СОДЕРЖАНИЕ

Введение

. Понятие, фазы и составляющие стресса в организациях

. Последствия стресса и стрессовых ситуаций для организационного поведения

Заключение

Список использованной литературы

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Стресс - состояние психического напряжения, которое возникает в процессе деятельности в наиболее сложных и тяжелых условиях. Жизнь временами становится суровой и безжалостной школой для человека. Возникающие на нашем пути трудностей (от мелкой проблемы до трагической ситуации) вызывают у нас эмоциональные реакции негативного типа, которые сопровождаются целой гаммой физиологических и психологических сдвигов.

Существуют разные научные подходы к пониманию стресса. Наиболее популярной является теория стресса, предложенная Г.Селье.

Стресс - это неспецифическая реакция организма в ответ на неожиданную и напряженную ситуацию; это физиологичная реакция, которая мобилизирует резервы организма и готовит его к физической активности типа сопротивления, борьбы, к побегу.

Во время стресса выделяются гормоны, изменяется режим работы многих органов и систем (ритм сердца, частота пульса и тому подобное).

Стрессовая реакция имеет разное проявление у разных людей: активная - растет эффективность деятельности, пассивная, - эффективность деятельности резко уменьшается.

Работники на предприятиях постоянно подвергаются стрессовым ситуациям. Ученые пришли к выводу, что появилась новая болезнь «синдром дисбаланса человек окружающий мир». Причины - постоянная суета, избыточность раздражителей, перманентный рост физической, умственной га эмоционального напряжения. Первые признаки этой болезни: резкие смены настроения, снижение работоспособности практически до нуля, раздражение, отсутствие стимулов и интереса к жизни, мгновенное утомления и заостренная метеочувствительность.

Актуальность изучения стресса является то, что в стрессовых реакциях всегда присутствует дисбаланс между физиологическими или психологическими потребностями и способностью человека к реакциям в условиях неудовлетворения потребностей. Факторами (стрессорами) могут выступать: ситуативные (значение события, неопределенность результата) и личностные (личностная тревожность, самооценка). Есть сила стресса будет тем значительнее, чем важнее событие, чем витыми является степень неопределенности результата и личностная тревожность и чем ниже - самооценка индивида.

Объектом исследования является особенности стресса и стрессовых ситуаций в организации

Предметом исследования - последствия стресса и стрессовых ситуаций в организации.

Цель исследования - изучить последствия стресса и стрессовых ситуаций в организации и их влияние на организационное поведение.

Для достижения поставленной цели были сформулированы такие задачи:

. Изучить понятие, фазы и составляющие стресса в организациях.

. Охарактеризовать последствия стрессов и стрессовых ситуаций для организационного поведения.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованной литературы, который насчитывает 19 источников. Основной текст работы изложен на 20 страницах.

1. ПОНЯТИЕ, ФАЗЫ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ СТРЕССА В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Эмоциональные состояния рассматриваются по смысловыми признаками как формы проявлений аффективной сферы, аффективных процессов, различающихся по продолжительности: от кратковременного аффекта настроению как текущего, длительного состояния и до страсти как перманентного, хронического состояния. По уровню осознания порядок меняется: от страсти как наиболее осознанного состояния настроению и аффекта как наименее осознаваемых. Относительно доминирования психических процессов в их сложности и произвольностью эти состояния располагаются от аффекта, где доминируют эмоции, настроению и страсти как единства эмоции и воли.

В какой сфере психической деятельности так часто и так уместно не употребляется понятие «состояние», как в эмоциональной жизни. В эмоциях очень ярко проявляется тенденция специфически окрашивать переживания и деятельность человека, придавая им временной направленности и создавая качественное своеобразие психического, что отражается в настроениях, в уровнях психической активности, в стрессовых проявлениях.

Для обозначения стрессовых проявлений пользуются большим количеством терминов, до сих пор четко не дифференцированных. В современной литературе по проблемам эмоций распространенными являются термины «психический стресс» и «эмоциональный стресс», которые употребляются как синонимы и противопоставляются терминам «физиологический стресс» и «физический стресс».

