое прохождение всех стадий стресса. Как правило, действие такого стресса очень коротко и никакой опасности не представляет.

хронический стресс

Хронические стрессы - самый опасный вид стрессов. Многие его путают с посттравматическим стрессом или синдромом. Хронический стресс это такой стресс, которому люди подвержены постоянно, который идет с людьми фоном по жизни и к нему настолько привыкли, что и не замечают. Опасен хронический стресс тем, что часто приводит к нервным срывам, депрессиям и суицидам. Так же хронический стресс тесно связан со страхами и фобиями.

нервный стресс

В основном это название является некоей компиляцией бытовых представлений уровня "все болезни от нервов" и "стресс вреден". А все болезни - действительно от нервов, хотя бы потому, что в возникновении, течении и излечении любого заболевания (не важно - соматического либо психического) важную роль играет нервная система[6].

Таким образом, стресс - это состояние индивида, которое возникает как ответ на различные экстремальные виды воздействия внешней и внутренней среды, которые выводят из равновесия физические или психологические функции человека. В целом стресс - явление достаточно распространенное и обычное. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны, но чрезмерный стресс создает проблемы, как для лица, так и для организации в выполнении поставленных задач. Человек больше и чаще страдает от нанесенных ему обид, чувства собственной незащищенности, неуверенности в завтрашнем дне. Конфликтные ситуации нередко сопровождаются сильными переживаниями, которые переходят в стресс. Умелое управление стрессами позволяет предотвращать конфликты, а в случае их возникновения - грамотно их решать. Небольшой и непродолжительный стресс может лишь слегка влиять на человека, а длительный и (или) значительный выводит из равновесия его физиологические и психологические функции, отрицательно сказывается на здоровье, работоспособности, эффективности труда и отношений в коллективе.

Глава 2. Меры по управлению стрессом в организации

Щербатых Ю.В. считает, что профилактика стресса на работе необходима. Автор утверждает, что намного проще предотвратить стрессы, чем в дальнейшем работать с последствиями воздействия стрессовых ситуациях. Профилактические меры планируются на год вперед и составной частью входят в ежегодный план реализации кадровой политики предприятия. При обнаружении каких-либо признаков неблагополучия программа профилактики стресса корректируется и дополняется[15].

Марютина Т.М. и Ермолаев О.Ю., пишут, что управление стрессом может осуществляться как на уровне организации, так и на уровне работника.

Управление стрессом на уровне организации может осуществляться по следующим взаимосвязанным направлениям:

подбор и расстановка кадров;

постановка конкретных и выполнимых задач;

проектирование работ;

взаимодействие и групповое принятие решений;

программы оздоровления работников.

Подбор и расстановка кадров. Известно, что различные по характеру и содержанию работы в разной степени влияют на создание стрессовой ситуации. Кроме того, и работники по-разному реагируют на такого рода ситуации: одни подвержены стрессу в значительной, другие - в гораздо меньшей степени. Поэтому при подборе и расстановке кадров эти факторы должны быть приняты во внимание, чтобы впоследствии избежать негативных экономических и социальных явлений.

Постановка конкретных и выполнимых задач, даже достаточно сложных, не только снижает опасность возникновения стресса, но и обеспечивает высокий уровень мотивации работников. Кроме того, позитивным фактором является постоянная обратная связь между руководителем и подчиненными относительно выполнения конкретных работ (например, оценка сроков выполнения и качества промежуточных этапов работы).

Проектирование работ будет эффективным лишь при наличии индивидуального подхода к каждому работнику.

Так, многие работники предпочитают творческую работу, позволяющую принимать самостоятельные решения. Однако другим работникам выполнение однообразных рутинных операций, сохранение привычного темпа и методов труда приносят наибольшее удовлетворение в работе и помогают избежать стресса.

Взаимодействие и групповое принятие решений. Стресс часто возникает в том случае, когда работник не имеет четко установленных задач, не знает, чего от него ждут в работе, на основе каких показателей и критериев будут оценены ее результаты. Если же работник участвует в обсуждении и принятии стоящих перед организацией (подразделением) задач, то создаются условия для самостоятельного планирования работы, развития самоконтроля и тем самым для предупреждения и развития стресса.

Программы оздоровления работников - это обеспечение полноценного питания сотрудников, занятий спортом, разнообразных форм проведения досуга, а также осуществление специфических программ поддержки (например, лиц, страдающих алкоголизмом).

