Министерство сельского хозяйства России

ФГБОУ ВПО Новосибирский государственный аграрный университет

Факультет Государственного и муниципального управления

Кафедра Государственного, муниципального и экономического управления

Направление: Государственное и муниципальное управление

РЕФЕРАТ

по дисциплине: Теория управления

на тему: «Управление стрессами»

Выполнил: ст. гр. 8202

Николаев Дмитрий Владиславович

Проверил: к.э.н.

Казанцев Юрий Юрьевич

Новосибирск

Содержание

Введение

. Сущность стресса, его проявления и этапы развития

. Управление стрессом на уровне организации

. Управление стрессом на уровне личности

Заключение

Список литературы

Введение

“Стресс” - понятие, широко использующееся в различных областях знаний. Поэтому в него вкладывают различающиеся смыслы с точки зрения причин возникновения такого состояния, особенностей, механизмов возникновения и развития, проявлений и последствий. Стресс объединяет круг вопросов, связанных с проявлениями экстремальных последствий окружающей среды, зарождением, а также конфликтами, сложными производственными задачами, опасными ситуациями и т.д.

Аспекты стресса являются предметом исследования в области медицины, физиологии, психологии, социологии и прочих наук.

Данный термин впервые был введен в 30-х годах XX в. Уолтером Кэнноном в физиологию и психологию для обозначения “нервно-психического” напряжения - реакции “бороться или бежать”. Современные авторы именуют данную реакцию стрессовой реактивность.

Стресс пагубно воздействует на человечский организм, его трудовую деятельность, а соответственно и на организацию.

В связи с этим, целью данной работы является - изучение вляния стресса на уровне личности и на уровне организации.

Выделим следующие задачи:

. Изучить сущность стресса, его проявления и этапы развития.

. Рассмотреть влияние стресса на уровне организации

. Рассмотреть влияние стресса на уровне личности.

. Сущность стресса, его проявления и этапы развития

Стресс - это один из режимов, в котором протекает работа и жизнь в целом.

Этот термин впервые был введен в 1936 г. канадским ученым-медиком Гансом Селье, который определил стресс как особый ответ организма на любое предъявленное ему требование, это напряжение организма, направленное на преодоление возникших трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

Данное явление было подвержено научным исследованиям, в первую очередь со стороны медиков и психологов. В результате чего утвердилось мнение, что организм человека работает в двух режимах:

 Режим стресса. (активизация, напряжение, возможно даже перенапряжение психологических и физических сил)

 Обычный режим. (спокойное состояние, которое не требует особого перенапряжения и чрезмерных усилий)

Ученые установили следующие причины стресса:

 Стресс не звисит от нормы пределов работы, от отдыха без излишеств, ни от возраста или погоды

 Он зависит в большей степени от перегрузок в работе, перенапряжений

Стрессовая ситуация в жизни человека проявляется по-разному, ее проявления сводятся в основном к 3 видам:

. Психологические - к ним относят чувства тревоги, тоску, уныния, беспокойства.

. Физиологические - повышается кровяное давление, учащается дыхание и пульс, напряжение в мыщцах

. Физико-химические - организмом проявляется усиленная выработка адреналина и гидрокортизона, которые активизируют деятельность всех систем организма.

Все эти изменения совершаются в организме не сразу, они именют определенную динамику.

) Начальная фаза - психологические проявления, в виде нервного напряжения, чувства беспокойства, которое может быть вызвано недостаточной информацией, ожиданием важного события или его задержкой.

) Основная фаза - сопротивление организма стрессогенным факторам. Приспособление организма к новым требованиям, мобилизация сил физических и духовных.

) Дистресс. - Истощение ресурсов организма, его жизненных сил, негативные изменения в здоровье человека, под воздействием затягивания стрессовой ситуации. Возникает исключительно тогда, когда ресурсов организма не хватило для адаптации к новым условиям и требованиям внешней среды. Эта фаза и является деструктивной, разрушительным стрессом, влекущим тяжкие последствия для человека.

В наше время число жертв последней стадии стресса очень сильно возросло. Раньше этому были подвержены люди опасных профессий, таких как - пожарные, авиадиспетчеры и прочее, а также некоторые социальные группы: журналисты, бизнесмены и др. Теперь среди рядовых работников многие подвергаются воздействию тяжелого стресса. Его стали называть “болезнь менеджеров”.

Этой болезни подвержены в основном люди активного возраста - 35-40 лет. Фундаментом является страх не справиться с обязанностями, вызвать гнев руководителя и быть уволенным с работы.