Стресс - индивидуальная реакция человека на экстремальную ситуацию, требующую определенной перестройки организма, его адаптации. Существуют такие симптомы стресса: физиологические, когнитивные, эмоциональные.

Некоторые ученые в категории эмоционального стресса выделяют социальный стресс, который рассматривается как состояние, вызванное необычными условиями или требованиями, которые выдвигает жизнь. Иногда для описания эмоционального состояния, аналогичного по генезису к состоянию эмоционального стресса, используют термин «напряженность». Некоторые авторы считают идентичными понятие «стресс» и «напряженность», по мнению других, необходимо отделить эмоциональный и психологический стрессы от близких к ним состояний, к которым относятся фрустрация, тревога, напряженность.

Общей чертой напряженности и стресса является их отображающей природа. В этом смысле эти состояния являются отражением (непосредственно-чувственным переживанием) субъектом разногласия между его жизненно важными потребностями (мотивами) и явлениями действительности или вероятностью успешной реализации деятельности, что соответствует его потребностям.

Понятие стресса было введено в 40-е годы XX в. канадским ученым Г. Селье для определения генерализованной реакции организма - «общего адаптационного синдрома» - как ответ на любое неблагоприятное воздействие.

Стресс - неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом). В медицине, физиологии, психологии выделяют положительную (эустресс) и отрицательную (дистресс) формы стресса. По характеру воздействия выделяют нервно-психический, тепловой или холодовый, световой, антропогенный и другие стрессы.

В современной литературе, термин «стресс» употребляется практически во всех случаях, когда речь идет даже о незначительных отклонениях в деятельности, активности личности, которые связаны с любыми изменениями внутренней и внешней среды.

Стрессоры - разнообразные экстремальные воздействия, вызывающие нежелательные функциональные состояния - стресс.

Профессиональный стресс в организации - эмоциональное состояние человека, которое вызывается неожиданной и напряженной ситуацией в трудовом коллективе, конфликтными взаимоотношениями, интеллектуальными и эмоциональными перегрузками. Психологи отмечают, что в стрессовом состоянии человек чаще допускает ошибки, ему трудно осуществлять целенаправленную деятельность, переключение и распределение внимания, у него нарушается течение познавательных процессов (восприятия, памяти, внимания, мышления), наблюдается расстройство координации движений, неадекватность эмоциональных реакций, возникает общее торможение или полная дезорганизация деятельности. Помимо негативных физиологических последствий для организма человека (повышение кровяного давления, сердечный приступ, головная боль, расстройства желудка и т.д.) стрессы могут в свою очередь крайне негативно влиять на качество рабочего процесса.

По мнению Д. Фонтана стрессоры профессиональной деятельности следует разделить на общие и специфические. К общим стрессорам следует отнести: стресс организационное поведение

. Отсутствие научного подхода к организации совместной деятельности (безответственность, неритмичность или отсутствие системы в работе). Коллектив время от времени лихорадит, он действует в режиме «пожарной» команды.

. Недостаточное количество сотрудников, что заставляет других работать в изнурительном режиме. Объем работы очень большой и работа выполняется или некачественно, или ее высокое качество обеспечивается сверхусилиями.

. Нарушение режима рабочего времени. Имеет место работа в сверхурочные часы, изменение ритма деятельности, что приводит к накоплению усталости, бессилия организма, психологического выгорания.

. Статусные проблемы, связанные с низким служебным статусом, низкой заработной платой, недостаточными перспективами карьерного роста.

. Бюроератия и формализм, которые находят выражение в большом количестве совещаний, заседаний, на которых ничего не решается, «бумажном творчестве», большом количестве планов и отчетов.

. Неопределенность и непредсказуемость развития событий в организации.

Неопределенность может принимать вид быстрых, непрогнозируемых действий, нарушающих стабильность функционирования коллектива без объяснения необходимости перемен.

