СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972929)

[1 Теоретические основы понятия стресс 5](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972930)

[1.1 Понятие стресса и его особенности 5](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972931)

[1.2 Виды и стадии развития стресса 10](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972932)

[1.3 Причины возникновения стресса на рабочем месте и его признаки 14](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972933)

[2 Влияние стресса на эффективность трудовой деятельности персонала 21](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972938)

[2.1 Понятие и причины профессионального стресса 21](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972939)

[2.2 Особенности профессионального выгорания 24](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972940)

[2.3 Методы борьбы со стрессом в организации 30](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972940)

[Заключение 36](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972942)

[Список использованных источников 38](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C3%20%D0%A3%D0%9F%5C2%D0%A3%D0%9F%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF%5C%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%AF.docx#_Toc437972943)

ВВЕДЕНИЕ

В современной жизни стрессы играют значительную роль. Стресс – это напряженное состояние организма человека, как физическое, так и психическое, он дезорганизует деятельность человека, влияет на работоспособность, взаимоотношения с окружающими в семье, нарушает нормальный ход поведения человека.

 Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессоров во всех сферах человеческой жизни и деятельности, несомненно. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Именно чрезмерный стресс создает проблемы для индивидуумов и организаций. Стресс является неотъемлемой частью человеческого существования, надо только научиться различать допустимую степень стресса и слишком большой стресс.

Актуальность представленной работы обусловлена усилением роли человеческого фактора в управлении социально-экономическими системами. Стресс присутствует во всех сферах человеческой жизни, в том числе и в профессиональной. Результатом этого являются последствия не только психологического, но и экономического характера, такие как рост числа заболеваний из-за стресса, ухудшение трудоспособности активной части населения, различные формы «личностного неблагополучия», в итоге – потеря квалифицированной рабочей силы. Кроме этого, снижается производительность труда и, как следствие, доходы в целом.

Целью курсовой работы является изучение стресса и его влияния на эффективность трудовой деятельности персонала организации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд последовательных задач:

* дать определение понятию стресс;
* дать характеристику видам и стадиям развития стресса;
* выявить причины возникновения стресса на рабочем месте;
* определить влияние стресса на эффективность трудовой деятельности организации;
* дать определение понятию профессиональный стресс и выявить причины его появления;
* изучить особенности профессионального выгорания;
* рассмотреть методы борьбы со стрессом на примере организации.

Предмет исследования – стрессы и их влияние на эффективность трудовой деятельности персонала организации.

Объектом курсовой работы является общественные отношения в сфере профессиональных стрессов.

Курсовая работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка используемых источников.

Введение раскрывает актуальность изучения профессионального стресса и стресса в целом, определяет цели и задачи, а также объект и предмет исследования.

В первом разделе дается понятие стресса. Исследуются особенности, виды и стадии развития стресса. Определяются причины возникновения стресса на рабочем месте.

Во втором разделе исследуется влияние стресса на эффективность трудовой деятельности персонала.

В заключении подводятся итоги исследования и формируются окончательные выводы по рассмотренной теме.

1. Теоретические основы понятия стресс
	1. Понятие стресса и его особенности

Впервые термин «стресс» в физиологию и психологию в начале тридцатых годов 20 века ввел Уолтер Кэннон для обозначения «нервно-психического» напряжения – реакции «бороться или бежать» (англ. fight-or-flight response).

Р. С. Немов рассматривает стресс как разновидность аффекта, определяя его как «состояние чрезмерно сильного и продолжительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку».

Г. Селье, который ввел понятие стресса в 1936 г., определяет стресс как «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование», состояние психического напряжения, обусловленного выполнением деятельности в особенно сложных условиях.

В переводе с английского языка слово «стресс» означает «нажим, давление, напряжение» и достаточно часто им обозначается широкий круг состояний человека. Однако это всегда – напряжение всего организма человека, отвечающего на воздействие различных факторов, как физических, так и эмоциональных. Наконец, понятием «стресс» охватывается огромное разнообразие психически крайне напряженных состояний, стимулированных различными экстремальными воздействиями [1].