Управление стрессом на уровне работника. Не только общество и организация должны позаботиться об уменьшении потенциальных источников стресса - многое зависит от самого работника. Рекомендации, как избежать стресса, - простые, но достаточно надежные средства, способствующие предупреждению стресса. Как известно, предупредить негативное явление всегда легче, чем иметь дело с его последствиями. Наиболее распространенными рекомендациями относительно предупреждения стресса являются:

умение правильно распределять свое время (например, составить список наиболее приоритетных задач, проанализировать затраты времени на выполнение различных видов деятельности, рационально использовать время и изыскивать дополнительные резервы времени);

занятия спортом и физическими упражнениями;

овладение навыками тренировки, техникой самогипноза и другими методами релаксации[12]. стресс организация поведенческий

Щербатых Ю.В., считает, что ключевая роль в управлении стрессами отводится контролю их уровня, который осуществляется путем отслеживания проявлений характерных признаков стресса. Для организации профилактических мероприятий необходимо, прежде всего, дать оценку ситуации в компании, в том числе, основных стрессогенных факторов и моделей поведения персонала, например, степени устойчивости к организационному стрессу, уровню профессионального выгорания, нервно-психического напряжения, а также морально-психологическому климату в коллективе.
 На основании данных диагностики выявляются «группы риска» и конкретные сотрудники, чье состояние требует первостепенного вмешательства. Одновременно определяются основные проблемные зоны и стресс-факторы, которые необходимо корректировать (например, изменить график труда и пр.), разрабатываются программы мероприятий по профилактике профессионального стресса[16].

Китаев-Смык Л.А., утверждает, что в качестве профилактических мер наиболее эффективны:

. Обучающие мероприятия. В качестве обучающих мероприятий наиболее эффективны тренинги, хотя можно использовать, и семинарские занятия, и лекции. Все тренинги, направленные на профилактику стресса можно условно разделить на 3 группы:

тренинги по управлению временем. Способствует снижению влияния наиболее распространенного стрессора - нехватка времени.

тренинги по развитию конкретных рабочих навыков: тренинг навыков презентации, продаж, обслуживания клиентов, общения по телефону, проведения переговоров, публичных выступлений, управления, наставничества и т.д. Эти тренинги направлены на повышение уровня компетентности персонала и соответственно способствуют снижению стресса, вызванного невысокой эффективностью работы сотрудников.

тренинги по овладению навыками саморегуляции. Эти тренинги наиболее актуальны для профессий, основной рабочий процесс которых связан с нервным напряжением. И если сотрудники умеют правильно расслабляться, то их эффективность резко повышается, снижается количество ошибок, конфликтов с клиентами и внутри коллектива.

Кроме того, стрессоры могут быть двух видов:

универсальные - характерные для всех работников проблемные зоны,

свойственные для какой-то определенной, чаще всего профессиональной, группы сотрудников.

Универсальной зоной в очень многих организациях является неумение управлять своим временем, плохие навыки самоорганизации. В этом случае наиболее адекватным способом преодоления стресса некомпетентности является организация обучения по тайм-мененджменту.

Таймменеджмент (или управление временем) - методика, направленная на повышение эффективности использования времени. В основе тайм-менеджмента лежит навык правильной постановки целей и перевод их на уровень мероприятий, эффективное распределение мероприятий в течение рабочего времени (умение грамотно расставлять приоритеты), а также регулярная рефлексивная оценка собственного дня с целью выявления эффективно и неэффективно потраченного времени.

Умение грамотно распределить рабочее и свободное время - довольно эффективное средство борьбы со стрессовым состоянием, помогает правильно и наиболее оптимально структурировать и распланировать свой рабочий день.

В консультативной практике в последнее время довольно популярно проведение хронометража дня или недели, с последующим анализом эффективности использования рабочего времени. Как показывает опыт, одно только понимание, куда же делось время, заметно снижает уровень стресса. А если еще удается структурировать дела так, чтобы больше успевать, а также исключить потери и оградить себя от «воров» времени, то приобретенное благодаря этому спокойствие позволяет намного повысить собственную производительность труда.