Отдельного рассмотрения требуют специфические профессиональные стрессоры, среди которых можно выделить:

. Нечеткие функциональные обязанности. Иногда сотрудники не знают своих служебных полномочий, не понимают, что они должны делать и где границы их ответственности. Отсутствие регламентации функциональных обязанностей ставит личность в трудную ситуацию: если бездействует, от него требуют активных действий, а если проявляет инициативу, то обвиняют в превышении полномочий.

. Нереалистично высокие притязания. Сотрудник может ожидать от себя слишком много, заставляя работать в полную силу, в то же время оставаясь недовольным результатами деятельности. Эти нереалистичные притязания имеют ряд характеристик:

использования категорического императива типа: «В любом случае я должен»;

глобальная негативная самооценка и самоуничижение: «Я получил поражение, поэтому я неудачник»;

низкий предел фрустрации, что выплескивается высказываниями типа: «Я такого не выдержу», «Я этого не перенесу» и т. п.

. Игнорирование руководителем мыслей подчиненного. Руководитель своими действиями может вызвать стресс у подчиненного тем, что может влиять на его жизнедеятельность морально и материально: большая или меньшая заработная плата, премия, возможности карьерного продвижения, бесконечные критические замечания и т.п.

. Особенности взаимодействия с коллегами по горизонтали могут приводить к стрессам в случае психологической несовместимости, наличие ярко выраженных акцентуаций, различных взглядов на стратегию учебного подразделения или учебного заведения в целом.

К специфическим стрессорам можно отнести также внеслужебные стрессоры, вызванные семейными обстоятельствами, поведением детей, ревностью, предательством супруга, болезнью близких родственников, финансовыми и бытовыми проблемами и т.п..

На рабочем месте личность может переживать:

информационный стресс - явление напряженного состояния организма человека, которое возникает, когда работник не успевает принимать решения, не справляется с поставленными задачами и обязанностями в обстоятельствах жесткого ограничения времени или в условиях обработки очень больших объемов информации;

эмоциональный стресс - явление напряженного состояния организма при переживании вины, гнева или обиды, в случаях глубоких противоречий или конфликтов между руководством и сотрудниками и т.д.;

коммуникативный стресс - явление напряженного состояния организма, вызванное реальными проблемами профессионального общения, что находит проявление в повышенной раздражительности, неумении защититься от коммуникативной агрессии, неумении сформулировать отказ там, где это необходимо. Возможной причиной коммуникативного стресса может быть также несовпадение темпов и стилей общения.

Когда человек попадает в стрессовую ситуацию и старается адаптироваться к воздействию стресса, этот процесс, согласно исследованиям Г. Селье, проходит три фазы (стадии):стадия. Фаза тревоги. Рост напряженности.стадия. Фаза сопротивления. Непосредственно стресс.стадия. Фаза истощения. Уменьшение внутренней напряженности (эмоциональная разрядка.остаточные последствия стресса (индивидуальные для каждого человека).

Во время первой фазы организм мобилизуется для встречи с угрозой. Происходят биологические реакции и определенные физиологические сдвиги: сгущение крови, повышение давления, выброс гормонов в кровь и тому подобное. Происходит попытка психологической борьбы - «бегство» от угрозы стресса.

Во время второй фазы организм пытается сопротивляться угрозе или справляться с ней, если угроза продолжает действовать и ее можно избежать. Физиологические реакции превышают норму, что делает организм уязвимым для других стрессоров.

Во время третьей фазы, если действие стрессоров продолжается, и человек не может адаптироваться, может происходить истощение ресурсов организма. Фаза истощения, уязвимость к усталости, физические проблемы могут вызвать тяжелые болезни. Те же реакции, которые позволяют противостоять кратковременным стрессором, при длительном действии очень вредны.

