Стрессы и их влияние на эффективность трудовой деятельности

Введение

стресс поведение профессиональный

По мере перехода комплексной автоматизации производства возрастает роль человека как субъекта труда и управления. Человек несет ответственность за эффективную работу всей технической системы и допущенная им ошибка может привести в некоторых случаях к очень тяжелым последствиям.

Изучение и проектирование таких систем создали необходимые предпосылки для объединения технических дисциплин и наук о человеке и его трудовой деятельности, обусловили появление новых исследовательских задач. Эта задача, связанная с описанием характеристик человека как оппонента автоматизированной системы. Речь идет о процессах восприятия информации, памяти, принятия решений, исследованиях движений, проблемах мотивации, готовности к деятельности, стресса.

Проблема воздействия на человека критических ситуаций издавна привлекала к себе внимание. За последние 30-40 лет особо возрос интерес к феномену стресса, к деятельности и адаптации в стрессовых условиях. Стресс повинен в возникновении, как психических заболеваний, так и ряда заболеваний внутренних органов. Стресс может спровоцировать любую болезнь. По данным Всемирной организации здравоохранения 45 % всей заболеваний связано со стрессом. А ряд отечественных медиков не без основания считают, что до 50 % посетителей поликлиник - практически здоровые люди, нуждающиеся лишь в помощи психолога.

Зачастую причины, вызывающие стресс, лежат в профессиональной деятельности человека. Причем не всегда они вызваны взаимодействием с другими людьми (например, конфликт с сотрудниками или клиентами, выговор начальства), но и внутренними причинами, находящимися, внутри самого человека. Тут может сказаться, как чрезмерная перегруженность, постоянный дефицит времени, накопившаяся усталость, так и страх не справиться с поставленной задачей или ошибиться в процессе ее выполнения, высокая ответственность за принимаемые решения, опасения быть обойденным кем-то из сослуживцев, когда речь идет о повышении, потерять работу и другие, очень многоликие проблемы.

Но стресс может быть и полезным. Он в считанные секунды позволяет мобилизовать скрытые силы организма на борьбу с препятствиями, жизненными трудностями, опасностями.

Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности, несомненно. Стрессовые ситуации возникают как дома, так и на работе. С точки зрения управления, наибольший интерес для нас представляют организационные факторы, которые вызывают стресс на рабочих местах. Знание этих факторов и удаление 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 любой деятельности. Поэтому в данной работе рассматриваются и личностные факторы, вызывающие стресс.

Объектом исследования выступают стрессы и их влияние на трудовой коллектив.

Цель данной работы - изучение влияние стресса на эффективность трудовой деятельности

1. Стресс: понятие, сущность, фактор и виды

Стресс (от англ. stress - «давление, напряжение»)- состояние индивида, которое возникает как ответ на различные экстремальные виды воздействия внешней и внутренней среды, которые выводят из равновесия физические или психологические функции человека.

Участие в конфликтных ситуациях часто сопровождается усилением стрессового состояния человека. Конфликт представляет собой сложные отношения между оппонентами, отмеченные сильными эмоциональными переживаниями. Участие в конфликте предполагает затраты эмоций, нервов, сил, а это может привести к разовому или хроническому стрессу. Вместе с тем неадекватное восприятие ситуации, которая происходит через стрессовое состояние одного из ее участников, довольно часто приводит к конфликтам. Например: руководитель подразделения по дороге на работу долго стоял в «пробке» на дороге, опоздавши на важное совещание в организации. В результате сотрудники подразделения - его подчиненные - получили выговор за грехи, которых не было. (Состоялось перенесение негативных эмоций из внешней ситуации, неподвластных человеку, на внутреннюю).

Стресс, так же, как и конфликт, тесно связан с потребностями человека, невозможностью реализовать их, а это приводит к многократному усилению действия психологических механизмов защиты, физиологических возможностей.

Человек в состоянии стресса способен на невероятные (по сравнению со спокойным состоянием) поступки: в момент стресса в кровь выбрасывается большое количество адреналина, мобилизуются все резервы организма и возможности человека резко растут, но только на определенное время. Продолжительность этого периода и последствия для организма у каждого человека свои. В целом считается, что небольшой и непродолжительный стресс может быть даже полезным для выполнения работы и безвредный для человека, а длительный и значительный - может привести к разным нежелательным последствиям. По данным исследований физиологов, если стресс длится месяц, год и уже стал причиной какого- либо заболевания, вернуть физиологические функции организма в норму практически невозможно.