Кроме универсальных, для разных групп работников наиболее типичны различные стрессоры. Так, например, для руководителей, сотрудников отдела продаж, сотрудников отдела закупок причиной стресса может быть чрезмерное напряжение перед важными переговорами или ответственной встречей. Это во многом обусловлено неуверенностью в себе, невысоким уровнем компетентности в области ведения переговоров.

Бугаев Л.А., утверждает, что стресс, вызванный осознанием работником своей некомпетентности, является наиболее распространенным. Для предотвращения данного вида стресса служба персонала обладает большим количеством рычагов[4].

. Организация «Обучения действием». В основе технологии «обучения действием» лежит принцип осознания и работы над своей рабочей проблемой самостоятельно каждым сотрудником. Группа помогает каждому своему участнику, задавая такие вопросы, которые позволят ему понять что-то новое и самостоятельно продвинуться в решении своей проблемы.

Цель технологии «Обучение действием» - структурировать процесс изучения собственного опыта решения реальной задачи и опыта своих коллег через задавание вопросов, и помочь обучающемуся прояснить для себя, что он должен делать и как.

. Производственная гимнастика является хорошим профилактическим средством в борьбе со стрессом. Помимо пользы для здоровья, производственная гимнастика при правильной организации сплачивает коллектив. Роль службы персонала здесь заключается в том, чтобы в каждом подразделении совместно с его руководителем выбрать энтузиаста здорового образа жизни и вместе с ним разработать комплекс упражнений, направленных, на работу тех мышц, которые в течение дня обычно бездействуют. Гимнастику лучше делать два раза в день - около 11 часов утра и около 16 часов дня. Именно в это время начинает снижаться работоспособность человека и ему требуется повышение концентрации внимания. Десяти минут вполне достаточно, чтобы немного встряхнуться и размять тело.

. Организация нерабочей активности персонала - это самый приятный способ профилактики стресса. Переключение с одного вида деятельности на другой, любая активность - все это хорошая профилактика стресса. Занятия спортом, корпоративные спортивные соревнования, совместный кульпоход в театр, кино или в клуб, походы в лес, выезд на пикник, за грибами, а также прочие активные внутрикорпоративные мероприятия - не только поддерживают психологическое равновесие в коллективе, но и имеют выраженный командообразующий эффект. Хорошо, если по желанию самих сотрудников на таких корпоративных мероприятиях будут присутствовать члены их семей. Футбольный матч между командами «папы-дети» - хорошая разрядка и для тех и для других. Этот метод используют практически все компании и суть его - переключиться с одного вида деятельности (рабочего) на принципиально другой - физический, игровой. Важно еще то, что если, например, в случае, работы над ответственным проектом человека сопровождают не всегда позитивные переживания (напряжение, раздражение, утомление), то при выборе деятельности-переключения важно выбирать такую, которая приносила бы только положительные эмоции[9].

Бодров В.А., пишет, что многое зависит от самого работника и в плане создания благоприятных социальных факторов, способствующих предупреждению стресса. Это, в первую очередь, налаживание дружеских отношений в семье, создание атмосферы поддержки и доброжелательства в отношениях с друзьями и коллегами по работе.

Идеальным будет такое положение, когда производительность находится на возможно более высоком уровне, а стресс - на возможно более низком. Чтобы достичь этого, руководители должны научиться справляться со стрессом в самих себе. Люди, страдающие от чрезмерного стресса на ра­боте, могут попытаться применить следующие методы:

1. Нужно разработатать систему приоритетов в своей работе. Свою работу надо оценивать следую­щим образом: «должен сделать сегодня», «сделать позднее на этой неделе» и «сделать, когда будет время».

2. Надо научиться говорить «нет», когда достигаешь предела, после которого уже нельзя взять на себя больше работы. Важно, объяснить начальнику, что понятна важность задания. Затем необходимо, описать конкретные приоритетные работы, над которыми в настоящее время идет работа. Если он настаивает на выполнении нового задания, нужно спросить, какую работу надо отложить до завершения нового задания.

3. Необходимо наладить особенно эффективные и надежные отношения с боссом. Нужно понять его проблемы и помочь ему понять свои. Желательно, научить босса уважать приоритеты сотрудника, его рабочую нагрузку и давать обоснованные поручения.