Все это сопровождается бессоницей, тревогой и нарушением сердечного ритма. Для таких людей характерны неадекватные поступки и необдуманные решения. Согласно статистике, в особой опасности нахоядтся гос. Работники, менеджеры банков, директора коммерческих фирм. Вообще в группу риска входят люди, чья деятельность связана с огромными затратами новой энергии, для выполнения своих рабочих обязанностей.

Рассмотрим механизмы деструктивного стресса, его внутренние уровни.

 Физико-химический уровень. Истощение в организме запасов адреналина - выработка его заменителя гидрокортизона, который не может заменить адреналин в полной мере и способствует к ослаблению естественной защиты организма - иммунетету. Наблюдается некое сходство со СПИДом. В итоге чего снижается жизнеспособность организма и возникает благоприятная среда для проникновения в него различных вирусов и инфекций.

 Соматический (телесный) уровень. Характеризуется серьезными функциональными изменениями. Имеют место такие болезни как гастрит, язва желудка и другие расстройства пищеварительной системы. Также страдает нервная система (фобии, страхи, бессоница, депрессия и т.д.). Возможны кожные заболевания (аллергии). Сердечно-сосудистые, вплоть до инфаркта и инсульта. Следствием также могут быть онкологические заболевания.

 Психологический уровень. Ухудшение концентрации внимания и памяти, запоминательных и мыслительных процессов. Наблюдается повышенная возбудимость, ускорение речи, утрата чувства юмора, ошибки в выполнении рабочей деятельности, усиливается пристрастие к алкоголю, табаку, возможна потеря вкуса к еде.

Отсюда ясно, что любой человек, наблюдающий за собой вышеперечисленные признаки, должен защитить себя от пагубных воздействий стресса.

. Управление стрессом на уровне организации

Управление стрессом - это осуществление системы мероприятий по элимитированию факторов стресса - действий, которые либо смягчают негативные состояния персоонала в следствие дистрессов, либо уменьшают частоту их появления.

Основная цель управления стрессами - поддержание управляемого стресса и выработка поведения, для его преодоления.

Основополагающая цель управления персоналом в стрессовых условиях - повышение стрессоустойчивости (способности выдерживать сильное физическое и психологическое перенапряжение, сохраняя трудоспособное состояние органихма). В основном это связано со здоровьем работника. По данным ВОЗ (всемирной оргранизации здравоохранения) здоровье человека зависит на 50% от образа жизни, 8-10% - от здравоохрания, на экологию приходится 20% и 20% зависит от ген.

Управление работниками в условиях стресса предусматривает 2 направления повышения готовности персонала к стрессу:

 Развитие мотивов к действие в условиях стресса

 Формирование положительных установок к подобного рода деятельности.

Формы использоваия:

) Постановка перед работниками высокой цели (известность, слава, высокий заработок)

) Мотив достижения

) Использование поощрений (частое или постоянное) деятельности в стрессовых условиях.

) Развитие культуры традиций организации и ее корпоративов.

) Развитие коллективной формы принятий решений.

Чтобы управлять деятельностью в условиях стресса, нужно привлекать менеджеров, которые обладают высокой стрессоустойчивостью, целеустремленностью, оптимизмом и иными лидерскими качествами. Необходимо выбирать такой персоонал, которому свойственна выдержка, спокойствие, упортсво, уверенность, выдержка, умение контролировать себя и свои действия.

В ситуациях стресса менеджер обязан проводить психогигиену стрессов - мероприятия, способствующие восстановлению работоспособности после стрессовой деятельности.

В психогигиене стресса большим значением пользуются модификация поведения, профилактическая антистрессовая регуляция. Это предполагает высокую степень самоконтроля и саморегуляции рабочих.

Это совокупность приемов:

 Активный отдых с коллегами.

 Поддержание позитивных установок в организации

 Физические упражнения, дыхательная гимнастика

 Пропоганда здорового образа жизни на уровне организации

 Осуществление рабочей деятельности в соответствии плану

 Психологическая разгрузка

 Обучение “здоровому копингу”

 Профессиональная поддержка и консультирование

Формирование стратегии и моделей преодолевающего поведения (копинг) является центральным аспектом данной совокупности приемов, по мнению ведущих специалистов.

Копинг - это непрервыно меняющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы человека.

Преодоления рассматривают как стабилизирующий фактор, помогающий индивиду поддерживать адаптацибю в периоды стресса. Происходит редуцирование стрессовых воздействий овладением требований стрессовой ситуации, ее смягчения или ослабления.

Различают два типа стратегий преодолевающего поведения (Р. Лазарус, М. Фолкман):

. Проблемно ориентированный копинг - направление усилий на решение возникающих проблем

. Эмоционально-ориентированный копинг - изменение собственных установок.