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. Психологи считают, что человек больше и чаще страдает от нанесенных ему обид, чувства собственной незащищенности, неуверенности в завтрашнем дне.

Факторы, вызывающие стресс- это воздействие на человека со стороны внешней и внутренней среды, что приводит его в состояние стресса. Основные факторы, влияющие на возникновение стресса человека в организации: организационные, внутриорганизационные, личные.

Организационные факторы определяются позицией индивида в организации, в частности, отсутствием работы, соответствующей его квалификации; плохими отношениями с сотрудниками; отсутствием перспектив роста, наличием конкуренции на рабочих местах и др. Рассмотрим примеры организационных факторов:

 недостаточные нагрузки сотрудника, по которым работник не имеет возможности продемонстрировать свою квалификацию в полной мере. Ситуация, что достаточно часто встречается в отечественных организациях, перешедших на сокращенный режим работы или вынужденных сокращать объемы работ через неуплату заказчиками.

 недостаточно хорошее понимание работником своей роли и места в производственном процессе, коллективе. Такая ситуация обычно бывает вызвана отсутствием четко установленных прав и обязанностей специалиста, неясность задачи, отсутствием перспектив роста.

 необходимость одновременного выполнения различных задач, не связанных между собой, но срочных. Эта причина часто встречается среди руководителей среднего звена в организации при отсутствии разграничения функций между подразделениями и уровнями управления;

 неучастие работников в управлении организацией, принятии решений по дальнейшему развитию деятельности организации в период резкой смены направлений ее активности. Такая ситуация характерна для значительного числа крупных отечественных предприятий, где не налажена система управления персоналом и простые сотрудники являются оторванными от процесса принятия решений. На многих фирмах Запада существуют целые программы привлечения персонала к делам фирмы и разработки стратегических решений, особенно при необходимости увеличения объема производства или улучшения качества изделий, выпускаемых.

 изменение задач наемного рабочего после перехода на работу в частные структуры, осознание этим работником своей основной задачи - увеличение прибыли владельца этой фирмы.

Внутриорганизационные факторы вызывают возникновения стрессов в результате действия таких обстоятельств:

 отсутствием работы или длительным ее поиском;

 конкуренции на рынке труда;

 кризисного состояния экономики страны и региона в частности;

 семейных трудностей.

Личные факторы, которые вызывают состояние стресса, начинают действовать под влиянием нереализованных потребностей личности, эмоциональной неустойчивости, заниженной или завышенной самооценки и так далее. У многих со словом «стресс» связаны только негативные ассоциации. На самом же деле стрессы бывают двух видов:

 полезные стрессы, или эустрессы. Для полноценной жизни каждому необходима небольшая доза полезного стресса - без этого нашему организму пришлось бы тяжело. Например, чтобы утром подняться с кровати и пойти на работу, нужно полностью проснуться. А чтобы работать продуктивно и с удовольствием, человеку необходима реакция пробуждения, или эустресс (небольшая порция адреналина). Назовем это состояние «реакцией пробуждения».

 вредные стрессы, или дистрессы, возникают, когда напряжение достигает критической точки, когда нет больше сил бороться с ним. Например, если недосып уже хронический. Именно это эмоциональное состояние мы подразумеваем, когда говорим, что находимся «в состоянии стресса».

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ВРЕДНОГО СТРЕССА (ДИСТРЕССА):

 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, то есть 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 так далее. 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 вы подвержены постоянно, который идет с вами фоном по жизни и вы настолько к нему привыкли, что вроде как и не замечаете. Например, вас перманентно что-то раздражает, какая-та ситуация в жизни, в которой вы находитесь и деться от которой, как вам кажется, не можете. 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". О вреде стресса подробно написано в этой статье. 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.

СИМПТОМЫ СТРЕССА (ДИСТРЕССА):

 частые болезни, ослабление иммунной системы организма;

 расстройство половой функции;

 головные боли, желудочные боли, язвенные болезни;

 ухудшение сна;

 потеря аппетита или наоборот излишнее употребление пищи;

 изменение предпочтений в еде: если раньше, например, много острого или сладкого не хотелось - то в состоянии стресса наоборот хочется и помногу;

 повышенная возбудимость: чаще хочется раздражаться, злиться, сердиться, беспричинно смеяться;

ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА.

