МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социальной работы, психологии и педагогики высшего образования

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ СОТРУДНИКОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Работу выполнила

Милованова К.Н.

Краснодар 2014

Содержание

Введение

. Теоретические основы управления стрессом в профессиональной деятельности человека

1.1 Стресс: понятие, виды, функции, механизмы действия

.2 Факторы, способствующие развитию стресса в профессиональной деятельности человека

1.3 Стратегии управления стрессами в условиях профессиональной деятельности: отечественный и зарубежный опыт

2. Анализ технологий управления стрессами в деятельности организации (на примере ГБУ ККЦСОН «Берег»)

.1 Основные технологии управления стрессом в практике стресс-менеджмента

2.2 Роль руководителя в организации борьбы со стрессом

2.3 Исследование стрессоустойчивости сотрудников ГБУ ККЦСО «Берег»

2.4 Анализ форм и методов управления стрессами сотрудников в БУ ККЦСО «Берег»

Заключение

Список использованных источников

Введение

Все люди испытывают стресс, который в повседневной жизни выражается в психическом и физическом дискомфорте, которого мы стараемся избегать. В профессиональной деятельности - в чрезмерном напряжении, с которым мы выполняем привычную работу. Когда напряжение затуманивает рассудок и мешает мыслить здраво, человек теряет контроль над собой и возникает стрессовая ситуация. Стрессовая ситуация - ситуация, при которой человек испытывает дискомфорт или тревогу.

Современная наука уделяет много внимания изучению стресса, потому что высокая изменчивость современного мира приводит к тому, что стрессы становятся постоянными «спутниками» человека. Изменения на работе и в семье, особенно непредвиденные, могут каждого вывести из равновесия, привести к несоответствию его состояния окружающей обстановке. По мнению А.Я. Кибанова, такое несоответствие, в свою очередь, порождает утомление, чувство опасности, ослабление умственных способностей, рост кровяного давления, пассивное отношение к работе, снижение уровня организованности, нарушения трудовой дисциплины и т.п. [25]. Это приводит к потерям в организации из-за увеличения количества несчастных случаев, снижения качества работы, текучести кадров, преждевременной смерти работников.

Стресс преследует человека не только в повседневной жизни, но и профессиональной деятельности, выражается в психологическом дискомфорте, который негативно влияет на жизнедеятельность человека.

Исследование особенностей стресса имеет давнюю историю. Многие отечественные и зарубежные ученые сыграли большую роль в изучении данной проблематики: Г. Селье, Л.А. Китаев-Смык, В.А. Бодров, С.А. Игумнов, И.Ю. Митева, В.А. Абабков, Ю.В. Щербатых и д.р.

Интерес ученых к проблеме связан с тем, что в настоящее время стресс становится все более распространенным явлением. Данный термин стал одним из самых популярных и превратился в источник вполне оправданного беспокойства руководителей различных организаций. Это один из самых «дорогостоящих» видов издержек негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на общесистемную деятельность самой компании, поэтому руководителю необходимо уметь управлять стрессовой ситуацией.

В наше время большую известность и применение получило такое понятие как управление стрессом или стресс-менеджмент. Это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью адаптации личности к стрессовой ситуации, устранения источников стресса и овладения методами их нейтрализации всем персоналом организации» [25].

Актуальность. В данной работе мы рассматриваем проблему борьбы со стрессом в организациях социального обслуживания населения на примере ГУ КЦСО «Берег». Важность эмпирической разработки этой проблемы определяется тем, что по своему содержанию деятельность социальных работников относится к категории «повышенного риска» с точки зрения развития профессионального стресса. Типичными следствиями длительного переживания профессионального стресса у социальных работников являются различные нарушения физического и психического здоровья: повышенная частота возникновения психосоматических заболеваний, фиксация негативных эмоциональных переживаний и переход их в форму устойчивых личностных свойств (тревожность, агрессию, гнев, фрустрацию), развитие синдрома выгорания и других форм профессионально-личностных деформаций.

Управление стрессом в организации социального обслуживания населения представляет большой интерес и имеет практическую значимость исследования, так как способствует активизации работы сотрудников.

Проблема исследования: какие существуют наиболее эффективные формы и методы в управлении стрессом в организации социального обслуживания?

Объектом исследования являются стрессы в профессиональной деятельности человека.

Предмет исследования - формы и методы управления стрессами сотрудников (на примере ГУ КЦСО «Берег»).

Гипотеза исследования - управление стрессом будет более эффективным, если: будет носить систематический характер, а также будет обусловлено наличием специалиста, способного проводить мероприятия по борьбе со стрессом.

Цель исследования - проанализировать формы и методы управления стрессами и выявить наиболее эффективные из них.

Исходя из цели работы сформированы основные задачи исследования:

. Рассмотреть понятие стресса: виды, функции, механизмы действия.

. Рассмотреть факторы, способствующие формированию стресса в профессиональной деятельности.

3. Изучить стратегии управления стрессами в условиях профессиональной деятельности: отечественный и зарубежный опыт.

4. Изучить основные технологии управления стрессом в практике стресс- менеджмента.

. Исследовать стрессоустойчивость сотрудников ГУ КЦСО «Берег»

. Сделать анализ форм и методов управления стрессом в ГУ КЦСО «Берег».

Теоретико-методологической основой исследования выступают: системный и структурно-функциональный подходы, позволяющие достаточно полно понять и учесть влияние различных факторов возникновения стрессовых ситуаций, теория стресса Г. Селье, когнитивная теория стресса Р. Лазаруса, С. Фолкман, работы Л.А. Китаевой-Смык, подходы к профессиональному стрессу А.Б. Леоновой, В.А. Бодрова, подходы к исследованию стрессовых ситуаций Л.Г. Дикой, А.А. Бодалева, Ф.Е. Василюка, Л.В. Виноградовой, Л.А. Китаева-Смыка, А.В. Махнач, К. Муздыбаева, Т.А. Немчина, Фоменко Г.Ю. и др.

Методы исследования:

- теоретические (анализ научной литературы по данной проблеме);

эмпирические (анкетирование, тестирование).

Практическая значимость исследования: данное исследование могут использовать в своей работе специалисты по социальной работе для разработки программ управления стрессом.

1.Теоретические основы управления стрессом в профессиональной деятельности человека

1.1 Стресс: понятие, виды, функции, механизмы действия

Предпосылкой возникновения и широкого распространения учения о стрессе можно считать возросшую актуальность проблемы защиты человека от действия неблагоприятных факторов среды. Сейчас это понятие становится весьма популярным, стресс стал объектом внимания не только психиатров и клинических психологов, но и организационных психологов и менеджеров по управлению человеческими ресурсами, что стимулируется последними изменениями в экономике и обществе в целом.

По словам Г. Селье, стресс есть неспецифический (т.е. один и тот же на различные воздействия) ответ организма на любое предъявленное ему требование, который помогает ему приспособиться к возникшей трудности, справиться с ней [47]. Также Селье дает еще одно определение стресса: «Стресс -это попытка разума и тела адаптироваться к изменяющейся ситуации, реакция, в которой задействованы нервная, иммунная, кровеносная системы, а также различные органы».

Исследованием стресса занимались российские и зарубежные авторы. Наш соотечественник Л.А. Китаев-Смык в своей книге дает следующее понимание термина «стресс». «Мы полагаем возможным понимание «стресса» как неспецифических физиологических и психологических проявлений адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях, имея ввиду в данном случае стресс в узком смысле» [27].

А.Я. Кибанов в своей книге говорит, что «Стресс, как известно, представляет собой комплекс физических, химических и иных реакций человека на стрессоры (или стимулы) в окружающей среде, действие которых выводит из равновесия его физиологические и психические функции» [25].

Стресс - это состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации [25].

Зарубежные авторы, например, Кейт Кинан в своей книге «Управление стрессом» дает следующее определение стресса: «Стресс - это реакция человеческого организма, возникающая в ответ на действие раздражителя независимо от того, какой он несет заряд - отрицательный или положительный»

Выделяют различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности [16]:

- рабочий стресс, возникающий из-за причин, связанных с условиями труда, организацией рабочего места;

профессиональный стресс, связанный с самой профессией, родом или видом профессиональной деятельности;

организационный стресс, возникающий вследствие негативного влияния на работника особенностей организации.

Эти понятия близки, но не синонимичны. Целесообразно использовать то или иное из них в зависимости от того, какие именно факторы выходят на передний план.

Классификация стрессов представлена такими видами как [36]:

эмоционально положительные и эмоционально отрицательные;

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

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

эмоционально положительные и эмоционально отрицательные стресс.

Стрессы бывают эмоционально отрицательные и эмоционально положительные. В случае эмоционально положительного стресса стрессовая ситуация непродолжительна и вы ее контролируете, обычно в этих случаях опасаться нечего: организм сможет быстро отдохнуть и восстановиться после взрыва активности всех систем. При эмоционально отрицательных же стрессах (получив, например, выволочку от начальства) дать адекватный выход эмоциям и, как следствие, реализовать заложенный природой механизм реакции на стресс <http://comp-doctor.ru/stress/stress\_meh.php>, в наше время удается гораздо реже. Известны, правда, факты, когда сильные положительные эмоции у людей со слабым здоровьем приводили к серьезным последствиям, вплоть доинсультов <http://comp-doctor.ru/head/insult.php>и инфарктов, но это все-таки случаи уникальные и мы их обсуждать не станем. Говоря "борьба со стрессом", "последствия стресса", будем иметь в виду прежде всего эмоционально отрицательный тип стресса.

Острый и хронический стресс. Различают кратковременный (острый) и долговременный (хронический) стрессы. Они по-разному отражаются на здоровье. Долговременный несет более тяжелые последствия. Для острого стресса характерны быстрота и неожиданность, с которой он происходит. Крайняя степень острого стресса - шок. В жизни каждого человека были шокирующие ситуации. Шок, острый стресс почти всегда переходят в стресс хронический, долговременный. Шоковая ситуация прошла, вы вроде бы оправились от потрясения, но воспоминания о пережитом возвращаются снова и снова. Долговременный стресс не обязательно является следствием острого, он часто возникает из-за малозначительных, казалось бы, факторов, но постоянно действующих и многочисленных (например, неудовлетворенность работой, напряженные отношения с коллегами и родственниками и т.п.).

Физиологические и психологические стрессы. Физиологический стресс возникает в результате прямого воздействия на организм различных негативных факторов (боль, холод, жара, голод, жажда, физические перегрузки и т.п.). Психологический стресс вызывают факторы, действующие своим сигнальным значением: обман, обида, угроза, опасность, информационная перегрузка и т.п. Эмоциональный стресс имеет место в ситуациях, угрожающих безопасности человека (преступления, аварии, войны, тяжелые болезни и т.п.), его социальному статусу, экономическому благополучию, межличностным отношениям (потеря работы, семейные проблемы и т.п.). Информационный стресс возникает при информационных перегрузках, когда человек, несущий большую ответственность за последствия своих действий, не успевает принимать верные решения. Очень часты информационные стрессы в работе диспетчеров, операторов технических систем управления [1].