Продолжительность постоянного течения стресса, их содержание и психофизиологические последствия для каждого человека абсолютно индивидуальны. Поведение личности в стрессовой ситуации во многом зависит от его индивидуально-личностных свойств:

особенностей нервной системы, темперамента;

умения быстро оценивать ситуацию;

навыков мгновенной ориентации в неожиданных обстоятельствах;

волевой собранности, решительности, выдержки;

имеющегося опыта поведения в подобных ситуациях.

Есть люди, которые в состоянии стресса теряются, теряют самообладание, способность к продуктивной деятельности, что негативно влияет на профессиональную деятельность. Поэтому человеку следует знать и пользоваться средствами саморегуляции поведения в условиях профессионального стресса.

. ПОСЛЕДСТВИЯ СТРЕССА И СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Организация - структурированная социальная система, состоящая из групп и индивидов, работающих вместе для достижения поставленных целей. Согласно данному определению объектом организационного поведения являются организации всех типов:

большие или маленькие по размеру;

государственные или частные по форме собственности;

коммерческие или общественные по своим целям.

Независимо от специфики организации существенным ее признаком является наличие сознательно координируемой трудовой деятельности людей.

Организационное поведение - междисциплинарная, научно-ориентированная отрасль знания, изучающая все аспекты поведения людей в организационной среде с целью повышения организационной эффективности. Наше определение содержит четыре основные характеристики организационного поведения:

. Междисциплинарность организационного поведения означает, что она интегрирует в себе научные знания различных отраслей: прежде всего, психологии, социологии и менеджмента.

. Научная ориентация организационного поведения предусматривает,что она применяет научный метод к практическим управленческим проблемам. Решение последних с опорой только на здравый смысл и интуицию могут приводить к управленческим ошибкам. В организационного поведения тесно переплетаются как результаты научных исследований, так и обобщение реальной управленческой практики.

. Организационное поведение охватывает все три возможных уровня анализа:

индивидуальный (напр. отношение сотрудника к работе);

групповой (напр. факторы групповой сплоченности);

организационный (напр. способы структурирования организации).

. Целью организационного поведения в современных условиях является повышение организационной эффективности посредством создания условий для оптимальной трудовой мотивации сотрудников. Основную трудность для менеджеров представляет проблема, как побудить всех членов организации работать эффективно и с удовольствием, т.е. с выгодой для себя и всей организации в целом.

Задачи организационного поведения в современных условиях трансформируются под влиянием следующих тенденций развития общества:

глобализация и рост количества транснациональных корпораций (ТНК);

демографические изменения рабочей силы: тенденции роста многообразия;

стремительное развитие технологий;

растущие ожидания людей в отношении организаций.

В условиях рыночной экономики человек вынужден делать выбор модели по таким формулам экономического поведения:

«максимум доходов ценой максимума труда», который характеризуется максимизацией усилий, расходов, надежд, но в то же время определенным риском и возможностью убытков;

«гарантированный доход ценой минимума труда», или «минимум дохода при минимуме труда». Такое поведение обычно исключает инновации, минимизирует уровень риска, однако жестко лимитирует гарантированную величину дохода;

«максимум дохода ценой минимума труда». Возможное, но очень опасное поведение, потому что может спровоцировать индивида на незаконный, даже преступный путь.

Субъектами организационного поведения являются отдельные работники, социальные группы, успешность функциональной деятельности которых зависит от их статуса, авторитета, уровня власти, степени идентификации с целями организации.

Стресс в организации может быть связан с работой конкретного подразделения в организации, плохими физическими условиями труда, с выполнением организационных функций, с профессиональным развитием, с межличностными отношениями, с одновременным совмещением профессиональных и семейных обязанностей, со способом выполнения работы.

По мнению психологов, невозможно избежать стресса на работе. Издержки профессионального стресса касаются не только отдельных работников, но и всей организации. Тот факт, что стресс работника негативно влияет на функционирование всей организации, отражается в следующих показателях:

увеличение расходов, связанных с повышением заболеваемости, снижение производительности труда,

высокая текучесть кадров и увеличение прогулов.