Стресс, прежде всего, влияет на психологию человека и его поведение. Чаще всего поведение меняется следующим образом:

 человек становиться очень раздражительным;

 неадекватно реагирует на малейшие затруднения;

 становиться менее активным, в результате чего не успевает сделать то, что запланировал;

 количество успешно выполненных дел уменьшается;

 у человека возникает частое желание спорить;

 он становится излишне критичным к вещам, которые раньше его вполне устраивал;

 человек испытывает потребность в алкоголе, или других заменителях, для повышения уверенности в себе;

 он находится в состоянии постоянного уныния и жалости к себе;

 человек теряет контроль над ситуацией: он не может справиться с множеством проблем, требующих одновременного и немедленного решения;

 человек часто испытывает такие нежелательные реакции организма, как: учащенное сердцебиение, расстройство желудка, потливость, лихорадка и высыпания на коже;

 человек склонен объяснять эти проявления просто усложнением жизни, считает невозможным контролировать изменчивую ситуацию и даже не пытается этого делать.

2. Стресс и его влияние на эффективность трудовой деятельности

.1 Причины и признаки стрессового поведения

Стресс - это совокупность защитных реакций организма, состояние напряжения, возникающее в трудных жизненных ситуациях. Стресс часто является результатом нескольких причин, например, таких, как психологическое давление на работе, плохие условия труда, неспособность эффективно организовать и управлять своим временем. Выделяют восемь групп причин стресса.

Первая группа - личностные причины. К стрессу могут привести взгляды, эмоциональные реакции и состояния, образ мышления и особенности поведения человека. Стресс может быть обусловлен нереалистичными ожиданиями и переоценкой своих возможностей, завышенными требованиями к себе. Иногда руководителей подводит неумение отказать кому-либо. К стрессу приводят также финансовые трудности и неэффективное управление собственным временем.

Вторая группа причин. К межличностным и групповым причинам стресса относятся завышенные требования отдельных людей или группы, предъявляемые к человеку, зависимость от других, отсутствие уважения со стороны окружающих, отсутствие возможности участвовать в принятии решений и тому подобное. Источником стресса являются ролевые и межличностные конфликты.

Третья группа причин - организационные. К ней можно отнести: неадекватные стиль и методы управления, низкий уровень координации совместной деятельности, неопределенность в области целеполагания, несоответствие других работников требованиям деятельности, сокрытие необходимой и достаточной информации, отсутствие в организации «корпоративного духа». Стресс возникает в связи с отсутствием обратной связи, особенно если подчиненный не знает, как руководитель оценивает результаты его деятельности. Высокая конкуренция внутри организации и достижение работником предела карьеры - дополнительные источники стресса.

Так называемая «социальная» группа причин включает неблагоприятные физические факторы рабочей среды (шум, освещенность, температура и тому подобное.). Для жителей городов большое значение имеет транспортная усталость, жилищные проблемы, высокий уровень преступности и тому подобное.

Группа причин стресса, связанных с культурой:

 расовые, религиозные, сексуальные предрассудки и дискриминация;

 жесткие ожидания определенного типа поведения от людей, согласно их статусу или положению в обществе, ущемляющие их достоинство и тому подобное.

В шестую группу входят национальные причины. Стрессовыми факторами в современной России являются экономический кризис, безработица, налоги. К этой группе относятся национальные катастрофы, война и угроза войны и тому подобное.

Международные причины стресса, с которыми в настоящее время приходится сталкиваться достаточно часто, связаны с трудностью понимания культурных различий и миграцией.

Причины стресса, свойственные для человека как вида, относят к группе глобальных. Традиционно выделяются четыре глобальные проблемы, которые имеют различную значимость для различных возрастных групп. Принятие несовершенства человеческого тела является стрессовым фактором в основном для подростков. К глобальным причинам относятся болезненное восприятие процесса старения, сравнительная незначимость человека в мире, осознание необратимости смерти.

Признаки стресса на работе.

Как понять, что с профессиональным стрессом необходимо что-то делать? В этом вам помогут признаки профессионального стресса, ведь влияние стресса бывает воистину непредсказуемым.