Для того чтобы полностью ориентироваться в том, что такое стресс, подчеркнем, что различают стрессоры и стрессовые реакции.

Стрессоры – негативные, значительные по силе и длительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний. Стрессовые реакции – это физиологические, психологические и поведенческие реакции на стрессоры.

То, как люди реагируют в стрессоры, в значительной степени зависит от условий, в которых действуют стрессоры, а кроме того от физических и психологических характеристик людей. В связи с этим стресс рассматривают как процесс, компонентами которого являются стрессовые ситуации (стрессоры), реакции человека на эти ситуации и промежуточные факторы (посредники стресса), которые приумножают либо сокращают воздействие стрессовых ситуаций [2].

Существуют различные классификации стрессоров. Наиболее общими формами стрессоров являются:

1. физиологические – чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур, прием некоторых лекарственных препаратов;
2. психологические – информационная перегрузка, соревнование, угроза социальному статусу, самооценке, ближайшему окружению;
3. социальные – изменения в правительстве, природные катаклизмы, курс доллара, пробки на дорогах, привычки других людей [3].

А.С. Разумов разбивает имеющиеся стрессовые факторы на следующие четыре группы:

1. стрессоры активной деятельности – они воздействуют на организм в процессе выполнения человеком какой-либо целенаправленной деятельности. Они могут, как нарушить процесс осуществления деятельности, так и усилить, и мобилизовать ее. Они делятся на:
* экстремальные стрессоры – участие в боевых действиях и всех других ситуациях, связанных с риском;
* производственные стрессоры – работы с высокой долей ответственности, с дефицитом времени и т.д.;
* стрессоры психологической мотивации – различные соревнования и конкурсы.
1. стрессоры оценок – их отличает эмоциональная окраска настоящей или предстоящей деятельности. Стрессоры оценок могут действовать на человека задолго или непосредственно перед осуществлением деятельности, сразу после окончания или через большой промежуток времени после совершения действия. Сюда входят также:
* старт-стрессоры и стрессоры памяти – предстоящие состязания, защита диплома, выступление в концерте, внезапное воспоминание о пережитом горе;
* стрессоры побед и поражений – успехи в карьере, искусстве, спорте, любовь, женитьба, рождение ребенка, поражения;
* стрессоры зрелищ – спортивные зрелища, фильмы, театральные представления, изобразительное искусство и т.д.
1. стрессоры рассогласования деятельности:
* стрессоры разобщения; конфликтные ситуации, угроза, неожиданное, но значимое известие и т.д.;
* стрессоры ограничений – психосоциальных и физиологических – заболевания, ограничивающие обычные сферы деятельности, изоляция, голод, жажда и т.д.;
1. физические и природные стрессоры, к которым относятся физические нагрузки, хирургические вмешательства, медицинские процедуры, травмы, темнота, яркий свет, сильный неприятный звук, высота, холод, жара, землетрясение и т.д [4].

Необходимо упомянуть, что экстремальное воздействие далеко не каждый раз оказывает негативное влияние на продуктивность выполняемой деятельности. В противном случае вообще было бы невозможно успешное преодоление трудностей, появляющихся при усложнении условий. Устойчивость человека к появлению различных форм стрессовых реакций обусловливается в первую очередь индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности. Однако работа в стрессогенных условиях непременно приводит к дополнительной мобилизации внутренних ресурсов, что может иметь негативные отсроченные последствия. У каждого человека имеется свой индивидуальный временной порог стресса.

Как показывают исследования, один и тот же раздражитель влияет на разных людей по-разному. В то время как для одних он преобразуется в стрессор и порождает стрессовую реакцию, другие его попросту не замечают. Это обуславливается индивидуальными личностными различиями. В конечном счете, все определяет система ценностей личности, проявляющаяся в соответствующих чертах и свойствах.