В настоящее время не вызывает сомнений факт, что стресс в профессиональной среде способствует чувству неудовлетворенности своей работой, которая, в свою очередь, приводит к утрате профессионализма.

Анализ литературы показывает, что последствия стресса для организационного поведения рассматривается с различных точек зрения:

стресс как внешний стимул или отрицательное событие с заданными характеристиками - мешающее и отрывающее от деятельности, при этом описываются различные ситуации, которые вызывают стресс, такие как шум, болезни и др.;

стресс как отношения между внешними факторами и человеческими качествами (теория Лазаруса, который рассматривает стресс как «определенное отношение между человеком и окружением, которое оценивается им как отягчающее или превышающее его возможности и угрожающее его благополучию»);

стресс как внутренняя реакция человека, особенно эмоциональная (теория Селье), согласно которой стресс является неспецифической реакцией организма на любые недостатки и вредные раздражители - стрессоры , например такиe, как плохoе выполнение задач в связи с болезнью.

Независимо от вида профессиональной деятельности работа связана с двумя видами стресса. Первый вид - это хронический стресс, который вызван повседневной деятельностью, постоянно повторяющимися трудностями. Существует множество таких проблем, которые приводят к состоянию напряжения в организме. Однaко единичное проявление таких факторов не может вызвать серьезного неблагоприятного воздействия на здоровье. Вторая группа факторов, ответственных за возникновение стресса на работе, связана с травмами. Внезапное, драматическое событие вызывает чувство страха и паники среди людей, участвующих в нем. Бывает так, что после этого события даже у опытных людей появляются глубокие психические расстройства и нарушения в повседневной жизни.

Междисциплинарный характер теоретических подходов стресса позволяет выявить его основные источники и зависимость от них влияния стресса на поведение сторудника в организации:

семейная жизнь - сохранение работы становится более важным, чем семья, все больше и больше времени посвящается работе (сверхурочные, дополнительная работа на дому), перемещения, связанные с переездом, работа обоих супругов. Партнеры не имеют времени для себя, утрачивается взаимопонимание, снижается интерес друг к другу, что приводит к постоянному напряжению и конфликтам;

работа только ради денег - отсутствие удовлетворенности от выполненной работы, отсутствие справедливой оценки вложенного труда, чувство ненужности, апатия;

отсутствие повышения в должности - отсутствие уверенности в своих силах, отсутствие поддержки, досрочный выход на пенсию, раздача должностей молодым кадрам;

посменная работа - слишком частые изменения в ежедневном функционировании организма, внутренние часы организма не в состоянии приспособиться и начинают сопротивляться, возникает сонливость, слабость, работник выполняет свои обязанности «спустя рукава»;

отсутствие системы мотивации персонала - активное участие в предпринимательской деятельности и признание формирует чувство идентификации с организацией, порождает чувство ответственности, улучшает отношения в коллективе. Если этого нет, то возникает беспокойство, апатия, снижается эффективность работы, работник не видит необходимости прикладывать усилия;

увеличение времени работы - увеличенное рабочее время и сверхурочные часы требуют больших затрат энергии, которая предназначена на целый день, следовательно, снижается работоспособность, что вызывает разочарование;

отношения с клиентами и другими людьми за пределами компании - частая конфронтация с теми, кого мы не знаем, незнание того, что можно ожидать от новых контактов, естественно, вызывает напряженность, тревогу;

работа с перегрузками - слишком много ответственности, слишком сложные задачи для занимаемой должности, возникает нервозность, падает трудоспособность, возникает много ошибок в работе;

бремя ответственности - контроль над деятельностью других людей, принятие решений о сокращении, с другой стороны, страх перед сокращением, человек постепенно либо впадает в апатию и в подавленное состояние, либо становиться чрезмерно агрессивным;

командировки и поездки на работу - трудности, связанные с поездками за границу, стояние в пробках, т. е. непроизводительная потеря времени, которое должно быть использовано для работы или для семьи;