Физические признаки стресса на работе: головная боли, зубная боль, боль в груди, боли в сердце, одышка. Учащение сердцебиения, высокое кровяное давление, боли в мышцах, расстройство желудка, запор или диарея. Повышенное потоотделение, усталость, бессонница, снижение иммунитета.

Психосоциальные признаки стресса на работе: беспокойство, раздражительность, печаль, гнев. Частые перепады настроения, гиперчувствительность, апатия, депрессия, замедленная реакция или скачкообразность мыслей. Ощущение тревоги, беспомощности и безнадежности.

Поведенческие признаки стресса на работе: переедание или потеря аппетита, нетерпение, раздражительность, озлобленность, увеличение употребления алкоголя, никотина или наркотиков, социальная самоизоляция (нежелание общаться с другими людьми), пренебрежение ответственностью, низкая производительность труда, несоблюдение правил элементарной личной гигиены, изменение отношений в семье.

.2 Последствия стресса на рабочем месте

Имеются данные, что стресс далеко не всегда оказывает вредное воздействие на работников и их производственную деятельность. На самом деле, слишком низкий уровень стресса может привести даже к снижению производительности. Отмечается, что легкий стресс, например, приход нового начальника или неожиданное перемещение, может оказать положительное воздействие, поскольку вынуждают работника мобилизоваться для самоутверждения в новых условиях: так, во многих японских компаниях одним из положений кадровой политики является регулярная ротация кадров. Легкий стресс также улучшает кровообращение, приводит к усилению активности и, в конечном итоге, новым производственным успехам. Однако высокие уровни стресса оказывают серьезное вредное воздействие на физиологическую, психологическую и поведенческую стороны жизнедеятельности человека.

Стресс вызывает химические и иные изменения в физическом, ментальном или эмоциональном состоянии. Эти реакции генерируют энергию, помогающую человеку справиться с воспринимаемой угрозой своему благополучию (стрессором). До поры до времени все хорошо - но, если стрессор не устранен, а энергия не рассеивается каким-либо иным образом (как при физических упражнениях), это начинает попросту истощать человека. В конце концов, стресс вызывает упадок сил и/или физическое заболевание. Поскольку физиологические реакции на стресс описаны в большом количестве литературе достаточно подробно, я не буду останавливаться на этом вопросе.

В то время как взаимосвязи между стрессом и физическим здоровьем человека уделялось пристальное внимание, особенно медиками, воздействие стресса на психологическое состояние исследовано не столь подробно. В то же время имеются данные, что имеется прямая зависимость между высоким уровнем стресса и такими агрессивными действиями, как саботаж, межличностная агрессия, враждебное поведение и жалобы. Психологические проблемы подобного типа, вызванные стрессом, приводят в свою очередь к неудовлетворительному исполнению служебных обязанностей, заниженной самооценке, сопротивлению указаниям руководства, неспособности сосредоточиться и принять решение и к неудовлетворенности работой. Эти последствия стресса приносят прямые убытки организации.

Высокий уровень стресса оказывает также не всегда заметное, но абсолютно реальное воздействие на продуктивность работы менеджеров, занимающих ключевые посты в организации. Так, например, менеджеры, постоянно подвергающиеся воздействию стресса, становятся жертвой резких перепадов настроения, и их подчиненные вскоре приобретают привычку не беспокоить их, даже когда речь идет о серьезных вопросах. Иногда менеджеры осознают недостатки собственного поведения; они чувствуют, что не соответствуют ожиданиям, связанным с занимаемой должностью, и страдают от потери самоуважения. В подобном состоянии они могут медлить и откладывать принятие решений. И, наконец, они негодуют, когда руководство пытается вернуть их в рабочее состояние, и начинают ненавидеть свою работу.

Еще одним аспектом воздействия стресса является изменение в поведении человека. Прямым результатом сильных стрессов на работе могут являться такие поведенческие реакции, как недоедание или переедание, злоупотребление курением, алкоголем, наркотиками и антидепрессантами. В ряде исследований получены определенные свидетельства о наличии прямой связи между стрессом и прогулами, а также текучестью кадров.