Американский психолог Т. Кокса выделил два типа личности (он назвал их «тип А» и «тип В») по реакции на стресс. Характеристика выделенных типов личности по реакции на стресс представлена на рисунке 1.



Рисунок 1– Характеристика типов личности по реакции на стресс по Т. Коксу

Рассмотрим подробнее каждый из типов личности.

Существуют три отличительные особенности личности типа «A». Во-первых, это конкурентоспособность. Личности этого типа очень целеустремленные и упорно трудятся, чтобы достичь этих целей. Тем не менее, в итоге достижение целей имеет для них мало смысла. Это может быть связано с тем, что личности типа «А» довольно самокритичные. Другой характерной особенностью личности типа «А» является срочность. Эти люди имеют постоянное чувство безотлагательности, которое заставляет их быть нетерпеливыми и даже раздражаться тем, что «тратит время». Это означает, что люди типа «A» имеют привычку быть негибкими, когда речь идет о планировании времени и создании привычки многозадачности. Люди этого типа также считаются «трудоголиками». Третья отличительная черта личности типа «A» – враждебность. Эти люди могут проявлять приступы гнева и отсутствие сострадания к другим, а в некоторых случаях физическую агрессию по отношению к другим людям.

В противоположность им, люди типа «В» живут размеренно, не спеша. Существуют также три отличительные особенности личностей типа «B». Первой характеристикой является их неконкурентный и расслабленный характер. В отличие от людей типа «A» личности типа «B» не очень конкурентоспособны и меньше сосредотачиваются на том, чтобы видеть вещи как выигрышные или проигрышные. Лица типа «B» находят удовлетворение в своих достижениях из-за того, что они не являются самокритичными, в отличие от их личностей типа «A». Еще одной отличительной особенностью таких людей является их неторопливость. Они более расслаблены, не видят необходимости участвовать в гонках со временем и обрабатывают задачи по одной за раз. Третьей отличительной особенностью личности типа «B» является их отсутствие враждебности и агрессии. Таким людям нелегко выразить свои чувства, что может объяснить, почему они испытывают более низкий уровень беспокойства [5].

Обобщая все вышесказанное в данном разделе, стресс можно определить, как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и/или поведенческим изменениям у работников организации.

1.2 Виды и стадии развития стресса

Стресс – это реакция организма на сложные ситуации. В повседневной жизни мы часто используем термин «стресс» для описания негативных ситуаций. Это заставляет многих людей думать, что все стрессы плохо влияют на психическое и физиологическое состояние, что не совсем верно.

На самом деле, некоторые стрессы усиливают чувства, помогают избежать несчастных случаев, сдать работу в срок или ясно мыслить в критической ситуации. Но стресс должен быть временным. Тело должно вернуться в естественное состояние после того, как ситуация прошла. Сердечный ритм должен замедлиться, мышцы должны расслабиться и дыхание должно вернуться к норме. Со временем эти физиологические требования могут сказаться на здоровье.

По Г. Селье, существует два вида стресса: эустресс и дистресс.

Эустресс влияет на организм человека преимущественно с позитивной стороны. Он воспринимается как «полезный стресс» или «адаптивный стресс», который мотивирует человека продолжать работать над поставленной задачей. Эустресс является важной составляющей повседневной жизни, так как большое количество стресса мотивирует нас, побуждает нас бросать вызов себе и поощрять продуктивность. Кроме того, эустресс часто обеспечивает чувство удовлетворения, когда задача завершена. Эустресс не является опасной формой заболевания и обладает преимущественно положительными свойствами.

Эустресс или положительный стресс, имеет следующие характеристики:

* мотивирует, фокусирует энергию;
* является краткосрочным;
* заставляет человека чувствовать себя взволнованным;
* улучшает производительность.