1.2 Факторы, способствующие развитию стресса в профессиональной деятельности человека

В последние годы значительно возрос интерес к вопросам, связанным со стрессом и механизмами формирования стрессоустойчивости в профессиональной деятельности человека. Трудовая деятельность многих профессий часто проходит в условиях, требующих усиленного расхода внутреннего резерва и потенциала субъекта труда. Разрушающее воздействие психологического стресса отмечается даже в прогрессивных и хорошо управляемых организациях. Любые значительные перегрузки без достаточных условий полного восстановления сил, оказывают наиболее неблагоприятное воздействие на человека, чем полностью дезорганизует его деятельность, негативно сказываясь на функционировании всей организации. В связи с этим появляется ряд выраженных функциональных сдвигов и психологических изменений, а именно: ухудшение работоспособности, снижения качества работы, т.е. феномена, получившего в психологической литературе название профессионального стресса; ухудшение продуктивности, финансовой эффективности, стабильности и конкурентоспособности организации в целом.

Проблема стрессов на работе - предмет изучения многих дисциплин, от физиологии и медицины до психологии, социологии и политики. Это объясняется тем, что стресс - реакции имеют физиологические и психологические механизмы с одной стороны, а с другой - социальный характер последствий производственных стрессов. При этом представителям всех наук необходимо найти оптимальное напряжение в процессе труда, которое обеспечивает его высокую эффективность, но не приведет к нежелательным последствиям. Но нельзя забывать, что психологический стресс и его вредное воздействие являются очень индивидуальным процессом и значение тех или иных рабочих обстоятельств на человека существенно различается даже в относительно однородной профессиональной группе.

Психологическая специфика стресса зависит как от внешних воздействий, так и от личностного смысла цели деятельности, оценки ситуации, в которой он находится. Поэтому та или иная производственная ситуация может быть не столько причиной, сколько поводом для возникновения стрессового состояния работников. При этом настоящие причины стресса могут быть скрыты в личностных особенностях человека, например в его мировоззрении, потребностях, мотивах и целях, в межличностном взаимодействии и внутриличностной динамики. Также стресс может быть вызван характером человека, особенностями его личности, талантов, биографии, а также его окружением - семьей и работой.

Больше подвержены стрессу беспокойные и легко впадающие в панику люди, в которых сочетается тревожность, раздражительность, невротическое состояние. Такие люди, как правило, менее продуктивны, удовлетворены работой и чаще подвержены абсентеизму(частому отсутствиюработника <http://ru.wikipedia.org/wiki/Работник>на своем месте, зачастую безуважительной причины <http://ru.wikipedia.org/wiki/Уважительная\_причина>). Есть еще одна категория людей - фаталисты, которые верят, что их жизнь зависит от везения, удачи, судьбы, от божьей воли. Они более подвержены стрессу, чем те, кто верит, что события в их жизни являются результатом их поведения, приложения их способностей, свойств личности и усилий. Для эмоционально возбудимых людей, которым свойственно постоянное и острое желание добиваться, очень легко быть подверженным стрессам. В их повседневной жизни постоянная борьба и стремление к признанию, они хватаются за срочные проекты, для них характерна привычка беспрестанно ускорять умственную и физическую деятельность, что негативно сказывается на их самочувствии и стрессоустойчивости.

Главной причиной возникновения стресса выступают индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности субъекта труда. Также выделяется группа дополнительных факторов жизни и деятельности человека, которые предрасполагают к возникновению профессионального стресса и усугубляют его проявления. К ним относятся как общие социальные и организационные стрессоры (преступность, экономические спады, экологические изменения, политические и военные кризисы, рост безработицы), так и личностные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и финансовые проблемы, снижение трудоспособности, возрастные и жизненные кризисы) 61].

На разных видах работы люди в разной степени подвержены стрессу. Например, некоторым людям приходится часто и быстро переключаться с одного типа деятельности на другой, менять роли. И если человек не уверен в объеме своих обязанностей, если он не знает точно, что от него ожидается, не понимает, как распределить время между различными задачами, может возникать ролевая неопределенность.

Стресс от перегрузки или недостаточной нагрузки вызван избытком или недостатком работы. Многие люди несут ответственность за своих подчиненных: они должны их мотивировать, награждать, наказывать, взаимодействовать с ними, выслушивать их и т.д. Еще одна причина для стресса - социальная изоляция или отсутствие внимания со стороны окружающих. Помощь и поддержка друзей и близких помогает руководителям воспринимать стрессовые ситуации как более спокойные и подконтрольные. Невозможность повлиять на принимаемые решения вызывает чувство беспомощности и отчужденности.

В учебнике Н.Е. Водопьяновой «Синдром выгорания: диагностика и профилактика» приводятся следующие источники профессионального стресса: [14].

1. Организационные характеристики.

Структура: специализация и разделение труда, централизация управления, соотношение структуры и функции организации, формализация задания, участие в управлении, кадровая политика, продвижение по службе.

Процессы: цели деятельности, обратная связь с результатами деятельности, профессиональная подготовка.

Управление: политика найма, оценка деятельности, оплата труда, режим работы, сдвиги рабочих смен, охрана труда и техника безопасности, забота о здоровье, организация рабочего места.

. Рабочие характеристики.

Содержание работы: объем работы, сложность задания, ответственность задания, информационная загрузка, временные ограничения, способы выполнения действий, проявления творчества и риска.

Средства работы: безопасность труда, надежность техники компоновка приборов на рабочем месте, кодирование информации, разборчивость текстуры, светотехнические особенности приоров, конструкция органов управления.

Физико-химические и технические условия труда: микроклимат и газовый состав воздуха на рабочем месте, шум, вибрация, освещенность, факторы опасности и вредности, конструкция рабочего места, обзор, досягаемость до органов управления, интерьер помещения.

Социальные условия: психологический климат, совместимость, сплоченность, межличностные отношения (конфликты), ролевой статус, конкуренция, личное доверие, общественное признание, одобрение, социальная ответственность.

. Индивидуальные характеристики.

Профессиональные: уровень знаний, профессиональный опыт, стремление к профессиональному совершенствованию, кризис карьеры, удовлетворенность профессиональных ожиданий и результатов.

Морально-нравственные: нравственная зрелость и устойчивость, целеустремленность, дисциплинированность, профессиональная ответственность, аккуратность.

Психологические: трудовая направленность, развитие способностей и профессионально-важных качеств, особенности личности (тревожность, интернальность/ экстернальность, интровертированность/ экстравертированность, нейротизм, регидность, агрессивность, эмоциональная реактивность, склонность к риску).

Физиологические: острые и хронические заболевания, биологические ритмы, функциональная асимметрия парных органов, возрастные изменения, вредные привычки.

Физические: развитие силы, скорости, ловкости, выносливости, антропометрические и биомеханические особенности [49].

Стресс оказывает серьезное влияние на здоровье человека, а именно влечет заметное ухудшение внешнего вида, хроническую усталость, быструю утомляемость, частые инфекционные заболевания, головные и спинные боли, боли в животе, проблемы с кожей, признаки депрессии, изменение веса, потерю аппетита.

Э. Фернхэм в книге «Психология. 50 идей, о которых нужно знать», приводит эмоциональные симптомы стресса: скука и апатия, отчаяние, цинизм и обидчивость, подавленный внешний вид, печальное выражение лица, сутулость, тревожность,чувство разочарования, плаксивость. Поведенческие симптомы: абсентеизм, неуклюжесть, увеличение потребления алкоголя, кофеина или сигарет, одержимость тренировками, иррациональное поведение и быстрая потеря контроля над собой, снижение эффективности в работе, неспособность сконцентрироваться на задаче и выполнить ее [53].

Кроме понимания, что такое стресс, необходимо также ясно понимать, от чего стресс зависит. На наш взгляд, уровень стресса принципиально зависит все лишь от двух факторов: от степени стрессогенности ситуации и от текущего состояния субъекта. Чем более стрессогенна ситуация и чем менее ресурсно состояние, тем уровень стресса будет выше; и наоборот [59].

 

Рисунок 1 - Формула стресса

Однако в случае преобладания психологических стресс-факторов силу испытываемого стресса определяет не только объективная степень угрозы, но и ее субъективная оценка, а также уверенность данного человека в своей способности этой угрозе противостоять. Отсюда формула психологического стресса будет такой: [59]



Рисунок 2 - Формула психологического стресса

Ключевым звеном здесь является состояние субъекта, которое влияет на состояние и субъективную оценку ситуации и на оценку человеком своих возможностей. А это значит, что изменение состояния влияет на силу испытываемого стресса нелинейно: небольшое ухудшение состояния резко усиливает уровень стресса, небольшое улучшение состояния уровень стресса резко снижает.

Итак, снижая стрессогенность ситуации и управляя своим психическим состоянием, можно эффективно управлять уровнем стресса. Однако в реальности степень сложности решаемых задач периодически не позволяет даже обученному специалисту эффективно управлять стрессом - человеку элементарно не хватает «оперативной памяти». И тогда приходится работать в состоянии стресса. И в этом нет ничего страшного, если стрессы не накладываются друг на друга. А чтобы этого не происходило, необходим еще один элемент стресс-менеджмента - восстановление.

Таким образом, эти три задачи - управление стрессогенностью ситуации, управление своим состоянием и восстановление после стресса - являются теми тремя слонами, на которых стоит современный эффективный стресс-менеджмент.

Поскольку необходимость применения техник управления стрессом осознается человеком, как правило, уже в состоянии стресса, то для успешного применения этих техник человеку необходима способность к осуществлению эффективной деятельности в состояние стресса - та самая стрессоустойчивость. Кроме того, как уже было сказано выше, при решении сложных задач иногда приходится работать на фоне стресса - на действия по управлению стрессом не хватает времени или объема внимания.

Отсюда становится очевидным, что одновременно с освоением навыков управления стрессом профессионалу необходимо развивать стрессоустойчивость, позволяющую ему успешно противостоять стрессу хотя бы среднего уровня и хотя бы непродолжительное время.

Потенциальную способность какой-либо ситуации вызывать у людей стресс обычно называют стрессогенностью. Степень стрессогенности ситуации определяется количеством и силой отдельных стресс-факторов, присутствующих в текущий момент времени. Отсюда становится понятно, что для эффективного управления стрессогенностью ситуации необходимо [62]:

хорошо различать типичные стресс-факторы;

уметь определять силу их действия на себя;

знать в достаточном количестве эффективные и удобные для себя методы купирования (снижения силы) этих стресс-факторов; уметь их применять.

Какие же основные стресс-факторы можно выделить? На наш взгляд, таких факторов шесть 61]:

. Значимость ситуации. Критерий - цена отказа. Что для себя ценного я потеряю, если откажусь от выполнения данной деятельности или от нахождения в данной ситуации?

. Новизна и неопределенность.Критерий - отсутствие знаний, умений, навыков и информации, необходимых для успешного осуществления данной деятельности или для безопасного нахождения в данной ситуации.