Можно также отметить взаимосвязь между темпераментом человека и его реакцией на стресс. Специалисты указывают, что у меланхоликов стрессовые реакции чаще всего связаны с возбуждением конституции, например тревогой или испугом, фобией или невротической тревожностью. У холериков - типичная стрессовая реакция - гнев. Вот почему они чаще страдают гипертонией, язвой желудка, язвенным колитом. У флегматиков под действием стресса снижается активность щитовидной железы, замедляется обмен веществ и может повышаться содержание сахара в крови, что приводит к преддиабетическому состоянию. В стрессовых ситуациях они "нажимают" на еду, в результате чего могут становиться тучными. Легче всего, благодаря своей сильной нервной системе, переносят стрессы сангвиники.

Таким образом, в производственной обстановке работа в условиях повышенного уровня стресса, может вызвать «неэффективное поведение, избыточные реакции или неспособность восстановиться после работы». Более того, профессиональный стресс, начавшись у одного работника, может охватить целый отдел и распространиться на всю компанию. Такое «заражение» связанно с тем, что люди в состоянии стресса пессимистичны, у них сильны негативное восприятие и оценка ситуации. Постоянно взаимодействуя на работе с коллегами, находящимися под влиянием тех же стресс- факторов, они способствуют развитию у них таких же симптомов профессионального выгорания.

3. Синдром профессионального выгорания

.1 Понятие, этапы и факторы профессионального выгорания

За последние годы в мире, как собственно и в России, все чаще стали упоминаться термины «профессиональный стресс» и «профессиональное выгорание». Синдром профессионального выгорания формируется на фоне постоянного стресса. Он ведет к истощению личностных и эмоционально-энергетических ресурсов организма работника. Такая проблема возникает из-за того, что накопившиеся отрицательные эмоции не находят выхода. Такому человеку просто необходима некоторая разрядка, которая позволит «выпустить пар». Причины профессионального выгорания могут быть самые разные.

Первая стадия данного синдрома характеризуется забываниями каких-либо деталей и мелочей. Это может проявляться так: вы постоянно забываете, внесли ли нужную запись в какой-то документ, задали ли запланированный вопрос, получили ли вы должный ответ и прочее. Кроме того, у вас может наблюдаться некоторый сбой в процессе выполнения двигательных действий. Вначале мало кто обращает особое внимание на «девичью память» или «склероз». В зависимости от рода деятельности, интенсивности нагрузок и психологических особенностей первый этап профессионального выгорания может длиться от 3 до 5 лет.

Второй этап синдрома профессионального выгорания характеризуется значительной потерей интереса к работе и к общению, как с коллегами, так и с членами семьи. Особенно человек не желает каким-либо образом контактировать с теми, с кем приходится сталкиваться по роду своей деятельности. Это может быть начальство, клиенты и т.п. У такого специалиста часто может возникать ощущение в духе «неделя длится невыносимо долго», «четверг кажется пятницей» и прочих. К концу рабочей недели у такого человека наступает апатия, и проявляются соматические симптомы, такие как отсутствие сил, недостаток энергии, головные боли по вечерам и «мертвый» сон без сновидений. Такие люди склонны к простудным заболеваниям и проявляют повышенную раздражительность. Эта стадия профессионального выгорания в зависимости от множества факторов может длиться от 5 до 15 лет.

Третий этап характеризуется полнейшим личностным выгоранием, сопровождаемым потерей всякого интереса к работе и жизни. Человеку свойственно эмоциональное безразличие, ощущение беспрерывного упадка сил и потеря остроты мышления. Такие люди стремятся к уединению. Все контакты ограничиваются домашними животными и одинокими прогулками на природе. Длительность данной стадии может затянуться на 20 лет.

Рассмотрим основные факторы профессионального выгорания, а также психологические особенности людей, которые могут привести к подобной проблеме.

В-первую очередь подвержены профессиональному выгоранию личности, которые, по долгу службы, вынуждены постоянно общаться с людьми, как знакомыми, так и незнакомыми. Сюда можно отнести руководителей, менеджеров по продажам, социальных и медицинских работников, консультантов, преподавателей, полицейских и тому подобное. Быстрее всего «выгорают» люди-интроверты, психологические особенности которых абсолютно не подходят для постоянных коммуникативных контактов с людьми. Такие личности не обладают избытком жизненной энергии, отличаются скромностью и застенчивостью, склонны концентрироваться на предмете своей деятельности. Именно такие люди, которые характеризуются относительной замкнутостью, способны постоянно накапливать эмоциональный дискомфорт, при этом, не «выбрасывая» свои переживания во внешнюю среду.