В качестве примеров эустресса можно привести:

* повышение на работе;
* брак;
* покупка дома;
* рождение ребенка;
* переезд;
* отпуск;
* новое хобби.

Эустресс может превратиться в деструктивный — дистресс, при низком индивидуальном сопротивлении организма либо спровоцированном конкретном обстоятельстве.

Дистресс возникает, когда человеку становится сложно справиться с ситуацией. В крайних случаях, дистресс может привести к тревоге и / или депрессии. К числу распространенных причин дистресса относятся чрезмерные требования к работе, конфликты с коллегами / членами семьи, финансовые проблемы, страхи и т.д. Дистресс вызывает напряжение в теле и разуме, и задача внезапно кажется пугающей. Кроме того, может показаться, что дистресс никогда не заканчивается и часто приводит к неверным решениям. Физиологические симптомы, обычно связанные с дистрессом, включают высокое кровяное давление, быстрое, неглубокое дыхание, мышечные боли и головные боли. Поведенческие симптомы включают чрезмерное или недостаточное питание, избегание поставленной задачи и неадекватное поведение, такое как курение или употребление алкоголя. Дистресс еще называют вредным стрессом, так как он способствует только негативному влиянию на организм и развитию прочих видов заболеваний у человека [6].

Дистресс или вредный стресс, имеет следующие характеристики

* демотивирует;
* вызывает тревогу и беспокойство;
* снижается общая производительность;
* может привести к болезни, умственной усталости и эмоциональному истощению;
* плохое самочувствие человека в целом.

Примеры дистресса включают в себя:

* смерть одного из супругов;
* развод;
* смерть члена семьи;
* конфликт в межличностных отношениях;
* банкротство;
* безработица.

Дистресс подразделяется, в свою очередь, на подвиды, изображенные на рисунке 2.



Рисунок 2 – Виды дистресса

Каждый из представленных видов оказывает негативное воздействие на человека, вызывая тем самым различные расстройства и заболевания. Рассмотрим подробнее, что же собой представляет каждый подвид дистресса.

Общим типом стресса является физический стресс, который относится к действительной физической активности и факторам, которые наносят ущерб человеческому здоровью, например, жара холод, голод и прочее. В случае подвергания своего организма одному из выше представленных факторов, человек принужденно причиняет самому себе вред. Даже после прекращения воздействия этих факторов у человека продолжается развитие неблагоприятного состояния. Хорошим примером является путешествие. Часто путешествующие могут отправить вас в разные часовые пояса, что затрудняет сон и бодрствование. Физический стресс также включает в себя стресс, вызванный избытком или недостатком сна, многочасовой физической активностью или длительным временем работы. Как следствие воздействия негативных факторов возникает череда негативных последствий.

Из всех различных видов стресса психологический или эмоциональный стресс является наиболее распространенным явлением. Он может возникнуть вследствие развода, потери близкого человека или любой другой проблемы, которая заставит человека чувствовать себя подавленным или тревожным. Эмоциональный стресс часто проявляется так же, как депрессия. Последствиями психологического стресса являются изменение веса, недосып, чувство изоляции и перепады настроения. Эмоциональный стресс может также возникать, когда человек чувствует себя подавленным дома или на работе.

Хронический стресс относится к типу стресса, который воздействует на людей ежедневно и может длиться годами или даже десятилетиями. Хронический стресс разрушает тело, ум и жизнь. Он наносит ущерб в результате долговременного истощения. Это стресс нищеты, неблагополучных семей, несчастного брака или плохой работы, или карьеры. Хронический стресс приходит, когда человек не видит выхода из жалкого положения. Некоторые переживания глубоко влияют на личность. Создается мировоззрение или система убеждений, что вызывает бесконечный стресс для человека. Худший аспект хронического стресса заключается в том, что люди привыкают к нему. Они забывают, что там есть. Люди сразу осознают острый стресс, потому что это что-то новое; они игнорируют хронический стресс, потому что он знакомый, а иногда и почти удобный. Хронический стресс может привести к самоубийству, насилию, сердечному приступу, инсульту и, возможно, даже раку. Люди изнашиваются до финального, фатального срыва. Поскольку физические и умственные ресурсы истощаются в результате длительного истощения, симптомы хронического стресса трудно поддаются лечению и могут потребовать расширенного медицинского обслуживания.