. Нагрузка.Критерий - количество затрат и уровень дискомфорта, испытываемого мною при осуществлении данной деятельности или при нахождении в данной ситуации. Что для себя ценного я теряю (время, усилия, средства)? Какую цену нужно заплатить за выигрыш?

. Риск.Критерий - цена ошибки. Что для себя ценного я потеряю, если я сделаю неправильное действие?

. Цейтнот.Критерий - отсутствие запаса времени, достаточного для спокойного обдумывания вариантов поведения, или для перехода в более ресурсное состояние, или для повторения работы в случае ошибки.

1.3 Стратегии управления стрессами в условиях профессиональной деятельности: отечественный и зарубежный опыт

Во избежание пагубных последствий стрессов необходимо научиться бороться с ним, поэтому на помощь приходят технологии борьбы со стрессом. В толковом словаре Ожегова дается следующее определение понятия слова технология: «Совокупность производственных методов и процессов в определенной отрасли производства». Остановимся подробнее на методах борьбы со стрессом.

Нейтрализацию стрессов рассматривает А.Я. Кибанов в своей книге «Управление персоналом организации». Он предлагает следующие методы: 25]

. Планирование: Необходимо спланировать решение задач (личных или служебных) на следующий день или ближайшую перспективу. В планах необходимо соотнести личные цели с целями организации.

. Физические упражнения: Физические упражнения, зарядка в течение дня могут помочь избежать стрессов, так как являются хорошим выходом для отрицательной энергии, благотворно влияют на физическое состояние организма.

. Режим питания: Продолжительный стресс может привести к образованию недостатка витаминов, ослаблению организма и в конечном счете к болезни. Кроме того, во время стресса нарушается нормальный режим питания. Поэтому необходимо выбрать с врачом правильную диету.

. Психотерапия: Необходимо обратиться к психотерапевту, который предложит специальные упражнения с учетом сложившейся стрессовой ситуации и порекомендует специалиста-психоаналитика для проведения интенсивной индивидуальной работы.

. Медитация и расслабление: Дальневосточные методы медитации (состояние внутренней сосредоточенности, концентрации внимания на чем-нибудь). Йога, дзен-буддизм, религия, молитва [25].

На работе нам приходится применять множество решений. Однако, когда проблемы наваливаются на нас со всех сторон, мы начинаем нервничать и напрягаться. Мы мечемся от одного дела к другому, вместо того, чтобы сосредоточиться на чем-то одном, следовательно растет напряжение и возникает стресс.

Чарльз Кеттеринг, великий изобретатель и индустриальный новатор, очень метко заметил: «Грамотно сформулированная проблема - наполовину решенная проблема». Нельзя с ним не согласиться, ведь именно чем быстрее человек проанализирует проблемную ситуацию, тем быстрее найдет пути ее решения.

Сегодня мы получили возможность работать в буквальном смысле 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. С одной стороны это позволяет нам успевать делать гораздо больше и добиваться колоссального успеха, а с другой повышает напряжение на работе, так и в личной жизни

Немецкие специалисты Б. Швальбе и Х. Швальбе c рекомендуют страдающим от чрезмерных рабочих стрессов сделать следующее: [60].

. Разработать систему приоритетов в своей работе.

2. Научиться говорить «нет» и только после этого браться за большие объемы работы.

3. Наладить особенно эффективные и надежные отношения с вышестоящим руководством (начальником).

4. Не соглашаться с кем- ибо, кто начинает выставлять противоречивые требования.

1. Сообщить своему начальнику и сотрудникам, когда вы почувствуете, что ожидания или стандарты оценки задания неясны.

2. Найти время, чтобы отключиться и отдохнуть.

К другим факторам, способствующим понижению вероятности возникновения стресса, относятся: соблюдение надлежащего питания, поддержание себя в форме с помощью физических упражнений и достижение общего психологического равновесия в жизни.

Г. Селье сформулировал следующие принципы и правила антистрессового поведения [47].

. Если человек будет руководствоваться правилом: «Поступай так, чтобы завоевать любовь других, вызвать расположение и доброжелательное отношение окружающих» - он создаст для себя максимум психологического комфорта и возможность успеха.

. Цените радость подлинной простоты жизненного уклада; напыщенная искусственность вызывает неприязнь у окружающих.

. Живите полной жизнью. «Кто никуда не плывет - для того не бывает попутного ветра».

Также в своей книге «Стресс без дистресса» Г. Селье приводит рецепты для снижения ранимости от стрессов, например [47]:

1. Постоянно стремитесь завоевать любовь, но все же не заводите дружбы с бешеной собакой.

. Признайте, что совершенство невозможно, но в каждом виде достижений есть своя вершина, стремитесь к ней и довольствуйтесь этим.

. С какой бы жизненной ситуацией вы ни столкнулись, подумайте сначала, стоит ли сражаться и т.д.

Понятие «стратегия» применительно к процессу преодоления стресса характеризует определенные способы поведения человека в стрессовых ситуациях на основе анализа признаков развития стресса. Некоторыми авторами под этим понятием подразумевается также использование средств, приемов, методов оказания помощи (самопомощи) для преодоления стресса путем профилактики и коррекции его проявлений. Стратегии направлены на поиск помощи и информации, выполнение действий по защите от стресс-факторов и изменению трудной ситуации, а также другие формы поведения. Но каким бы ни был характер этих действий, усилия по преодолению стресса выполняют функцию либо предотвращения, либо устранения, либо снижения стресса, либо восстановления исходного состояния [36].

Существуют разнообразные виды стратегий управления стрессом, которые определяются спецификой стрессогенных ситуаций и индивидуальными характеристиками человека, особенностями его когнитивного реагирования и поведения в стрессовой ситуации. Итак, управление стрессом может осуществляться как на уровне организации, так и на уровне работника. Управление стрессомна уровне организацииможет осуществляться по следующим взаимосвязанным направлениям [32]:

- 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 работбудет эффективным лишь при наличии индивидуального подхода к каждому работнику. Так, многие работники (особенно молодежь) 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 [42].

Взаимодействие и групповое принятие решений.Как уже отмечалось, 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 стрессомна 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 [27]:

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.

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.

Итак, мы выяснили, что стресс есть неспецифический (т.е. один и тот же на различные воздействия) ответ организма на любое предъявленное ему требование, который помогает ему приспособиться к возникшей трудности, справиться с ней. Исследованием стресса занимались многие авторы, как зарубежные, так и наши соотечественники. Среди них Г. Селье, Л.А. Китаев- Смык, М.Л. Разу Б. Швальбе и Х.Швальбе, Кейт Кинан и другие. В первой главе рассмотрены различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности: рабочий, профессиональный и организационный. Классификация стрессов представлена такими видами как: эмоционально положительные и эмоционально отрицательные; кратковременные и долгосрочные или, другими словами, острые и хронические; физиологические и психологические. Последние, в свою очередь, подразделяются на информационные и эмоциональные.

В работе делается акцент на том, что проблема стрессов на работе - предмет изучения многих дисциплин, от физиологии и медицины до психологии, социологии и политики, потому что стресс - реакции имеют физиологические и психологические механизмы с одной стороны, а с другой -социальный характер последствий производственных стрессов. В последние годы значительно возрос интерес к вопросам, связанным со стрессом и механизмами формирования стрессоустойчивости в профессиональной деятельности человека, поэтому были рассмотрены факторы способствующие формированию стресса в профессиональной деятельности. Основными факторами возникновения стресса выступают индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности субъекта труда. Также выделяется группа дополнительных факторов жизни и деятельности человека, которые предрасполагают к возникновению профессионального стресса и усугубляют его проявления. К ним относятся как общие социальные и организационные стрессоры (преступность, экономические спады, экологические изменения, политические и военные кризисы, рост безработицы), так и личностные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и финансовые проблемы, снижение трудоспособности, возрастные и жизненные кризисы). Были также рассмотрены источники стресса, такие как организационные, к которым относят структуру, управление и процессы, происходящие в организации. Рабочие источники: содержание работы, средства работы, физико-химические и технические, социальные условия труда. Индивидуальные характеристики человека: профессиональные, морально-нравственные, психологические, физиологические, физические.

Также нельзя забывать о том, что есть эмоциональные симптомы стресса: скука и апатия, отчаяние, цинизм и обидчивость, подавленный внешний вид, печальное выражение лица, сутулость, тревожность,чувство разочарования, плаксивость. Поведенческие симптомы: абсентеизм, неуклюжесть, увеличение потребления алкоголя, кофеина или сигарет, одержимость тренировками, иррациональное поведение и быстрая потеря контроля над собой, снижение эффективности в работе, неспособность сконцентрироваться на задаче и выполнить ее. Кроме понимания, что такое стресс, необходимо также ясно понимать, от чего стресс зависит. На наш взгляд, уровень стресса принципиально зависит все лишь от двух факторов: от степени стрессогенности ситуации и от текущего состояния субъекта. Чем более стрессогенна ситуация и чем менее ресурсно состояние, тем уровень стресса будет выше; и наоборот. Были рассмотрены такие понятия как стрессогенность, управление стрессогенностью и стресс-факторы. Рассматривая проблему стресса, нельзя было не рассмотреть стратегии управления стрессами в условиях профессиональной деятельности, которые предлагают такие ученые как: А.Я. Кибанов, Ч. Кеттеринг, нарльКибанов влагают такие ученые как:было не рассмотреть ные понятия и положения, связанные со стрессом.

2. Анализ технологий управления стрессами в деятельности организации (на примере ГБУ ККЦСОН «Берег»)

.1 Основные технологии управления стрессом в практике стресс- менеджмента

В последнее время стресс становится все более распространенным явлением. Данный термин стал одним из самых популярных и стал поводом оправданного беспокойства руководителей организаций. Это один из самых «дорогостоящих» видов издержек любого учреждения, который негативно сказывается как на состоянии здоровья сотрудников, так и на жизнедеятельности самой компании. Любой грамотный руководитель должен вовремя предупредить нарастающий стресс в коллективе или своевременно принять меры по борьбе с ним, тем самым сохраняя эффективность работы всей организации.

В наше время большую известность и применение получило такое понятие как управление стрессом или стресс-менеджмент. Это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью адаптации личности к стрессовой ситуации, устранения источников стресса и овладения методами их нейтрализации всем персоналом организации» [25].

Стресс-менеджмент - раздел менеджмента, акцентирующий свое внимание на теории и практике управления стрессами в организации, борьбе с профессиональным стрессом и повышении стрессоустойчивости персонала. Под стресс-менеджментом понимается процесс управления стрессом, включающим в себя три основных компонента: профилактику стрессоров, уменьшение напряжения от неизбежных стрессоров и организацию системы преодоления их негативных последствий. В стресс-менеджменте на уровне профессиональной деятельности выделяют два основных уровня: управление стрессами на уровне самой организации и управление стрессами на уровне отдельного индивида [43]. Стресс неизбежен, поэтому даже самый доброжелательный коллектив и самая спокойная должность не избавляют от возникновения стрессовых ситуаций. Каждый человек - индивидуальная личность со своими психологическими особенностями, поэтому в любом коллективе, во время рабочих моментов, возникают непонимания и разногласья, что негативно сказывается на взаимодействии сотрудников. В наши дни проблема управление стрессом на работе становится очень актуальной, потому что очень быстро изменяются социально-экономические и политические ситуации в мире, увеличиваются информационные нагрузки и постоянно растет конкуренция.