Кроме того, эмоциональное и профессиональное выгорание может коснуться людей, которые постоянно испытывают внутренний конфликт в связи со своей профессиональной деятельностью. Отличным примером могут стать женщины, которые «разрываются» между работой и семьей или испытывают постоянный прессинг из-за того, что есть необходимость постоянно доказывать свои возможности и профессионализм в конкуренции с представителями сильного пола.

Также выгоранию подвержены те работники, над которыми постоянно висит угроза потери рабочего места. Например, в России это относится к специалистам, возраст которых перевалил за 45 лет. Страх не найти новую работу может стать основанием для развития столь распространенного синдрома.

Профессиональное выгорание может коснуться также тех работников, которые вынуждены находиться в непривычных для них условиях. При этом они обязаны показать максимальную результативность. Например, еще вчерашний студент, мечтающий о высокооплачиваемой работе, попадает на рабочее место, где на него возлагают серьезную ответственность, к которой он еще морально не готов. Чувствуя свою некоторую некомпетентность, человек в таких условиях подвержен постоянному стрессу, и в подобных ситуациях синдром профессионального выгорания может дать о себе знать уже через полгода. К примеру, сразу же после студенческой скамьи, где вся ответственность состояла в получении отметок и зачетов, студент начинает рассматривать вакансии кладовщика в Новосибирске, где работа будет связана с материальной ответственностью. Помимо этого, синдром может коснуться жителей больших городов, которые, сами того не желая, вынуждены постоянно контактировать с огромным количеством людей, особенно в общественных местах.

Следует отметить, что существует категория людей, которая меньше подвержена синдрому профессионального выгорания, и для которой такая проблема наносит наименьший вред для физического и эмоционального здоровья. Во-первых, это касается людей, которые целенаправленно заботятся о своем здоровье и тщательно следят за своей физической формой. Также сюда можно отнести людей, которые имеют достаточно высокую самооценку и уверенность в своих умениях, навыках и способностях. Профессиональному выгоранию в меньшей степени подвержены те люди, которые могут проявлять гибкость в стрессовых ситуациях. Такие личности зачастую отличаются высокой подвижностью, коммуникабельностью, открытостью, самостоятельностью и умением решать проблемы, полагаясь исключительно на себя. Умение поддерживать оптимистические взгляды относительно себя и своего окружение - также отличная профилактика синдрома профессионального выгорания.

Основные симптомы профессионального выгорания персонала компаний:

 повышенная текучесть кадров;

 сниженная мотивация к труду, слишком частые «перекуры» и «чайные» перерывы (более 30% рабочего времени);

 профессиональная зависимость персонала от руководителей, что проявляется либо в повышенном и неадекватном критическом отношении к управленческому звену, либо в чувстве беспомощности без активной поддержки со стороны начальства;

 высокая конфликтность персонала и тяжелая атмосфера в компании, критика в адрес коллег;

 падение инициативности сотрудников;

 рост чувства неудовлетворенности работой.

.2 Профилактика и лечение профессионального выгорания

Давайте рассмотрим основные советы, которые помогут не «выгореть»:

 относитесь к себе с любовью и старайтесь испытывать к себе симпатию;

 выбирайте дело, которое вам нравится, и избегайте занятий, которые не вызывают у вас особого энтузиазма. Это поможет вам обрести счастье в профессиональном плане;

 не стоит искать в работе спасение или счастье. Помните, что она является деятельностью, которая хороша по определению;

 перестаньте жить за других людей и сконцентрируйтесь на своей жизни;

 уделяйте время не только работе, но и своим личным интересам и потребностям;

 трезво осмысливайте события прошедшего дня. Можете взять за правило подведение итогов;

 перед тем, как помочь кому-то, хорошенько подумайте, действительно ли человек в этом нуждается. Если не умеете отказывать, читайте - Как научится говорить «НЕТ!»

Это основные пункты, которые включает профилактика профессионального выгорания. Давайте теперь рассмотрим, что делать, если все же человек начал эмоционально и профессионально угасать.

Как лечить уже появившийся синдром профессионального выгорания? Разберитесь в первую очередь с самим собой. Задумайтесь не только о своих целях в жизни и о будущем, а поразмыслите над тем, что вы делаете в данный момент, и к чему вас это приведет.