4. Обязательно нужно не соглашаться с руководителем или кем-либо, кто начинает выставлять противоречивые требования (конфликт ролей). Необходимо объяснить, что эти требования тянут в противоположных направлениях. Нужно попросить устроить совещание со всеми заинтересованными сторонами, чтобы выяснить вопрос. Важно, не занимать обвинительно-агрессивной позиции; нужно просто объяснить, какие конкретные про­блемы создают противоречивые требования.

5. Нужно сообщить руководителю или сотрудникам, когда почувствуете, что ожидания или стандарты оценки не ясны (неопределенность ролей). Необходимо сказать им, что несколько неуверенны относительно ряда конкретных, связанных с задани­ем вопросов и хотелось бы иметь возможность обсудить эти вопросы с ними.

6. Важно, обсудить чувство скуки или отсутствие интереса к работе с руководителем[3].

Работа по управлению стрессом сложна, многопланова и требует от службы персонала комплексного подхода. Оптимально, когда в кадровую политику и план работы службы персонала на год включается специальная подпрограмма, направленная на профилактику возникновения стресса в организации. Наибольший успех работы по стресс-менеджменту бывает именно тогда, когда этому вопросу постоянно уделяется внимание. А мониторинг уровня стрессового напряжения сотрудников и выявление причин возникновения стрессовых факторов позволяет оперативно корректировать усилия по управлению стрессом и не допускать кризисных ситуаций, что в конечном итоге способствует здоровому климату в коллективе и работает по повышение производительности труда.

Таким образом, сводя воедино данные исследований, проведенных в рамках данной главы курсовой работы, можно выделить, различные ключевые элементы борьбы со стрессом, такие как поддержание здорового и гармоничного образа жизни, участие в программах физических упражнений, установление баланса между домом и работой, сохранение оптимистического взгляда на жизнь, самоуправление. Также можно выделить такие элементы борьбы со стрессом, как эффективное решение проблем ведущих к стрессовым состояниям, реалистичный подход к ожиданиям относительно самого себя и окружающих, обеспечение адекватной эмоциональной поддержки дома и в рабочих отношениях, управление эффективностью труда, адекватное управление изменениями, мониторинг стресса и использование посторонней помощи, когда она необходима. В качестве профилактики стресса каждый сотрудник, должен быть ответственен за свои переживания, за здоровье своей нервной системы. Нужно давать своему организму отдых, тогда когда он в нем нуждается. Важно в моменты нервного напряжения говорить различные позитивные мысли, которые помогут успокоиться.

Заключение

Целью и задачами данной курсовой работы являлось раскрытие сущности стресса и описание профилактики стрессов в организации.

В хоþдеþ курсоþвоþй раþбоþты, былоþ выявлеþноþ, что стресс - это состояние индивида, которое возникает как ответ на различные экстремальные виды воздействия внешней и внутренней среды, которые выводят из равновесия физические или психологические функции человека. В целом стресс - явление достаточно распространенное и обычное. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны, но чрезмерный стресс создает проблемы, как для лица, так и для организации в выполнении поставленных задач. Человек больше и чаще страдает от нанесенных ему обид, чувства собственной незащищенности, неуверенности в завтрашнем дне. Конфликтные ситуации нередко сопровождаются сильными переживаниями, которые переходят в стресс. Умелое управление стрессами позволяет предотвращать конфликты, а в случае их возникновения - грамотно их решать. Небольшой и непродолжительный стресс может лишь слегка влиять на человека, а длительный и (или) значительный выводит из равновесия его физиологические и психологические функции, отрицательно сказывается на здоровье, работоспособности, эффективности труда и отношений в коллективе.

Также было выяснено, что выделяют различные ключевые элеметы борьбы со стрессом, такие как поддержание здорового и гармоничного образа жизни, участие в программах физических упражнений, установление баланса между домом и работой, сохранение оптимистического взгляда на жизнь, самоуправление. Также можно выделить такие элементы борьбы со стрессом, как эффективное решение проблем ведущих к стрессовым состояниям, реалистичный подход к ожиданиям относительно самого себя и окружающих, обеспечение адекватной эмоциональной поддержки дома и в рабочих отношениях, управление эффективностью труда, адекватное управление изменениями, мониторинг стресса и использование посторонней помощи, когда она необходима.

В качестве профилактики стресса каждый сотрудник, должен быть ответственен за свои переживания, за здоровье своей нервной системы. Нужно давать своему организму отдых, тогда когда он в нем нуждается. Важно в моменты нервного напряжения говорить различные позитивные мысли, которые помогут успокоиться.