проверки - угрозой становится информация о постоянном контроле, снижение уверенности в себе, работа под напряжением из-за нескончаемого контроля;

низкая заработная плата - повышенная напряженность в связи с финансовыми проблемами, уменьшение мотивации к трудовой деятельности;

неопределенность требований со стороны компании - чувство противоречивости, несогласованность обязанностей с профессиональной подготовкой, нечеткое определение задач, вызывающее снижение мотивации, обессиливание;

развитие технологии - освоение новых технологий, изменение методов работы, постоянная адаптация к новому вызывает чувство одиночества и разочарования;

взаимоотношения на работе - требование постоянного повышения квалификации, ротации, способность к адаптации, противостояние на каждом шагу;

скорость и сроки - отставание от прогресса, конкуренция, которая всегда повышает уровень стресса;

неопределенность - согласие на некоторое напряжение в надежде на продвижение по службе, со временем деградация в развитии, уменьшение усилий, если на смену приходит молодежь;

плохие условия труда - тесное пространство, недостаточная вентиляция, шум, плохое освещение, плохой подбор персонала, что вызывает плохое самочувствие, частые болезни и больничные, общее снижение работоспособности;

монотонность - регулирование темпа работы в соответствии с работой машины, усталость, уменьшение качества работы;

сексуальные домогательства - очень неприятные и опасные ситуации возникают, если они происходят со стороны работодателя, либо когда трудно избежать провокационной ситуации, вызывают нервные срывы, падение уверенности в себе, часто доводят до увольнения;

межличностные отношения с сотрудниками - люди грубые, игнорирующие чувства других, порождают естественное недоверие и соперничество между сотрудниками;

отношения с руководителем - неконструктивная критика, злоупотребления служебным положением влияют на подчиненных;

межличностные конфликты - отсутствие поддержки и уважения со стороны других, враждебность и конфронтация;

профессиональная деградация.

Постоянный стресс на рабочем месте способствует развитию синдрома выгорания. Из-за тесной взаимосвязи между стрессом и синдромом выгорания трудно определить точное начало данного процесса.

Теоретические исследования позволили отметить, что этот процесс начинается очень медленно и незаметно и проявляется в реальности внезапно и в больших объемах.

Таким образом, последствиями отрицательного воздействия стресса являются:

на физическое состояние - повышение давления, головная боль, сердечные приступы; возможна взаимосвязь между стрессом и онкологическими заболеваниями;

на психологическое состояние - повышение уровня тревожности, депрессии, уменьшение удовлетворенности от работы;

на поведение - бессонница, злоупотребление курением, алкоголем, наркотиками, уменьшение производительности труда, увеличение абсентеизма и текучести кадров.

На рис. 1 приведены основные факторы возникновения стресса в организации и их последствия.



Рис. 1. Факторы возникновения стресса в организации и их последствия

Субъективные последствия - беспокойство, апатия, быстрая утомляемость, чувство вины за плохо, по мнению индивида, выполненную работу.

Поведенческие последствия 0 алкоголизм, частые несчастные случаи, распространение искаженной информации(сплетен), неадекватная реакция на окружающих.

Физиологические последствия - растущее кровяное давление, сосудистые заболевания.

Организационные последствия - прогулы, текучесть кадров, неудовлетворенность деятельностью, низкая производительность труда.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресс - индивидуальная реакция человека на экстремальную ситуацию, требующую определенной перестройки организма, его адаптации. Существуют такие симптомы стресса: физиологические, когнитивные, эмоциональные.

Некоторые ученые в категории эмоционального стресса выделяют социальный стресс, который рассматривается как состояние, вызванное необычными условиями или требованиями, которые выдвигает жизнь. Иногда для описания эмоционального состояния, аналогичного по генезису к состоянию эмоционального стресса, используют термин «напряженность». Некоторые авторы считают идентичными понятие «стресс» и «напряженность», по мнению других, необходимо отделить эмоциональный и психологический стрессы от близких к ним состояний, к которым относятся фрустрация, тревога, напряженность.