Рассмотрим понятие технология. Технология это комплекс методов и процессов в определенной отрасли производства. Технология управленияэто система операций и процедур, выполняемых руководителями, специалистами и техническими исполнителями в определенной последовательности с использованием необходимых для этого методов и средств [45].

Целью технологии управленияявляется оптимизация процесса управления и рационализация его путем исключения таких видов деятельности и операций, которые не являются необходимыми для достижения результата.

Основная функция технологии управлениясостоит в обеспечении научной и функциональной взаимосвязи процессов управления с конкретными управленческими технологиями, способствующими реализации управленческой деятельности. В связи с этим важно формировать мышление нового типа руководителей, ориентированных на предупреждающую и инновационную деятельность.

Эффективность работы любого учреждения зависит от грамотного использования и применения методов управления, на которых мы остановимся подробнее. Методы управления это механизм управления, с помощью которого решаются различные производственные задачи.

Методы стресс-менеджмента классифицируют как по типу инструментов, используемых для управления стрессом, так и по сферам, на которых их использование направлено [61]:

) Организационные методы - методы, с помощью которых анализируется структура организации, ее целей и способов достижения этих целей с учетом требованийя ситуаций. Основной причиной возникновения таких ситуаций является содержание работы, поэтому необходимо определить какой труд лежит в основе деятельности организации и какой труд необходим работнику для удовлетворения своих потребностей. При этом необходимо учитывать следующие факторы: вознаграждение и признание труда должно быть справедливым, рабочая среда должна соответствовать современным нормам, надзор руководства должен быть минимален, но при этом осуществляться всегда, когда в нем возникает необходимость.

В условиях качественной трудовой жизни работник воспринимает значимость своей работы, ощущает ответственность за результаты и знает, насколько его труд эффективен, поэтому необходимо определять базовый объем работ, который позволяет работнику испытывать все эти три психологических состояния. Ощущение значимости труда можно реализовать за счет предоставления работнику возможности расширения количества трудовых навыков, определенности производственных заданий, повышения их важности. Ответственность за результаты труда можно усилить, предоставив работнику больше самостоятельности. Осознание реальных результатов труда развивается, если работник получает ответную информацию.

Если выполняются предъявленные требования, то можно говорить о том, что работа приносит работнику удовлетворение и тогда организационные методы мы можем определить как совершенствование организации труда, направленное на то, чтобы труд стал давать большее внутреннее удовлетворение и больше возможностей для удовлетворения высших потребностей человека - заинтересованности, самоутверждения и развития личности.

) Технологические и технические методы- определяют формирование адекватной организации производственного процесса и условий его протекания. Предполагают совершенствование условий труда предпочтительно в двух направлениях:

а) разработка и оптимизация оптимальных режимов труда и отдыха, с целью предотвращения резкого снижения производительности и роста утомления;

б) усовершенствование средств труда и оборудования.

) физиологические методы- методы, которые призваны восстанавливать психофизиологическое состояние работников с целью повышения их физического здоровья. К ним относятся: оптимизация питания, фармакотерапия, массаж и самомассаж, занятие йогой, производственной гимнастикой, профилактика и лечение профессиональных заболеваний, нормализация экологических факторов производственной среды.

) Социально-психологические- включают создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

Для создания благоприятной обстановки необходимо качественный подбор кадров с учетом совместимости различных типов характера. Необходимо сочетать людей с общими моральными и культурными ценностями, не обладающих слишком разными материальным и социальным статусами. Также важным фактором является особенности руководства коллективом, а именно: формирование позитивного отношения сотрудников к своей работе и значимости в организации.

Также к основным методам управления стрессом можно отнести коучинг руководства, корпоративные тренинги, организационное поведение [58].

Коучинг руководства это наиболее подходящий инструмент управления стрессом для руководящих позиций. Под этим термином понимается личное сопровождение, наставничество, индивидуальное тренерство. Роль коуча заключается втом, чтобы помочь руководителю справиться с трудными управленческими решениями и скорректировать стратегии, неэффективные всложившейся стрессовой ситуации.

Корпоративные тренинги это наиболее распространенный способ управления стрессом врамках отдела или компании. В широком смысле тренинг это методактивного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Также в словаре терминов учебника по менеджменту дается такое определение тренинга: «Систематическая тренировка или совершенствование каких-либо навыков поведения работников организации в направлении улучшения возможностей реализации целей организации. Тренинг - форма интенсивного обучения, применение которой наиболее оправданно, когда желаемый результат - это способность участников успешно осуществлять определенные действия на практике, а не только получение новой теоретической информации [45]. Тренинг по управлению стрессом - программа обучения, которая подразумевает под собой профилактику и преодоление стресса, уменьшение социально-психологической напряженности. В большинстве случаев тренинг состоит из игры, в ходе которой участники воспроизводят наиболее типичные стрессоопасные ситуации, находят варианты выхода из них, отрабатывают способы защиты и получают опыт стрессоустойчивого поведения. Результатом тренинга является получение навыков противостояния стресса, восстановления работоспособности, предупреждения синдрома внутреннего выгорания, апатии, потери мотивации. Также в итоге обучения, участник учится изменять свою рабочую обстановку, чтобы минимизировать потери, после обучения сможет противостоять волнам тревоги и паники в коллективе и сам избегать синдрома тревожности.

Эффективность тренинга неоспорима, ведь тренинг это модель жизни, маленькая копия ее отдельной части. Участник тренинга получает уникальную возможность с помощью игры, воссоздающей жизненные реалии, продемонстрировать привычную для себя модель поведения.

Анализ действий участника на этом этапе тренинга позволяет максимально точно определить сильные и слабые стороны его поведения в подобных же жизненных ситуациях, выявить комплексы и малоэффективные стратегии поведения, являющиеся камнями на пути к успеху в реальной жизни.

Тренинговая группа на первом этапе становится «мини-социумом, в котором четко проявляется модель взаимодействия человека с окружающими его людьми, со всеми плюсами и минусами.

Тренинг позволяет человеку поэкспериментировать со своею моделью поведения и скорректировать ее через игру. Каждый участник получает уникальную возможность пропустить через себя новые, незнакомые себе модели поведения, нащупать наиболее оптимальную для себя стратегию поведения [8].

В тренинге по стресс-менеджменту делается акцент не только на работу с симптомами стресса и снятие стрессового состояния, но и на возможные типичные причины рабочих стрессов и их устранение. Так как полностью исключить стрессовые ситуации из жизни невозможно, необходимо научиться управлять стрессом, поддерживая его на уровне, вызывающем активацию творческих возможностей и способности к развитию, но при этом не приводящем к проблемам со здоровьем. До недавнего времени большинство руководителей игнорировали проблемы стресса, поражающего коллектив на всех уровнях. Последнее время ситуация стала улучшаться, и компании стали заказывать проведение тренингов по стресс-менеджменту, в рамках которых производится оценка стрессового состояния организации. Для того, чтобы провести антистрессовый тренинг, сначала нужно проанализировать ситуацию, выявить основные проблемы иопределить результаты, которые предполагается достичь входе тренинга. Затем составляется исогласовывается сруководством программа тренинга.

Цель антистрессового тренинга для сотрудников организации социального обслуживания населения должна непосредственно включать впрограмму упражнения, позволяющие противостоять эмоциональному давлению состороны недовольных клиентов инаходить выход изсложных ситуаций, возникающих входе общения и выявления их портребностей. Сталкиваясь с«трудными» клиентами, очень сложно избежать, например, чувства гнева, обиды, беспомощности, нонаучиться управлять ими вполне возможно. Нужно стремиться акцентировать внимание ненанегативных эмоциях впроцессе разговора, анатех результатах, которые будут достигнуты после выполнения работ - решение проблемы клиента.

Организационное поведение - это еще один действенный способ управления стрессом, позволяющий повысить жизнеспособность организации внеблагоприятных условиях. Основной задачей организационного поведения является предотвращение потерь психологических ресурсов ииспользование стрессовых ситуаций для развития иобучения сотрудников. Рассмотрим несколько типов организационного поведения руководителя встрессовой ситуации [11].

Управление неопределенностью.Демонстрируя пример организационного поведения, позволяющего управлять неопределенностью, руководитель должен показать, что онотвечает засвои слова, аего деятельность идеятельность его подчиненных имеет смысл. Что онможет организовать работу таким образом, чтобы любую проблему превратить врешаемую задачу. При управлении неопределенностью главное- неперекрывать каналы достоверной информации идавать сотрудникам обратную связь, возможность проконсультироваться полюбому рабочему вопросу.

Кметодам управления неопределенностью можно отнести такие функции кадровой работы, как планирование времени (time-management), планирование карьеры, оценка иразвитие кадров.

Тайм-менеджментвконтексте управления стрессом включает всебя следующее [18]:

. Расстановка приоритетов ввыполнении задач, которые могут быть:

 важными исрочными;

 срочными, ноневажными;

 важными, нонесрочными;

 несрочными иневажными.

. Планирование рабочего времени посредством составления списка дел, которые нужно решить вопределенное время: так наиболее мелкие дела планировать наутро, после обеда важные встречи, переговоры, поездки (когда исотрудник иего клиенты полностью войдут вработу), навечер- совещания, составление планов напредстоящие дни.

. Делегирование полномочий.

. Наука говорить «нет!».

. Организация рабочего пространства.

. Правильное использование телефона.

. Учет времени, «пирог времени»: работа, отдых, друзья, хобби, семья.

. Учет «поглотителей времени».

. Критерии определения целей поSMART.

. Соблюдение принципа Парето: 20% времени дают80% результата, а80% времени- 20% результата.

Планирование карьерыпозволяет сотрудникам видеть, какую должность они могут получить, если приобретут соответствующий положительный опыт при определенных исходных условиях.

Накаждом этапе карьеры сотрудник приобретает новое знание, новый навык, новые полномочия, что соответствует принципам положительного влияния деятельности наэмоциональный фон человека, когда онпредставляется сам себе значимым, необходимым, когда онреализует свои потребности ижелания. Планирование карьеры сотрудников состороны компании исостороны самогоже работника- эффективный способ борьбы срабочим напряжением, когда обещанное повышение порезультатам работы удовлетворяется.

Кпериодам планирования карьеры следует отнести [15]:

повышение квалификации всистеме непрерывного обучения;

зачисление врезерв кадров для выдвижения наруководящие должности, (повышение квалификации, переподготовка, стажировка);

назначение наболее высокую должность (порезультатам подготовки врезерве либо порешению конкурсной, аттестационной комиссии, либо порешению руководства предприятия);

ротацию работника внутри своего подразделения или предприятия для расширения его кругозора, при которой изменяются должностные обязанности без изменения заработной платы, вовсяком случае, без ееуменьшения.