Кратковременный дистресс – стресс, который имеет под собой естественную основу, связанную с инстинктом самосохранения. Возникает, кратковременный дистресс, внезапно и мгновенно проходит все стадии развития стресса. Как правило, данный вид стресса короткого периода действия и не представляет опасности для человека.

Нервный дистресс возникает преимущественно под влиянием чрезмерного стресса. Может поразить как абсолютно здорового человека, так и людей, имеющих диагноз тревожного невроза. На развитие данного вида влияют преимущественно индивидуальные состояния нервной системы человека [6].

Общий адаптационный синдром – трехэтапный процесс, который описывает физиологические изменения, которые тело проходит в стрессовых ситуациях, введенный Г. [Селье](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%B5%2C_%D0%93%D0%B0%D0%BD%D1%81) в [1936](https://ru.wikipedia.org/wiki/1936_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) году.

Во время эксперимента с крысами лаборатории в Университете Макгилла в Монреале он наблюдал серию физиологических изменений в крысах после того, как они были подвергнуты стрессовым событиям. Проведя дополнительные исследования, Селье пришел к заключению, что эти изменения не были единичным случаем, а скорее типичным ответом на стресс. Он идентифицировал эти стадии как:

1. тревога;
2. сопротивление;
3. истощение.

Стадия тревоги – любое физическое, эмоциональное или психическое расстройство вызовет мгновенную реакцию организма на борьбу со стрессом. Этот физический ответ хорошо известен как реакция «сражаться или бежать». Реакция «борьба или бегство» посылает огромный всплеск адреналина во все части тела – кровеносные сосуды, сердце, желудок, почки, легкие, глаза, мышцы и многое другое. Если стресс является кратковременным (острым) или не тяжелым (в биологическом плане короткое время будет составлять несколько часов, возможно, даже пару дней), человек быстро восстанавливается без какого-либо вредного воздействия на организм. Если стресс является хроническим или долгосрочным происходит постоянное его истощение организма. В некоторых критических ситуациях начальная стадия приводит к смертельному исходу.

На стадии сопротивления тело начинает самовосстанавливаться. Человеку может показаться, что он способен справиться с чем угодно, потому что симптомы стресса, замеченные на этапе тревоги, теперь снизились. Поскольку стресс продолжается, человек может страдать от усталости, проблем со сном и общего недомогания. При недосыпании возможно появление раздражительности и затруднения с концентрацией внимания или продуктивностью дома, или на работе. Это создает еще больший стресс и начинается порочный круг. Если этап сопротивления длится слишком долгое время без пауз, чтобы компенсировать эффекты напряжения, это может привести к стадии истощения.

Стадия истощения – этот этап является результатом длительного или хронического стресса. Борьба со стрессом в течение длительного времени может истощить физические, эмоциональные и умственные ресурсы до такой степени, что тело больше не в силах бороться со стрессом. Человеку может казаться, что ситуация безнадежна. Иногда после бесконечного стресса организм поддается болезни – вирусной или бактериальной инфекции. Симптомы данной стадии преимущественно характеризуются появлением постоянной апатии, плохого настроения, невозможности веселиться. Зачастую на последней стадии у человека наблюдается нарушение сна, что приводит к недосыпаниям и сонливости во время бодрствования [8].

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что дистресс возникает, когда человек воспринимает сложную ситуацию как вредную или считает, что не способен справиться с требованиями ситуации. Напротив, эустресс – это не просто лучший «вид» стресса, а скорее более адаптивное восприятие и реакция на стрессовую ситуацию.