Состояние эмоционального выгорания характеризуется эмоциональным истощением. Наблюдаются доминирование негативных переживаний, постоянное чувство неудачи, вины, самообвинения, гнева, обиды, горечи. Следствием эмоционального выгорания могут стать, с одной стороны, душевная черствость, безразличие к окружающим, а с другой - различные неврозы, психоэмоциональное неуравновешенность, депрессивные состояния.

Избежать стрессового состояния можно, соблюдая следующие рекомендации:

. Необходимо разработать систему приоритетов в работе, оценив все виды работ, следующим образом: «должен сделать сегодня», «сделать позднее на этой неделе», «сделать тогда, когда будет время».

. Нужно уметь сказать «нет», когда достигается граница, за которой уже невозможно взять на себя работу. В случае выдвижения противоречивых требований по поводу работы, необходимо устроить совещание с заинтересованными лицами.

. Также необходимо ежедневно отводить время для отдыха. Во время него расслабляться и думать о приятном.

К другим способам снижения вероятности возникновения стресса относят соблюдение режима рационального питания, поддержания себя в отличной физической форме соответствующими упражнениями, достижение общего равновесия в жизни.

Руководитель, ориентированный на достижение высокой производительности и низкого уровня стресса у подчиненных, должен создать для этого определенные предпосылки. К их числу относятся:

выбор объемов и типов работ для подчиненных в соответствии с их потребностями, наклонностями и способностями;

предоставление подчиненным прав на отказ от выполнения любого задания, если у них для этого есть обоснованные основания;

четкое определение зон полномочий, ответственности и производственных ожиданий для сотрудников и системы вознаграждений за эффективный труд;

использование стиля лидерства во взаимоотношениях с подчиненными.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Атватер И., Даффи К.Г. Психология для жизни. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 536 с.

Аширов Д.А. Организационное поведение. - Издательство "Велби", 2011. - 360 с.

Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. - 240 с.

Брайт Д., Джонс Ф. Стресс: теории, исследования, мифы. - Спб.: Питер, 2009. - 490 с.

Василюк Ф. Е. Психология переживания. М.: Педагогика, 2011. - 540 с.

Гальперин Я.Г., Жданов О.И. Технология психологической защиты. Стресс-дистресс - проблема XX века. - М.: ВНИЦТНМ «ЭНИОМ», 2010. - 164 с.

Гейссельхарт Р., Хофманн-Буркарт К. Прощай, стресс! Лучшие техники релаксации. - М.: ОМЕГА-Л, 2006. - 584 с.

Глумаков В.Н. Организационное поведение. Учебное пособие / ВЗФЭИ. - М.: ЗАО "Финстатинформ", 2009. - 256 с.

Грегор О. Как противостоять стрессу. Г. Селье. Стресс без болезней. - Спб, ТОО Лейла, 2010. - 384 с.

Гринберг Дж. Управление стрессом. - 7-е изд. / Дж. Гринберг. - СПб. : Питер, 2009. - 496 с.

Дехтяр Б. Как защитить себя от стресса. - М.: ФАИР ПРЕСС, 2011. - 372 с.

Кижаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: Издат. Наука, 2010. - 486 с.

Короленко Ц.П. Психофизиология человека в экстремальных условиях. - М.: Педагогика, 2008. - 548 с.

Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования //Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции / Под редакцией Л. Леви. М.: ЭКСМО, 2009.-178с.

Психология эмоций. Тексты / Под. редакц. В.К. Вилюнас. М.: Академия, 2009.- 375 с.

Смирнов Э.А. Основы теории организаций: Учебн. пособ. для вузов - М.: Аудит, 2012. - 258 с.

Филоненко К. Сигналы личности. Воронеж: НПО “Модэк”, 2008. 159 с.

Хмиль Ф.И. Основы менеджмента: Учебник. К.: Академвидав, 2010. - 608 с.

Шапарь В.Б. Психология кризисных ситуаций /В.Б.Шапарь - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 362 с.