При планировании карьеры работника необходимо иметь ввиду, что решаются задачи, которые:

ставит перед собой работник: добиться более высокого служебного положения; обеспечить высокое материальное благополучие; расширить кругозор; поднять авторитет, престиж; добиться уважения окружающих идр.;

стоят перед подразделением, предприятием: выделить изчисла работников (особенно молодых) компетентных, самостоятельных, отвечающих требованиям иобладающих рядом качеств (организаторских, коммуникативных, работоспособностью, стрессоустойчивостью, ответственностью и т.д.) специалистов ируководителей ипутем ихпостепенного развития иперемещений подготовить кназначению навысокие иответственные должности.

Если, помнению руководителей подразделения, кадровой службы, предприятия, работник заслуживает планирования карьеры, что отвечает интересам предприятия, тонеобходимо определить отношение кэтому самого работника. Для этого сработником проводится беседа, которая строится таким образом, чтобы тот раскрыл свое отношение кзадачам, решаемым предприятием. Беседу рекомендуется проводить руководителю кадровой службы или одному изееведущих специалистов как наиболее подготовленным кпроведению этого сложного метода психологической диагностики.

При выявлении уработника мотивации наразвитие карьеры (т.е. установки напродвижение, успех, самореализацию, признание и т.д.) целесообразно определить соответствие выраженности ряда личностных качеств (профессионально важных) требованиям, предъявляемым профессиональной деятельностью. Другими словами, следует оценить личностные качества иихсоответствие критериям профессионализма ипрофессиональной пригодности методами психологической диагностики.

Оценка иразвитие кадров также является важным элементом профилактики стресса, так как подобные мероприятия обращают внимание насотрудника, асоответственно, руководство исам сотрудник может оценить свой потенциал, свои сильные стороны, стороны, которые можно развивать, настраивая наактивные действия поповоду саморазвития [48].

Развитие потенциала сотрудников обеспечивается посредством включения сотрудника вновые проекты, вовлечения вбизнес-планирование или принятие решений, участия всовещаниях более высокого уровня, вовлечения внаставничество, вовлечения вмозговые штурмы.

Внедрение вкорпоративное пространство системы оценки иразвития кадров напостоянной основе дает работникам больше информации освоем профессиональном потенциале, атакже уверенность втом, что наихдостижения руководство обратит внимание. Это снижает стрессовое влияние негативных ситуаций нарабочем месте.

Немаловажным фактом являетсято, что прекрасной профилактикой стресса является контроль поведения наработе ивне работы, что выражается вречи иобщении (коммуникации), характере взаимодействия слюдьми.

Одним из эффективных примеров организационного поведения является проведение корпоративных мероприятий, что благоприятно воздействует на снижение стрессовой ситуации в коллективе. Корпоративные мероприятия можно поделить на два вида: обучающие, развлекающие и интеллектуальные. К обучающим мероприятиям можно отнести проведение различных конференций и семинаров для саморазвития сотрудников и расширения их кругозора. Развлекающие мероприятия это корпоративные праздники и вечеринки, такие как Новый год, День Защитника Отечества или День рождение организации. К интеллектуальным мероприятиям можно отнести такие мероприятия, целью которых является личностное развитие сотрудников, например, шахматные турниры. При использовании такого метода руководство организации может решить ряд задач, таких как: продвижение корпоративных ценностей, адаптация новых сотрудников, привлечение внимания СМИ, создание внутрикорпоративных стандартов, командообразование, повышение лояльности к компании и нематериальная мотивация. Эффективность любого корпоративного мероприятия зависит в первую очередь отформата проведения, выбор которого необходимо осуществлять, отталкиваясь от специфики организации. Большую роль также играет степень подготовленности участников к мероприятию и психологический климат организации. Например, при смене руководства или большой текучести кадров, проведение тренинга по командообразованию будет эффективно и полезно для каждого члена коллектива.

2.2 Роль руководителя в организации борьбы со стрессом

Приведенные меры, являются основными для того, чтобы уровень стресса, испытываемого сотрудниками, не превышал допустимого уровня.

Для поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, необходимо обратить внимание на роль руководства. Руководители, хорошо владеющие искусством управления, - ценное, общественное достояние.

Управление социальной работой - необходимое условие для функционирования любой социальной организации, под которой понимается группа из двух человек и более, деятельность которых сознательно координируется для достижения поставленных целей [54]. Социальное управление имеет свои специфические особенности, трудности, возможности и границы, не свойственные управлению техническими системами. В общем виде выступает как сознательное, планомерно организованное систематическое взаимодействие субъекта и объекта управления в целях его упорядоченности, сохранения качественной определенности развития»

Объектами управления в социальном менеджменте являются социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, а также вся система взаимоотношений, складывающихся между людьми при оказании социальной помощи населению.

Субъектами управления выступает руководящий состав служб и учреждений социальной защиты и формируемые ими органы управления, наделенные управленческими функциями.

Социальная работа является эффективным средством борьбы с социальными катаклизмами и конфликтами в социуме, поэтому возрастает значение профессионального управления социальной работой. К основным целям, по мнению Е. Холостовой, можно отнести [50]:

увеличение степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы;

создание условий, в которых клиенты могут в максимальной мере проявить свои возможности и получить все, что им положено по закону;

адаптацию или реадаптацию людей в обществе;

создание условий, при которых человек, несмотря на физическое увечье, душевный срыв или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение к себе со стороны окружающих [57].

Управление социальной работой направлено на эффективное регулирование социального положения всех участников общественной жизни и на обеспечение их достойного, цивилизованного существования.

Для современного человека владение технологиями управления стрессом является необходимым условием его эффективной деятельности, а особенно деятельности в новых для него областях. И, с одной стороны, технологии управления стрессом накоплены человечеством в достаточном количестве - в настоящее время к ним проявляется повышенный интерес, особенно к людям, работающим в сфере «человек-человек», например, социальным работникам. Особые требования к личности специалиста по социальной работе, эмоционально нагруженная деятельность, низкое вознаграждение за труд, морально тяжелая рабочая обстановка выступают в качестве основных факторов, порождающих развитие стресса в коллективе. В научных исследованиях последних лет пути и методы борьбы со стрессом рассматривается не только как вынужденная мера или ситуативная реакция, но и как оптимальный способ повышения эффективности деятельности организации в целом, неотъемлемая черта благоприятной организационной культуры.

Важность эмпирической разработки этой проблемы определяется также и тем, что по своему содержанию деятельность социальных работников относится к категории «повышенного риска» с точки зрения развития профессионального стресса. К числу психологических факторов, ведущих к отсутствию стрессоустойчивости, относят необходимость выполнять большое количество разнородных функций и обязанностей, высокую личностную включенность в реализацию поставленных задач, трудность в оценке результатов своей работы, заниженный социальный статус профессии и д.р. [55]. Типичными следствиями длительного переживания профессионального стресса у социальных работников являются различные нарушения физического и психического здоровья: повышенная частота возникновения психосоматических заболеваний, фиксация негативных эмоциональных переживаний и переход их в форму устойчивых личностных свойств (тревожность, агрессию, гнев, фрустрацию), развитие синдрома выгорания и других форм профессионально-личностных деформаций.

Главная цель социальной работы - удовлетворение потребностей клиентов. Как общая цель она дифференцируется на подцели, а именно: усиление степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно разрешать возникающие проблемы; создание условий, в которых клиенты могут максимально проявлять свои возможности и получать все полагающееся по закону; адаптация и реабилитация клиентов в обществе; создание условий, в которых клиенты могут максимально проявлять свои возможности и получать все полагающееся им по закону; адаптация и реабилитация клиентов в обществе; создание условий, при которых человек, не смотря на физические увечья, душевный срыв или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение со стороны окружающих; достижение такого положения, когда у клиента отпадает необходимость в помощи социальных работников [56].

Непосредственную роль в организации эффективной деятельности специалистов по социальной работе играет их руководитель. Руководитель это лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом и организации деятельности. Руководитель несет юридическую ответственность за функционирование группы (коллектива) перед назначившей (избравшей, утвердившей) его инстанцией и располагает строго определенными возможностями санкционирования - наказания и поощрения подчиненных в целях воздействия на их производственную (научную, творческую и пр.) активность. В отличие от лидера руководитель обладает формально регламентированными правами и обязанностями, а также представляет группу в других организациях.

Руководитель организации социального обслуживания это лицо, основной целью которого является обеспечение деятельности организации социального обслуживания населения, оказание социальных услуг гражданам.

В его непосредственные обязанности входит управление организацией, а именно [58]:

планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания (организация);

управление ресурсами организации социального обслуживания;

взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями;

обеспечение развития организации социального обслуживания.

Руководитель должен уметь разрабатывать социальные программы, формировать систему показателей деятельности организации, организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты, вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией. Эффективность воздействия руководителя на коллектив зависит от нравственного облика руководителя, от его профессиональной компетентности и культуры, от умения грамотно, оперативно организовать практическую деятельность. От этих факторов зависит один из главных компонентов нормального функционирования организации - психологический климат. Социально-психологический климат - это содержательная характеристика межличностных отношений в группах, коллективах. Это состояние коллектива, которое характеризуется уровнем социального восприятия и мерой удовлетворенности его членов различными сторонами общения и взаимодействия.Одной из причин нарушения баланса во взаимодействии, является стрессовые ситуации. Именно в них руководитель обязан себя проявить как чуткий и проницательный человек, который может найти время, чтобы выслушать своего сотрудника, проявить эмпатию и сочувствие. Каждый сотрудник ждет поддержки и доверия своего руководителя, особенно в стрессовых ситуациях. В данном случае, руководитель должен уметь анализировать психологическую атмосферу в коллективе, предотвращать негативные ситуации и применять эффективные технологии борьбы со стрессом.

Нельзя отрицать влияние стресса на качество работы коллектива. Стресс ухудшает координацию и концентрацию, вследствие чего человека сковывает страх, охватывает злость или полная апатия. Слишком длительное состояние стресса может провоцировать развитие физических и психологических заболеваний. Стресс на рабочем месте сопровождается многими последствиями, например, психологическими. К ним можно отнести депрессию, усталость, хроническую тревожность, усиление внутреннего конфликта, усталость и равнодушие. Физические последствия заключаются в повышении кровяного давления и проблемам сердечно-сосудистой системы, головных болях и ослаблением иммунной системы. Нельзя не упомянуть поведенческие последствия: неадекватная реакция на слова и поступки коллег, резкие перепады настроения, злоупотребление транквилизаторами, алкоголем и сигаретами, неосторожное вождение.

Стресс на рабочих местах обходится Соединенным штатам примерно в 300 миллиардов долларов в год. Эти затраты, являющиеся следствием несчастных случаев, прогулов, текучести кадров, падения производительности; медицинские, юридические и страховые расходы, компенсационные выплаты, а также расходы на судебные разбирательства по гражданским и административным правонарушениям [55].