Постарайтесь проанализировать свою работу со стороны. Посмотрите на ситуацию под другим углом. Мыслите более глобально, рассуждая о том, что вы делаете и для чего.

Уход в смежную область может стать отличным выходом из ситуации, когда вы чувствуете, что изжили себя на старом рабочем месте. Этот принцип еще называют горизонтальной карьерой.

Используйте ваши постоянные обязанности для достижения глобальных значимых для вас целей.

Оставаясь на своем рабочем месте, постарайтесь освоить то, что ранее казалось вам проблемой. Не стоит концентрировать все усилия на том, что вы и так знаете досконально. Таким способом вы сможете разжечь интерес к своей профессии, сделав ее отличным инструментом для саморазвития.

Не существует единой панацеи от синдрома профессионального выгорания. Несмотря на то, что эта проблема более чем решаема, этим самым решением нужно целенаправленно заниматься. Любому человеку нужно время от времени останавливаться для осознания, что он делает в данный момент, куда идет и к чему стремится. Взглянув на свою деятельность со стороны, есть шанс увидеть множество новых возможностей.

4. Способы профилактики профессионального стресса

Основными этапами для профилактики профессиональных стрессов на исследуемом предприятии, по нашему мнению, должны стать:

 разработка рекомендаций по антистрессовому руководству;

 разработка рекомендаций по антистрессовому подчинению.

Такая структура профилактической работы среди сотрудников исследуемого предприятия обусловлена следующими факторами: значительную часть стрессов мы получаем в результате конфликтов, порожденных различными производственными ситуациями. При этом в любом случае оказывается затронутой «вертикаль» деловых отношений: руководитель - подчиненный. Ведь даже если конфликтуют между собой рядовые сотрудники, руководитель не может не вмешиваться в ход разрешения конфликта. Поэтому рекомендации по профилактике стрессов развернуты как бы на два «фронта»: руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников, и подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных

подчиненными стрессов. Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т.д.

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

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

Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие организационные факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров (то есть для начала выясните, есть ли за что бороться).

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

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

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

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

Если возникает производственный «конфликт ролей», то есть заведомая противоречивость предъявляемых требований (вам, к примеру, поручили составить важный отчет, но и не сняли обязанности отвечать на беспрестанные телефонные звонки клиентов), не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или другого задания. Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично.

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

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

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

Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и так далее. Среди подобных рекомендаций по снижению уровня стрессов, формулируемых современной управленческо-психологической мыслью, встречаются и довольно неожиданные, идущие вразрез с общепринятыми представлениями. Так, например, широко распространено убеждение, что достаточно надежной защитой от стрессов, получаемых на работе, служит крепкая семья, «прочный тыл», в которой атакуемый служебными стрессами работник находит утешение и поддержку. Однако все не так просто. Американские исследователи Сьюзан У. Кобаса и Марк К. Пьюсетти, обследовавшие около двух сотен работников среднего управленческого звена и выше в одной из крупных компаний, зафиксировали странный феномен. Оказалось, что работники, которые воспринимали свои семьи как самую большую поддержку, имели самый высокий уровень заболеваний, связанных со стрессом. Этот факт подтверждался даже в отношении тех, кто располагал таким социальным активом, как большая заработная плата или высокая должность. Суть данной ситуации была истолкована так, что семьи работников оказывают им несколько не ту поддержку, которая требуется для преодоления стрессов на работе. В то время как производственная ситуация требует от них, скажем, дисциплины или мобилизации всех сил, семья может поддерживать не самые уместные в такой момент качества - обиды на коллег и руководство, жалость к себе, перекладывание вины на других или на обстоятельства и так далее. Вывод, наверное, очевиден: не всякая поддержка семьи может служить надежным убежищем от стресса.

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

Таким образом, один из ключей к успеху в преодолении служебных стрессов заключен в общей жизненной стратегии индивида, опирающейся на избранные базовые ценности и учитывающей особенности его личности. Поскольку вопрос этот весьма серьезен, поговорим о нем подробнее.