Глоссарий

1) Конфликт - это процесс развития взаимодействия субъектов по поводу различия их интересов и ценностных ориентации[13].

) Мониторинг удовлетворенности персонала - это наиболее эффективный способ взглянуть на организацию глазами сотрудников и понять насколько сотрудники доверяют руководству компании, как сотрудники относятся к своей работе в компании и др[13].

) Персонал - это личный состав организации, работающий по найму и обладающий определенными признаками[13].

) Профилактика стрессового состояния работника - система мер по организации рационального режима труда и отдыха, коррекции функционального состояния и повышению уровня тренированности, рациональной организации рабочего места с учетом эргономических требований, улучшению психологического климата в коллективе и социальной поддержки[7].

) Стрессовое интервью - это способ определения стрессоустойчивости кандидата, уверенности в себе, способности выдержать давление со стороны клиентов, партнеров, руководителей, коллег и т.д[13].

) Стресс - это специфическое внутреннее состояние человека, негативное последствие напряжения, обусловленное трудом[13].

) Стрессоустойчивость менеджера - это умение преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, понимать человеческие настроения, проявляя выдержку и такт[13].

) Таймменеджмент - это действие или процесс тренировки сознательного контроля над количеством времени, потраченного на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность[10].

) Эмоции- это особый вид психических процессов или состояний человека, которые проявляются в переживании каких-либо значимых ситуаций (радость, страх, удовольствие), явлений и событий в течение жизни[7].

) Эффективность труда - это спектр деятельности работника, направленной на повышение эффективности работы всего предприятия и развитие собственных способностей[10].

Библиографический список литературы

1) Александрова Ю.И. Психофизиология: Учебник для вузов. 2-е изд., доп. и перераб. / Под. ред. Ю. И.Александрова. - СПб.: Питер, 2013. - 496с.

) Бильданова В.Р. Психофизиология: учебно-методический комплекс. - Елабуга Изд-во ЕГПУ, 2009. - 44с.

) Бодров В.А. Проблема преодоления стресса // Психологический журнал. - 2009. - № 2. - 113-123с.

) Бугаев Л.А. Психофизиология профессиональной деятельности / Новочеркасск, 2012 - 71с.

) Греченко Т.Н. Психофизиология: Учебное пособие. - М: Гардарики, 2010. - 358с.

) Данилова Н.Н. Психофизиология / Н.Н. Данилова.- М.: Аспект Пресс, Учебник для вузов.2009.-373с.

) Дудьеþв В.П. Психоþмоþтоþрикаþ: слоþв.-спраþв. / В.П. Дудьеþв. - М. : Гумаþнитаþр. изд. цеþнтр ВЛАþДОþС, 2008 - 127с.

) Закатова А.Н. Стресс замедленного действия // Новый персонал. -2010. -№6. - 34-38с.

) Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. - М.: Наука, 2012. -265с.

) Коþндраþтьеþв М.Ю. Психоþлоþгичеþский леþксикоþн: слоþв.-спраþв. / Реþд.- соþст. Л.Аþ.Каþрпеþнкоþ; Поþд оþбщ.реþд. Аþ.В. Пеþтроþвскоþгоþ. - М.: ПЕþР СЭ, 2009. - 451с.

) Марищук В.Л., Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. - СПб.: Питер, 2009. - 258с.

) Марютина Т.М., Ермолаев О.Ю. Введение в психофизиологию: Учебное пособие. - М.: Педагогика, 2013. - 182с.

) Слоþваþрь поþ упраþвлеþнию пеþрсоþнаþлоþм. / [Элеþктроþнный реþсурс] - Реþжим доþступаþ: http://hr-poþrtaþl.ru/vgloþssaþry, своþбоþдный.

) Суворова В.В. Психофизиология стресса. - М.: Педагогика, 2011. - 208с.

) Щербатых Ю.В. Психология стресса. - М.: Академия, 2010. - 250с.

) Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. - СПб., 2010. - 256с.

) Уфаев К.А. Психологическое давление: стресс на работе // Новый персонал. - 2008. -№7-8. - 44с.

Приложение А

Рисунок 1. Факторы окружения человека, ведущие к проявлению стресса и появлению защитной реакции.



Приложение Б

Рисунок 2. Причины увеличивающие возможность возникновения стресса.