Стрессы, связанные с трудовой деятельностью, является объектом исследования многих ученых, ведь они нарушают дееспособность организации, приводя к потере кадровых ресурсов. Негативные последствия стрессовых ситуаций отмечается даже в прогрессивных организациях с хорошо слаженным аппаратом управления, поскольку развитие стресс-реакций имеет сложную, многофакторную обусловленность. К таковой относится структурно- организационные особенности, организационная культура, специфика работы, характер межличностных взаимодействий в коллективе.

2.3 Исследование стрессоустойчивости сотрудников ГБУ ККЦСО «Берег»

Для того, чтобы определить характер стрессов в деятельности социального работника, следует рассмотреть специфику самой организации в которой он работает. Для этого сначала охарактеризуем организационную структуру и основные направления деятельности ГБУ Краснодарский комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Берег» (ГБУ ККЦСО «Берег»).

В структуру Центра входят: 17 отделений социального обслуживания на дому, 10 отделений социально-медицинского обслуживания на дому отделения срочного социального обслуживания; 1 отделение временного проживания; 1 социально-реабилитационное отделение. Рассмотрим подробнее каждое направление работы.

Целью работы отделения социального обслуживания на дому - помощь гражданам, нуждающимся в посторонней поддержке, оказание социально-бытовых услуг, входящих в федеральный и территориальный перечни гарантированных государством социальных услуг.

Работники специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому не менее 2 раз в неделю посещают тяжелобольных граждан для оказания квалифицированного общего ухода, социально-бытовой и доврачебной медицинской помощи на дому. Социально-реабилитационное отделение ЦСОН «Берег» представлено массажным, физиотерапевтическим кабинетами, в которых имеется зал лечебной физкультуры, оснащённый тренажёрами. Реабилитационные мероприятия проводят специалисты, имеющие соответствующее образование и лицензию. Отделение временного проживания предназначается для проведения оздоровительных и социально-реабилитационных мероприятий для граждан, сохранившим способность к самообслуживанию и временно нуждающимся в уходе. Отделения срочного социального обслуживания предназначено для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, также оказывается помощь в предоставлении транспортных услуг маломобильным гражданам, специальным транспортным средством, при необходимости предоставляется инвалидная коляска.

Важно отметить, что на базе ЦСОН «Берег» по улице 40 лет Победы, 8, работает пункт приема и выдачи благотворительной помощи «Вторые руки». Работа пункта заключается в том, что сотрудники собирают вещи, бывшие в употреблении: верхнюю одежду, обувь, постельное белье, свитера, костюмы, юбки, брюки, посуда и т. п. Сотрудники учреждения готовы оказать помощь нуждающимся гражданам в подборе необходимых вещей. Также при пункте действует «стол заказов», для подбора индивидуального размерного ряда и «доска объявлений».

Одним из структурных подразделений Центра является отделение профилактики семейного неблагополучия, которое предназначено для выявления несовершеннолетних и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также пожилых граждан и инвалидов, нуждающихся в социальной поддержке. Также сотрудниками центра проводится оказание социальной помощи несовершеннолетним и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении. Наряду с этим предоставляется конкретных видов и форм социальной помощи: социально-психологической, социально-педагогической и иных социальных услуг, а также участие в рейдовых мероприятиях по реализации Закона Краснодарского края №1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае». Обязательным является взаимодействие с государственными и муниципальными органами и учреждениями, осуществляющими мероприятия в интересах семьи, детей, пожилых граждан и инвалидов.

В функционал деятельности ЦСОН «Берег» также входит организация: индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении в соответствии с индивидуальными программами социальной реабилитации. Также большую значимость имеет социальный патронаж несовершеннолетних и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении.

В дополнение для комплексного обслуживания семей, детей и подростков, нуждающихся в социальной поддержке, решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению сложных жизненных ситуаций Центр оснащен целым комплексом необходимого современного оборудования, что позволяет на высоком профессиональном уровне предоставлять различные социальные, социально-педагогические, социально-психологические и иные услуги: тренажерный зал, кабинет психолога, компьютерный клуб, программы дополнительного образования.

Таким образом, социальным работникам центра приходится работать с людьми, которые находятся в ситуации неблагополучия. Социальным работникам (чаще специалистам) приходится участвовать в урегулировании конфликтов, которые зачастую сопровождаются стрессом. Помимо этого сама деятельность требует стрессоустойчивости сотрудников, так как сопровождается организационными неурядицами и пр.

Перед тем, как рассмотреть технологии борьбы со стрессом, использующиеся в данной организации, я бы хотела рассказать об исследованиях, проведенных мною в ГБУ ККЦСО «Берег». Было опрошено 19 человек возрастом от 25 до 61 года, имеющих среднее специальное и высшее образование. Были опрошены как социальные работники и специалисты по социальной работе, так и психолог и заведующая ГБУ ККЦСО «Берег».

Для начала предлагаю рассмотреть степень подверженности стрессовым ситуациям членов коллектива с помощью опросника Т. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса». Данная методика позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса.

В этом опроснике необходимо сначала прочитать каждое утверждение, которое представляет собой симптом, и дать оценку по шкале от 1 до 4. Эти оценки обозначают: 1 - данный симптом никогда не проявляется в жизни, 2 - редко, 3 - часто, 4 - всегда.

Вот какие результаты были получены по итогам обработки опросника, распространенного среди сотрудников данного учреждения. При подсчете баллов 15 человек набрали от 31 до 45 баллов, что говорит о том, что для этой категории сотрудников характерны активная деятельность и напряжение. Подверженность стрессу определяется как в положительном смысле слова (в стремлении достигать целей и результатов), так и в отрицательном (наличие проблем и забот). Автор данного теста дает рекомендацию в увеличении количества свободного времени для каждого опрошенного, как метод борьбы со стрессом.

Остальные респонденты набрали от 45-60 баллов, тем самым характеризуя сотрудников в постоянном состоянии стресса. Для их жизни характерна постоянно непрекращающаяся борьба, честолюбие, зависимость от чужих оценок, отсутствие радости в жизни. Автор рекомендует избегать ненужных споров, научиться справляться с гневом, не пытаться добиться максимума, а время от времени отказываться от того или иного плана.

Для эффективной борьбы со стрессовыми ситуациями необходимо создание хорошего психологического климата, что является необходимым условием эффективной совместной деятельности работников. Эффективная совместная деятельность коллектива свидетельствует о наличии в трудовом коллективе таких качеств как сработанность, совместимость и нормальный характер межличностных отношений, что немаловажно для эффективной и результативной деятельности. Каждый день сотрудник службы сталкивается с большим количеством разногласий с клиентом, которые перерастают в конфликты. Это зависит от специфики работы с людьми пожилого возраста. Социальный работник, работающий с пожилыми людьми, должен знать психологические особенности людей этого возраста. Это поможет ему правильно построить свою работу, найти общий язык с престарелыми людьми, объективно оценить ситуацию, причины психологического дискомфорта клиента, а также реальные пути решения проблемы.

Для наиболее эффективного анализа стресса в организации также использовался тест «Оценка стрессоустойчивости», разработанный ученым- психологом Медицинского центра Университета Бостона. Респондентам необходимо было ответить на вопросы, исходя из того, насколько им верны приведенные фразы. Предлагаются варианты ответа от 1 до 5, где для каждой цифры соответствуют утверждения: «1 - почти всегда, 2 - часто, 3 - иногда, 4 -почти никогда, 5 - никогда». По итогам теста можно выявить степень подверженности стресса сотрудников коллектива.

Респонденты поделились на два вида: одни набрали больше 30 очков, другие больше 50. Для первых характерно немалое влияние стрессовых ситуаций на жизнь, причем отмечается то, что респонденты не оказывают этому сопротивления. Второй группе психолог дает рекомендацию серьезно задуматься и проанализировать свой образ жизни, так как они наиболее уязвимы для стресса.

Исходя из этого, можно сделать выводы, что сотрудники данной организации обладают пониженной стрессоустойчивостью, тем самые подтверждая необходимость в управлении стрессами и борьбе с ним.

Еще одним важным показателем в управлении стрессами является умение преодолевать стрессовые ситуации, напряжение в работе и отсутствие заботы о своем психическом состоянии. Для того, чтобы выяснить уровень способностей к самостоятельному преодолению стресса, был использован тест «Умение преодолевать стрессовые ситуации». Основная идея - определение влияние факторов риска в течение недели, что позволяет составить представление о правильности образа жизни. Респондент ежедневно по вечерам ставит галочку напротив пунктов с утвердительным ответом, за каждую галочку дается 1 балл. В конце недели итоги суммируются.

Из опрошенных сотрудников 7 человек набрали меньше 20 баллов, что говорит о том, что у них нормальное, стабильное эмоциональное состояние, которое помогает им управлять стрессом. 11 опрашиваемых набрали до 40 баллов. По результатам теста, их состояние не считается слишком тревожным, но автор дает рекомендацию обратить внимание на возникшие симптомы. У одного сотрудника выявлена угроза, которая влечет за собой крупные неприятности, если не предпринять попытки изменения образа жизни.

Согласно тесту, в данной организации коллектив умеет преодолевать стрессовые ситуации и управлять ими.

Тест «Определение уровня стресса на рабочем месте» помогает измерить уровень стресса в организации. В результате исследования, у 11 респондентов уровень стресса определяется как здоровый, у 4 ближе к избыточному стрессу, остальные испытывают недостаточный уровень стресса.

2.4 Анализ форм и методов управления стрессами сотрудников в ГБУ ККЦСО «Берег»

Сложность эмпирического анализа технологий борьбы со стрессом в организациях социального обслуживания населения состоит, в первую очередь, в множестве факторов, детерминирующих их появление и развитие. Один из важнейших факторов-сложная специфика деятельности социальных работников, которая порождает события, следствием которых является развитие стресса в коллективе. Таким событием может быть психические болезни стресса, например, панические, диссоциативные расстройства, социальные фобии, трансы, неврастения, диссоциативные судороги, соматоформные расстройства.

Необходимость использования технологий борьбы со стрессом, возникающим в организации, обосновывается тем, что психологический стресс для человека - постоянный спутник, так как стрессовые ситуации неизбежны. Но можно изменить к нему отношение не только на сознательном уровне, но и на подсознательном, то есть на уровне эмоций, установок и убеждений, а также на физиологическом - на уровне рефлекторных реакций.

Для решения этой задачи предназначены современные психологические технологии, опирающиеся на современное знание объективных закономерностей функционирования психики, физиологических механизмов работы человеческого мозга.

В фокусе нашего внимания - социальные работники, люди, непосредственно взаимодействующие с людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию.

Под трудной жизненной ситуацией понимают объективно нарушающую жизнедеятельность человека ситуацию, которую он не может преодолеть самостоятельно. К ней относят инвалидность <http://mirslovarei.com/content\_yur/invalidnost-2298.html>, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность,безработица <http://mirslovarei.com/content\_yur/massovaja-bezrabotica-8557.html>, отсутствие определенного места жительства,конфликты <http://mirslovarei.com/content\_yur/trudovye-konflikty-6183.html>и жестокое обращение в семье,одиночество <http://mirslovarei.com/content\_yur/odinochestvo-31297.html>и т.д.