Заключение

Без стресса жить невозможно и даже вредно. Значительно труднее попытаться решить проблему: "Как жить в условиях стресса?". Однако стрессоры бывают разными: стрессор - друг, приносящий огромную пользу нашему здоровью, стимулирующий творческую деятельность; стрессор - от которого можно легко отмахнуться и через час-другой попросту забыть или вспомнить с усмешкой и чувством некоторого неудовлетворения. Но встречается (и значительно чаще, чем нам бы хотелось) стрессор - враг, наносящий страшные удары по самым жизненно важным органам.

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

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

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

В заключение своей работы хотелось бы сказать, что правильное проявление своих эмоций - это существенный элемент управления собой, рационального распределения сил, профилактики стресса и культуры поведения.

К сожалению, нас не учат правильно выражать эмоции, что грозит определенными издержками на уровне личных переживаний, может послужить внутренним источником стресса и повлиять на качество межличностных отношений. Особенно опасен дистресс или отрицательный стресс, который повышает уязвимость организма по отношению к неблагоприятным воздействиям и поэтому требует немедленного принятия мер по его преодолению. Именно такой стресс в обыденном сознании рассматривается как негативное явление, которое приносит одни страдания, что, естественно, оказывает влияние на здоровье человека. Эта точка зрения характерна и для менеджеров, большинство из которых также рассматривают стресс только как негативное, неприятное явление в своей жизни. При этом многие менеджеры не делают различий между факторами, вызывающими стресс, иначе - стрессорами, и симптомами стресса. Так, по мнению менеджеров, стресс это и когда слишком много работы и слишком мало времени, это и неспособность справиться с накопившимися делами, это и слишком большое социальное и эмоциональное давление, это и состояние тревожности и раздражительности. Подобное представление о стрессе является достаточно распространенным. С точки зрения когнитивной психологии, именно представления о мире, событиях, явлениях, правильные или неправильные, и обусловливают поведение человека. Поэтому неверное представление о стрессе само может стать своеобразной предпосылкой возникновения настоящего стресса.

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

Список использованных источников

1 Абрамов Г.С. Общая психология: Учеб.пособие- М.: Академический Проект,2009.-495с.

Анохин П.К. Эмоции./Психология эмоций.- М.:Педагогика,2010.-450с.

Анцыферова Л.И. Приемы приспособления: изменение собственных характеристик и отношений к ситуации // Психол. журнал.- 2011.- № 6.-с. 45-47.

Березин Ф.Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. М.: Прогресс, 2012.-256с.

Бодров В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. - М., 2007. - 311 с.

Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. - М., 2010. - 183 с.

Василюк Ф.Е. Психология переживания (Анализ преодоления критических ситуаций).- М.,2009.-567с.

Габдреев Р.В., Фукин А.И. Психологические механизмы овладения профессиональной деятельностью. - Набережные Челны, 2008. - 254 с.

Гримак Л.П. Резервы человеческой психики: Введение в психологию активности. - М.: Политиздат, 2011.-543с.

Дронов Б.И. В мире эмоций.- Киев,2009.-355с.

Колодзин Б. Как выжить после психической травмы. Перевод с английского Савельевой. СПб.: Питер, 2011.-456с.

Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: Наука, 2010.-250с.

Красовский Ю.Д. Организационное поведение в фирме: эффекты и парадоксы. Учебное пособие.- М.: Юнити,2011.-345с.

Куликов Л.В., Розанова М.А. Социальные и социально-психологическиеаспекты стрессоустойчивости личности //Теоретические и прикладные вопросы психологии / Ред. А.А. Крылов. СПб, Вьп.1, Ч.2, 2009.-545с.

Радугин А.А. «Основы менеджмента». М: 2009.-347с.

Рушман Э.М. Надо ли убегать от стресса? - М: Физкультура и спорт, 2009.-128с.

Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб, 2010. - 305 с.

П.Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. - М., 2009. - 184 с.

Стресс жизни: Сборник. / Составители: Л.М.Попова, И.В.Соколов. (О.Грегор. Как противостоять стрессу. Г.Селье. Стресс без болезней.). - СПб, ТОО “Лейла”, 2012.-269с.

Тригранян Р.А. Стресс и его значение для организма (отв. ред. навет, предисл. О.Г. Газенко. - М.: Наука, 2009. - 176 с.

Управление персоналом организации: учебник /под ред. А.Я Кибанова.-М.: Инфра-М, 2010.-320с.

Янценевская А.Я. Организационное поведение в фирме. М.: Инфра-М, 2011.-235с.