1.3 Причины возникновения стресса на рабочем месте и его признаки

Стресс затрагивает миллионы людей. Одной из наиболее распространенных форм стресса является то, что связано с карьерой и работой. В сегодняшних экономических трудностях стресс, связанный с работой, еще более выражен, чем когда-либо прежде. Беспокойство о том, смогут ли люди сохранить свою работу или даже сохранить свои дома, играет большую роль в стрессе, и возможность потерять работу может быть страшной. Стресс прямо и косвенно увеличивает затраты на достижение целей организаций и снижает качество жизни для большого числа трудящихся.

Стрессы возникают под действием стрессоров – внешних стимулов. Это могут быть биологические или экологические изменения внешних условий, что вызывает стресс для организма. Этот стресс может быть разной степени, в зависимости от природы стрессора и влияние, которое он оказывает на организм. Эти события или переживания воспринимаются как угрозы или вызовы личности и могут быть физическими или психологическими [9].

Стрессоры имеют свою классификацию, показанную на рисунке 2.



Рисунок 2 – Классификация стрессоров

Стрессоры, т.е. факторы, вызывающие стресс, воздействующие на работников в наши дни, включают:

1. факторы стресса вне организации;
2. групповые факторы стресса;
3. факторы стресса, связанные с организацией;

Рассмотрим их подробнее.

Факторы стресса вне организации – стресс на работе неограничивается лишь событиями и условиями, проиходящими непосредственно на рабочем месте. На элементы любой организации – работников – естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономическая ситуация, изменения жизни (замужество, развод, переезд, смерть близкого родственника, рождение ребенка и т.п.).

Так тяжелое финансовое положение способно побуждать людей искать дополнительную работу, в следствие чего уменьшается время отдыха и обостряется стресс. Значительным фактором стресса сотрудников считаются и проблемы внутри семьи. Кроме того сущетсвуют данные о том, что в семьях, где работают оба супруга, пребывающих в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

К групповым факторам стресса можно отнести следующие:

1. отсутствие групповой сплоченности – каждая группа характеризуется своей сплоченностью, хотя они сильно различаются по степени. Люди испытывают стресс, когда нет единства среди членов рабочей группы. В группах есть недоверие, ревность, частые ссоры и т. д., что приводит к стрессу для сотрудников;
2. наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов – эти конфликты происходят из-за различий в восприятиях, отношениях, ценностях и убеждениях между двумя или более лицами и группами. Такие конфликты могут стать источником стресса для членов группы.

К факторам стресса, связанным с организацией можно отнести:

* озабоченность карьерой – если сотрудник чувствует, что он очень сильно отстает в корпоративной лестнице или если ему кажется, что нет возможности для саморазвития, он может испытывать стресс. Следовательно, неосуществленные ожидания карьеры являются значительным источником стресса;
* невозможность влиять на свою работу – как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием. Монотонная механическая работа и ответственность за вещи, на которые люди не могут влиять, являются особенно стрессовыми факторами для некоторых работников;
* профессиональные требования – некоторые рабочие места более требовательны, чем другие. Работы, связанные с риском и опасностью, являются более напряженными. Результаты исследований показывают, что работа, которая вызывает стресс, требует постоянного мониторинга оборудования и устройств, неприятных физических условий, принятия решений и т. д.;
* ролевая двусмысленность и ролевой конфликт – это происходит, когда у людей разные ожидания от человека, выполняющего определенную роль. Это может также произойти, если работа не соответствует ожиданию, или когда задание требует определенного типа поведения, которое противоречит моральным ценностям человека;
* плохие условия работы – они включают плохое освещение и вентиляцию, негигиеничные санитарные условия, чрезмерный шум и пыль, наличие токсичных газов и паров и т. д. Все эти неприятные условия создают физиологический и психологический дисбаланс у людей, что вызывает стресс;
* отсутствие участия в принятии решений – многие опытные сотрудники считают, что руководство должно консультироваться с ними по вопросам, влияющим на их работу. В действительности, начальники вряд ли задают вопросы заинтересованным сотрудникам, прежде чем принимать решение. Это развивает чувство пренебрежения, которое может привести к стрессу;
* давление рабочего графика – стресс может возникать у тех людей, которые работают на разных сменах, т.е. сотрудники будут работать в дневную смену в течение нескольких дней, а затем в ночную смену. Это может создать проблемы при планировании времени и повлиять не только на личную, но и на семейную жизнь сотрудника [10].