Для выявления технологий управления стрессом в ГБУ ККЦСО «Берег» был использован метод интервью, цель которого проведение психологической беседы с заведующей организации.

Рассмотрим использование организационных методов, целью которых является совершенствование организации труда. Так как сотрудники ЦСОН «Берег» работают с трудной категорией людей, что уже является причиной возникновения стресса, то они должны понимать содержание своей работы, четко понимать цели и способов реализации своей деятельности, понимать ответственность и ощущать значимость своего труда. Руководство организации применяет этот метод, используя должностные инструкции, в которых регламентирована деятельность сотрудников, их основные цели и задачи. Каждый работник ежедневно помогает людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, тем самым ощущая значимость и пользу своего труда. Особенно важным является то, что каждый сотрудник обязан оказывать грамотную помощь, ведь, только он может помочь клиенту в решении его проблемы. Это касается как юридических вопросов с оформлением документов, так и психологически, оказывая моральную поддержку. От работы сотрудника зависит психологическое и эмоциональное состояние клиента, поэтому он должен понимать и осознавать ответственность за свою деятельность. В ЦСОН «Берег». Каждому сотруднику дается возможность расширять свои трудовые навыки, дается самостоятельность в решении рабочих вопросов, тем самым развивая в нем новые качества, необходимые для работы. В результате, многие сотрудники продвинулись по карьерной лестнице, получив при этом руководящие должности. В данной организации проявление данных факторов говорит о том, что руководство не только понимает значимость, но и эффективно использует организационные методы, что способствует удовлетворению потребностей членов коллектива.

Рассмотрим технические и технологические методы, основной задачей которых является совершенствование условий труда. Организация производственного процесса - важный показатель работы руководства. Соблюдение режима труда и отдыха, усовершенствование средств труда и оборудования является важнейшим условиям поддержания высокой работоспособности человека. Режим труда это порядок чередования и продолжительность периодов труда и отдыха. Использование в течении трудового дня перерывов, а также соблюдение восьмичасового рабочего дня предотвращает наступления утомления и очень эффективно воздействует на работоспособность человека. К сожалению, в ЦСОН «Берег» сотрудникам приходится задерживаться на работе из-за большого объема работы и постоянных отчетов, особенно руководству организации. Все эти факторы повышают утомляемость, снижают эффективность деятельности, тем самым показывая недостаточное применение технических методов.

Одной из составляющих благоприятного социально-психологического климата в коллективе является качественный подбор кадров, что применительно к социально-психологическим методам. В ЦСОН «Берег» сложился довольно дружный и сплоченный коллектив, работающий вместе на протяжении многих лет. Увольнения сотрудников по собственному желанию здесь явление редкое, потому что многие держатся за коллектив, который стал им второй семьей. Все трудности в работе они преодолевают сообща, что говорит о сплоченности их коллектива и командообразованию.

Корпоративные тренинги один из эффективных методов в борьбе со стрессом, который в результате были получены сведения о работе психолога с сотрудниками данной социальной службы, а именно об опыте проведения тренингов. Наиболее эффективный из них - тренинг «Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности».

Целью тренинга является формирование у сотрудников такого необходимого навыка, как саморегуляция, то есть обеспечение самоорганизации для поддержания устойчивости психики, а также способности управления своим эмоциональным состоянием. Мероприятие желательно проводить в специальном зале, в течении пяти часов, количество участников рекомендовано от десяти до двадцати человек.

В первой части тренинга предлагаются различные упражнения на снижение уровня напряжения, командообразования и создания доброжелательной обстановки. Самая главная задача психолога - обеспечение включенности в работу каждого участника группы. Упражнения, представленные на данном этапе, делятся на несколько видов: знакомство, сплочение команды и формирование доверительных отношений. Во второй части психолог работает уже с чувствами участников, помогает им принять и осознать их. Задача тренера - научить справляться с негативными чувствами и снимать эмоциональное напряжение, освоить приемы саморегуляции. Здесь эффективны такие упражнения, которые помогают осознать и принять каждому члену группы свои собственные чувства и эмоции. На данном этапе используется дыхательная гимнастика, направленная на профилактику психических расстройств и стрессов у сотрудников. Главной особенностью дыхательной гимнастики является успокаивающий и тонизирующий эффект, а также достижение состояния расслабленности и спокойствия. Для снятия излишнего напряжения эффективны релаксационные упражнения вместе с телесно- ориентированной терапией для гармонизации психофизических функций. В результате каждый участник должен прочувствовать свое тело и достичь гармонии с самим собой. Для достижения высокой концентрации внимания психолог использует медитацию. Цель медитации - развитие умений участников тренинга сосредотачиваться на своих эмоциях и настроении, концентрировать внимание. На третьем этапе акцент делается на развитии умений позитивного самовосприятия не только себя, но и других участников, используются необходимые упражнения. По окончанию тренинга психолог проводит обратную связь и анализирует опыт, полученный в ходе работы, подводятся итоги мероприятия. Подведение итогов очень важная часть любого тренинга, благодаря которой можно судить об эффективности проведенной работы.

Проведение подобных мероприятий, как тренинг «Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности» играет большую роль в борьбе со стрессом и является примером эффективной технологии. Эмоциональное выгорание ведет к эмоциональному истощению, следствием чего являются личностные изменения в коммуникации с людьми. Поэтому необходимо бороться с таким явлением, пока оно не породило в коллективе стрессовые ситуации.

Одним из эффективных примеров организационного поведения является проведение корпоративных мероприятий, что является неотъемлемой частью корпоративной культуры. В ЦСОН «Берег» сотрудники вместе с руководством отмечают праздники, в особенности день Социального работника, ходят вместе в боулинг и на стрельбы. На новогодние праздники обязательно делают подарки детям сотрудников. Очень дружно проходят также такие праздники, как День Защитника Отечества и Международный женский день. Несомненно, проведение совместных мероприятий, сближает коллектив, помогает сотрудникам узнать друг друга, раскрыть свои особенности характера и поведения.

Анализ методов управления стрессом в организации показывает, что руководство заинтересовано в поддержании благоприятного климата в коллективе, сплочению и командообразованию. Непосредственно, роль руководства очень велика, ведь от организации деятельности и условий труда работников зависит эффективность самой работы, эмоциональное удовлетворение от работы и снижение текучести кадров.

Не смотря не попытки борьбы со стрессом в данной организации, к сожалению, нет единой системы и ответственных закрепленных сотрудников. Это зависит от многих показателей, таких как загруженность работы, отсутствие непосредственных обязанностей у психолога, нежелание и непринятие методов, отсутствие времени. На мой взгляд, при построении четкой системы и распределении обязанностей, можно организовать и внедрить технологии управления стрессом. В результате у сотрудников не только снизится уровень стрессовой ситуации, но они научатся справляться с ней в дальнейшем. Если гипотеза подтвердится, то можно утверждать, что руководство организации получит еще более сплоченный, трудоспособный коллектив, готовый к преобразованиям и активной работе.

Во второй главе подробно рассматриваются технологии борьбы со стрессами. Дается определение таким понятиям как стресс-менеджмент или управление стрессом, раскрывается термин технологии управления, которые представляют собой методы управления. Методы управления бывают: организационные, технологические и технические, физиологические и социально-психологические. Также к основным методам управления стрессом можно отнести коучинг руководства, корпоративные тренинги, организационное поведение. В главе 2 подробно рассматривается роль руководителя в организации, анализируется наличие технологий борьбы со стрессом и их использование. Управление социальной работой - необходимое условие для функционирования любой социальной организации, под которой понимается группа из двух человек и более, деятельность которых сознательно координируется для достижения поставленных целей. Объектами управления в социальном менеджменте являются социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, а также вся система взаимоотношений, складывающихся между людьми при оказании социальной помощи населению.

Субъектами управления выступает руководящий состав служб и учреждений социальной защиты и формируемые ими органы управления, наделенные управленческими функциями. Важность эмпирической разработки этой проблемы определяется также и тем, что по своему содержанию деятельность социальных работников относится к категории «повышенного риска» с точки зрения развития профессионального стресса, главной целью которой является удовлетворение потребностей клиентов.

Применение технологий по борьбе со стрессом было рассмотрено на примере ЦСОН «Берег», в структуру которого входят 17 отделений социального обслуживания на дому, 10 отделений социально-медицинского обслуживания на дому отделения срочного социального обслуживания; 1 отделение временного проживания; 1 социально-реабилитационное отделение. Было проведено исследование стрессоустойчивости сотрудников организации, а именно степень подверженности стрессовой ситуации с помощью опросника Т. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса». Обработка результатов теста дала нам понять, что часть сотрудников подвержена стрессу, другая часть находится в постоянном стрессовом состоянии. Для наиболее эффективного анализа стресса в организации также использовался тест «Оценка стрессоустойчивости», разработанный ученым - психологом Медицинского центра Университета Бостона. В результате были получены следующие результаты. Для одних сотрудников характерно немалое влияние стрессовых ситуаций на жизнь, у других выявлена уязвимость к стрессовым ситуациям. Исходя из этого, можно сделать выводы, что сотрудники данной организации обладают пониженной стрессоустойчивостью, тем самые подтверждая необходимость в управлении стрессами и борьбе с ним. Для того, чтобы выяснить уровень способностей к самостоятельному преодолению стресса, был использован тест «Умение преодолевать стрессовые ситуации». Основная идея - определение влияние факторов риска в течение недели, что позволяет составить представление о правильности образа жизни. Согласно тесту, в данной организации коллектив умеет преодолевать стрессовые ситуации и управлять ими. Также использовался тест «Определение уровня стресса на рабочем месте», помогающий измерить уровень стресса в организации. В результате исследования, у 11 респондентов уровень стресса определяется как здоровый, у 4 ближе к избыточному стрессу, остальные испытывают недостаточный уровень стресса.

Для выявления технологий управления стрессом в ЦСОН «Берег» был использован метод интервью, цель которого проведение психологической беседы с заведующей организации. В итоге было выяснено, какие методы применяются в данной организации, а какие нет.

Во-первых, большое внимание уделяется подбору персонала, показателем которого является сплоченный коллектив, работающий вместе не протяжении многих лет. Увольнения сотрудников по собственному желанию здесь явление редкое, потому что многие держатся за коллектив, который стал им второй семьей. Все трудности в работе они преодолевают сообща, что говорит о сплоченности их коллектива и командообразованию.

Во-вторых, проведение тренингов, например «Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности». Целью тренинга является формирование у сотрудников такого необходимого навыка, как саморегуляция, то есть обеспечение самоорганизации для поддержания устойчивости психики, а также способности управления своим эмоциональным состоянием. Одним из эффективных примеров организационного поведения является проведение корпоративных мероприятий, что является неотъемлемой частью корпоративной культуры, способствующей сплочению коллектива.

На мой взгляд, при построении четкой системы и распределении обязанностей, можно организовать и внедрить технологии управления стрессом. Эффективность применения технологий будет проявляться в том случае, если будет разработана и внедрена единая система. Главное условие в том, чтобы мероприятия по борьбе со стрессом были не стихийно организованы, а заранее запланированы закрепленными сотрудниками организации.