Для того, чтобы эмперически оценить стратегию преодолевающего поведения, необходимо пользоваться многоосевой моделью “поведения преодоления” С. Хобфоллом и опросник, разработанный на ее основе под названием SACS. Данная методика позволяет выявлять стратегии поведения и дифференциировать копинг на основе 9 поведенческих моделей:

А) ассертивные действия

Б) вступление в социальный контакт

В) поиск социальной поддержки

Г) осторожные действия

Д) импульсивные действия

Е) избегание

Ж) манипулятивные действия

З) ассоциальные действия

И) агрессивные действия

Эта методика позволяет корректировать поведение, поэтому она эффективна и перспективна с точки зрения возможности упраленческого вмешательства в процесс преодоления негативных последствий стрессов.

Делая вывод, определяем, что преодолевающее поведение представляет собой динамический процесс, определяющийся как особенностями ситуации, так и степенью активности работника, направленной на ликвидацию возникших проблем при столкновении со стрессовым событием.

. Управление стрессом на уровне личности

стресс личность поведение ситуация

“Не следует бояться стресса. Его не бывает только у мертвых. Стрессом надо управлять. Управляемый процесс несет в себе аромат и вкус жизни” - писал основоположник стресса Г. Селье.

Не нужно во что бы то ни стало избегать стресса и бояться его. Гораздо рациональнее будет найти свои индивидуальные способы защиты от разрушающего стресса и без паники относиться к кратковременному стрессу.

У каждого из нас имеется индивидуальный предел стресса. Одни люди могут выдерживать огромные перегрузки на протяжении длительного времени, другим же требуется даже небольшая нагрузка, которая может выбить из колеи. Также есть люди, которых стресс стимулирует, он им необходим, для того чтобы успешно выполнять работу. Эти 3 позиции определяют как “стресс вола” - адаптация к стрессу, “стресс кролика” - люди, избегающие стресса и стрессовых ситуаций. “стресс льва” - соответственно люди, которые не могут работать без стресса.

Опросы показали, что многие люди имею свои способы борьбы со стрессами, вот некоторые из них:

 Бросить курить и чаще общаться с природой

 Время от времени выезжать на рыбалку

 Регулярное выполнение утренней гимнастики

 Разгружать себя эмоционально

 Поиск новых увлечений

 Рационализация рабочего дня

 Планирование работы в соответствии со своими возможностями

 Систематические изыскивать время для отдыха с семьей

 Относиться ко всему философски

 Переключение на другие виды деятельности

 Общение с коллегами и расположение к себе людей

 Смена рабочей обстановки

 Смена мебели, перестановка

 Ходить пешком на работу и с работы

 До начала работы составить план и настроить себя на его выполнение

 Комбинировать работу в кабинете и на местах

 В течение дня несколько раз послушать музыку

 Чередовать работу, меняя тактику, не брать работу на дом

 Не затягивать рабочий день для других и для себя

 Активный отдых в выходные

 Организация системы самоконтроля

 Научиться чувствовать стрессовую ситуацию по нарастающим признакам

 Находить интересных помощников

 Разгружать себя, делегируя полномочия

Все это можно назвать профилкатической модификацией поведения в борьбе со стрессом, предполагающую высокую степень самоорганизации.

Заключение

Стресс - особый ответ организма на любое предъявленное ему требование, это напряжение организма, направленное на преодоление возникших трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

В наше время число жертвстресса очень сильно возросло. В связи с этим возникает необходимость борьбы со стрессом на уровне организации и на уровне личности.

Способы устранения стресса на уровне организации: постановка высокой цели и мотива (известность, слава, богатство), Использование поощрений (частое или постоянное) деятельности в стрессовых условиях.Развитие культуры традиций организации и ее корпоративов.Развитие коллективной формы принятий решений.

Способы устранения стресса на уровне личности:

Бросить курить и чаще общаться с природой, время от времени выезжать на рыбалку, регулярное выполнение утренней гимнастики, разгружать себя эмоционально и многие другие.

Г. Селье советовал, что не стоит бояться стресса, не смотря на ужасные его последствия, нужно уметь адаптироваться к нему и жить с ним.

Список литературы

1. Г. Селье “стресс без дистресса”. Москва ПРОГРЕСС 1982

. О.В. Нестерова “Управление стрессами” Маркет ДС 2011

. Т.П. Хохлова “Организационное поведение” Москва МАГИСТР 2009

. Э.В. Островский “Психология управления” Москва ИНФРА-М 2008

. http://socio.rin.ru/ - социологические опросы