Все вышеперечисленные условия являются лишь потенциальными стрессорами, а не факторами, которые автоматически вызывают стресс. Реакции на эти стрессоры сугубо индивидуальны.

Далее следует отметить внешние признаки стресса в организационном поведении и психологические состояния, которые под влиянием факторов, вызывающих стресс, проявляются в различных эмоциональных конфигурациях.

Условно различают три группы симптомов (внешних признаков) стресса:

* 1. физиологические – отрицательные влияния на все без исключения жизненно важные функции и здоровье человека (высокое кровяное давление, повышение уровня холестерина,мышечное напряжение и др.)
	2. психологические – отрицательные эмоциональные состояния (депрессия, нарушения сна,беспокойство, эмоциональное истощение и др.)
	3. поведенческие – негативные изменения в поведении человека
	(снижение производительности труда, конфликтность, курение, злоупотребление алкоголем и др.) [11].

Психические состояния персонала в результате стресс факторов выступают в трех основных формах: утомление, монотония и психическая напряженность.

* + утомление – временная потеря сил иэнергии под влиянием стресса. Утомление проявляется в нарушениях основных функций и процессов, трансформации мотивов деятельности, падении качества работы.
	+ монотония – временное снижение работоспособности как результат однообразной деятельности.
	+ психическая напряженность – состояние психического или эмоционального напряжения в результате неблагоприятных или сложных обстоятельствах, которое быстро приводит к утомлению [12].

Для снижения негативного влияния психических состояний на организационное поведение персонала менеджеру необходимо осуществлять эффективные мероприятия по их профилактике.

2 Влияние стресса на эффективность трудовой деятельности персонала

2.1 Понятие и причины профессионального стресса

Профессиональный стресс – это стресс, связанный с работой. Профессиональный стресс часто связан с неожиданными событиями и давлением, которые не соответствуют знаниям, навыкам, или ожиданиям, подавляя способность человека справляться со сложившейся ситуацией. Профессиональный стресс может увеличиться, когда работники не чувствуют поддержку со стороны руководителя или коллег, или чувствуют, что они имеют мало контроля над рабочими процессами.

Поскольку стресс возникает из-за сложных взаимодействий между большой системой взаимосвязанных переменных, существует несколько психологических теорий и моделей, которые изучают профессиональный стресс.

Модель взаимного соответствия человека и среды – эта модель предполагает, что соответствие между человеком и его рабочей средой играет ключевую роль во влиянии на его здоровье. Для здоровых условий необходимо, чтобы отношения сотрудников, навыки, возможности и ресурсы сотрудников соответствовали требованиям их работы, также рабочая среда должна отвечать потребностям работников, их знаниям и потенциалу. Отсутствие в любого из этих условий может вызвать проблемы, и чем больше разрыв или несоответствие (субъективное или объективное) между человеком и окружающей средой, тем больше профессиональный стресс, поскольку требования превышают возможности. Все это может привести к проблемам, связанным со здоровьем, а также к снижению производительности.

Модель «характеристики работы» – эта модель ориентирована на важные аспекты характеристики работы, такие как разнообразие навыков, идентичность задачи, значимость задачи, самостоятельность и обратную связь. Считается, что положительные или отрицательные рабочие характеристики вызывают психические состояния, которые приводят к соответствующим когнитивным и поведенческим результатам, например. мотивация, удовлетворенность, прогулы и т. д.