Заключение

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

Работать, избегая стрессовых ситуаций возможно, если научиться такому управлению, при котором будут активно использоваться все возможные технологии по борьбе со стрессом.

Залог эффективного управления стрессом - это правильная методика регулирования стрессовых ситуаций, направленность руководителя на предотвращение всевозможных разногласий внутри своей организации: на создание благоприятного микроклимата и правильной философии организации, создание единой команды с одной общей целью, внедрение корпоративной культуры, правильное поведение самого руководителя.

В ходе дипломной работы исследовалось управление стрессом как формой регулирования межличностных отношений на примере организации ГБУ ККЦСОН «Берег».

Данная организация была выбрана, потому что для ее сотрудников остаются актуальными проблемы невысокого престижа социальной работы в обществе, низкой заработной платы, которые приводят к «старению» персонала, нехватке перспективных молодых специалистов, текучести кадров.

Сверхурочная работа, большое количество клиентов, важность решаемых проблем, недостаточная самостоятельность в принятии решений, низкое вознаграждение за труд - вот серьезные причины для развития профессионального стресса у социальных работников. А если к этому добавить частое столкновение с негативными сторонами жизни, трудность оказания реальной помощи клиенту и невысокий престиж данной профессии в обществе, то появление негативной динамики в деятельности социальных работников не предоставляется столь уж удивительным явлением. Речь идет об изменениях в мотивационной сфере, разочаровании в профессии, развитии синдрома выгорания и общей деформации личности специалистов. Отсюда очевидна необходимость внимания структуры управления персоналом к проблеме предупреждения профессиональных заболеваний социальных работников, возникающих по причине стрессов.

В дипломной работе, используя метод интервью и анкетирования, было проведено исследование стрессоустойчивости сотрудников организации, а именно степень подверженности стрессовой ситуации с помощью опросника Т. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса». Также для наиболее эффективного анализа стресса в организации также использовался тест «Оценка стрессоустойчивости», разработанный ученым - психологом Медицинского центра Университета Бостона. Для того, чтобы выяснить уровень способностей к самостоятельному преодолению стресса, был использован тест «Умение преодолевать стрессовые ситуации». Также использовался тест «Определение уровня стресса на рабочем месте», помогающий измерить уровень стресса в организации. Результатом исследование является утверждение, что в данной организации сотрудники испытывают стресс в своей работе в разной степени от избыточного до недостаточного уровня стресса. Также выяснилось, что сотрудники умеют преодолевать стрессовые ситуации и управлять, но при этом для них характерно немалое влияние стрессовых ситуаций на жизнь, выявлено уязвимость к стрессовым ситуациям. Часть коллектива подвержена стрессу, другая часть находится в постоянном стрессовом состоянии.

Используя метод интервью, были исследованы использующиеся технологии по борьбе со стрессом в ГБУ ККЦСОН «Берег». Самыми актуальными являются проведение корпоративных мероприятий и тренингов. Однако, следует заметить, что мероприятия по снижению стрессов носят не систематический характер. Организацией мероприятий занимается в основном психолог центра (тренинги) и профорг (корпоративные мероприятия). Комплексной программы борьбы со стрессами не существует.

В ходе работы была подтверждена гипотеза о том, что управление стрессом будет эффективно, если: будет носить систематический характер, а также будет обусловлено наличием специалиста, способного проводить мероприятия по борьбе со стрессом. Цель и задачи выполнены.

управление стресс социальный культура

Список использованных источников

1. Абабков, В.А. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика / В.А. Абабков. - М.: «Речь», 2010. - 192 с.

. Абабков, В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В.А. Абабков. - М.: Перре. - СПб.: Речь, 2004. - 166 с.

. Албастова, JI.Н. Управление организацией: теории и технологии / Л.М. Албастова, Т.В. Мартыненко. - М., 2004.

. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник для вузов / Г.М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 1996.

. Ансофф, И. Стратегическое управление / И. Ансофф. - СПб.: Питер, 2009. - 344с.

. Армстрног, М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстрног; пер. с англ. под ред. С.К. Мордвина. - СПб: Питер, 2004. - 832 с.

. Армстронг, М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем / М. Армстронг. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 410 с.

. Бакирова, Г.Х. Тренинг управления персоналом / Г.Х. Бакирова. - СПб.: Речь, 2004. - 400 с.

. Безлепкин, М.А. Влияние организационной культуры на инновационную активность персонала: автореф. дис.. канд.социол. наук / М.А. Безлепкин. - СПб., 2008.

. Богатырев, M. Организационная культура предприятия: Основные подходы к управлению / М. Богатырев // Проблемы теории и практики управления. - 2005. - № 1. - С. 104-111.

. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. - М.: ПЕР СЭ, 2006. - 528 с.

. Василенко, C.B. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / С.В. Василенко. - М.: «Дашков и К°», 2009. - 136 с.

. Вачков, И.В. Основы технологии групповоготренинга. Психотехники / И.В. Вачков. - М.: Ось 89, 2007.

. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. М., 2012. - 68 с.

. Гордеев, А.И. Управление корпоративной культурой в холдинге / А.И. Гордеев // Труд и социальные отношения. -2009. - №10.

. Горобец, Т.Н. Стресс: сущность, функции, значение / Т.Н. Горобец, О.И. Жданов // Мир психологии. - 2008. - № 4 (56). - С. 45-53.

. Грановская, P.M. Психологическая защита / Р.М. Грановская. - СПб.: Речь, 2007. - 476 с.

. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. - М.: Питер, 2004. - 480 с.

. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

. Грошев, И.Л. Организационная культура / И.Л. Грошев, Ш.В. Емельянов, В.М. Юрьев. - М., 2004.

. Игумнов, С.А. Управление стрессом: современные психологические и медикаментозные подходы / С.А. Игумнов. - СПб.: Речь, 2007. - 217 с.

. Капитонов, Э.А. Корпоративная культура: теория и практика / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. - М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2005. - 352с.

. Карташова, Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. - 2е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.

. Кафидов, В.В. Управление персоналом / В.В. Кафидов. - М.: Академический Проект, - 2005. - 144 с.

. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. - М., 2002. - 537 с.

. Кинан, К. «Управление стрессом» / К. Кинан. - СПб., 2008. - 89 с.

. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса / Л.А. Китаев-Смык. - М., 2011. - 24 с.

. Климов, Е.А. Введение в психологию труда / Е.А. Климов. - М.: Академия, 2004. - 336 с.

. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080507 "менеджмент организации" и 040201 "Социология" / Красовский Ю.Д. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 527 с.

. Леонова, А.Б. Психологические технологии управления состоянием человека / А.Б. Леонова, А.С Кузнецова. - М.: Смысл, 2007.

. Леонтьев, А.Н. Деятельность, сознание, личность / А.Н. Леонтьев. - М: Академия Смысл, 2005. - 352 с.

. Малых, С.Б. Источники профессионального стресса психологов образования / С.Б. Малых, Д.А. Кутузова // Проблемы внедрения психолого-педагогических исследований в систему образования. - М.: Per Se, 2004. - С. 82-91.

. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Марков. - М., 1995. 260 с.

. Матвеев, А.В. Управленческая инновационная деятельность руководителей предприятия. Монография / А.В. Матвеев. - М.: ЭКОС, 2003.

. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультация. Тренинг: учебное пособие для вузов / Ю.М. Жуков, А.К. Ерофеев, С.А. Липатов и др.; под ред. Ю.М. Жукова. - М.: Аспект Пресс, 2004. - 256 с.

. Митева, И.Ю. Курс управления стрессом / И.Ю. Митева. - М.: ИКЦ «МарТ», 2004. - 288 с.

. Морозов, А.В., Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.В. Морозов. - Спб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с.

. Одегов, Ю.Г. Экономика социально-трудовых отношений / Ю.Г. Одегов. - М.: РЭА им. Плеханова, 2007.

39. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учеб. пособие / отв. ред. П.В. Палехова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 128 с.

40. Платонов, К.К. Психология труда / К.К. Платонов. - М.: Профиздат, 1979. - 216 с.

. Платонов, Ю.П. Путь к лидерству / Ю.П. Платонов. - СПб.: Речь, 2006. - 348 с.

. Прохорова, А.О. Практикум по психологии состояний / А.О. Прохорова. - М.: Речь, 2004. - 480 с.

. Психология менеджмента: учебник для вузов / под ред. Г.С. Никифорова. - 2-е изд., доп. и перераб. - СПб.: Питер, 2004. - 639 с.

. Пузиков, В.Г. Технология ведения тренинга / В.Г. Пузиков. - СПб.: Речь, 2005.

. Разу, М.Л. Менеджмент: учебник / коллектив авторов; под ред. М.Л. Разу. - 3-е М50 изд., стер. - М.: КНОРУС, 2011. - 480 с.

. Румянцева, З.П. Менеджмент организации: учебное пособие / З.П. Румянцева, Н.А. Соломатин. - М.: ИНФРА-М, 1997 - 432 с.

. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. - М.: Прогресс, 1979. - 109 с.

. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учеб. пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К̊", 2008. - 276 с.

. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

. Социальная работа: история, теория и практика:учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостова. - М.: Издательство Юрайт, 2011. - 905 с.

. Стёганцев, А. В. «Стресс-менеджмент для финансистов: время пришло!» / А.В. Стеганцев// Управление кредитной организацией. - 2008. - №7.

. Тухтарова, И.В. Копинг-стратегии, механизмы психологической защиты и психосоциальная адаптация больных ВИЧ-инфекцией: автореф. дис.. канд. психол. наук: 19.00.04 / Тухтарова И.В. - СПб. н.-и. психоневрол. ин-т им. В.М. Бехтерева. - СПб., 2003. - 23 с.

. Фернхэм, Э. Психология. 50 идей, о которых нужно знать. / Э.Фернхэм; пер. с англ. А. Литвинова.- М.: Фантом Пресс, 2014. - 31 с.

54. Холостова, Е.И. Генезис социальной работы в России: учебное пособие / Е.И. Холостова. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2010. - 232 с.

55. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие / Е.И. Холосова. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2009. - 236 с.

. Холостова, Е.И. Социальная работа: история, теория и практика / Е.И. Холостова. - М.: Издательство Юрайт, 2009. - 813 с.

. Хэйс, Н. Популярная прикладная психология / Н. Хэйс; пер. с англ. Н. Буравовой. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. - 368 с.

. Чапкина, О.Е. Мотивационный потенциал корпоративной культуры. автор, диссер. канд. социол. наук / О.Е. Чапкина. - Хабаровск. - 2008.

. Чередниченко, И.П. Психология управления / И.П. Чередниченко, Н.В.Тельных. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 608 с.

. Швальбе, Б. Личность. Карьера. Успех / Б. Швальбе, Х. Швальбе. - М., 1993.

. Щербатых, Ю.В. Психология стресса / Ю.В. Щербатых. - М., 2005. 320с.

. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. - СПб.: Питер, 2008. - 256 с.