Модель, основанная на требованиях, предъявляемых работой, и контроле над ней – эта модель утверждает, что профессиональный стресс является ответом на дисбаланс между требованиями работы и ресурсами, которыми располагает работник для решения этих требований.

Требования к работе – физические, психологические, социальные или организационные аспекты работы, требующие постоянных физических и/или психологических усилий. Поэтому они связаны с расходованием времени и энергии.

Ресурсы работы – физические, психологические, социальные или организационные аспекты работы, которые помогают в достижении рабочих целей, снизить требования к работе и связанные с этим физиологические и психологические затраты, стимулировать личностный рост, обучение и развитие.

Модель «дисбаланс усилий и вознаграждения» – эта модель фокусируется на взаимосвязи между усилиями и вознаграждениями на работе. Модель утверждает, что упорная работа без адекватной оценки или справедливого вознаграждения может вызывать отрицательные эмоции и привести к профессиональному стрессу у сотрудников [13].

Профессиональный стресс является результатом различных взаимодействий работника и условий. Местоположение, пол, окружающая среда и многие другие факторы способствуют нарастанию стресса. Различные точки зрения предлагают различные способы предотвращения стресса на работе. Различия в индивидуальных особенностях, таких как характер или навык преодоления трудностей могут быть очень важными в прогнозировании того, какие условия работы в результате приведут к возникновению стресса. Другими словами, что вызывает стресс для одного человека может не быть проблемой для кого-то другого.

Низкая социальная поддержка на работе или отсутствие [гарантий занятости](https://en.wikipedia.org/wiki/Job_security) может также повысить профессиональный стресс.  [Психосоциальные стрессоры](https://en.wikipedia.org/wiki/Psychosocial_stressors) являются одной из основных причин профессионального стресса.

Исследователи выделяют следующие основные причины профессионального стресса:

* условия труда –  условия работы охватывают широкий спектр тем и вопросов, начиная от рабочего времени (продолжительность рабочего времени, времени отдыха и рабочего времени) до физического состояния и умственных требований, которые существуют на рабочем месте;
* высокая нагрузка без увеличения оплаты за переработку;
* низкий статус сотрудника – статус человека на рабочем месте может повлиять на уровень стресса, что в свою очередь может повлиять на работоспособность сотрудника;
* экономические факторы – давление со стороны инвесторов, межфирменная конкуренция или боязнь потерять работу из-за нестабильной экономической ситуации также может вызвать профессиональный стресс у работника;
* межличностные конфликты – данный фактор является самой распространённой причиной возникновения профессионального стресса, так как любой производственный процесс предполагает взаимоотношения с коллегами, которые не всегда складываются гладко [14].

Профессиональный стресс имеет негативные последствия для организаций и работодателей. Он является причиной около 50 % отсутствий на рабочем месте. Профессиональный стресс может напрямую влиять на производительность сотрудников, что приводит к снижению общего уровня производства организации, что приведет к снижению прибыли компании и даже может создать негативный имидж компании на рынке. Таким образом, в конечном итоге именно организация будет отвечать за последствия повышенного стресса среди своих сотрудников. Профессиональный стресс вреден не только для организации, но и для здоровья сотрудников. Профессиональный стресс скажется на сотруднике, что, в свою очередь, скажется на организации за счет увеличения выгорания, снижения активности и снижения производительности.

2.2 Особенности профессионального выгорания

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них. Профессиональное выгорание ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека.

В последние годы в России, так же, как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального сгорания или выгорания работников.

Профессиональный стресс – это истощение физических или эмоциональных сил, или мотивации, как правило, в результате длительного стресса или фрустрации.

Длительный стресс может привести к истощению, это не то же самое, что выгорание. Профессионально выгорание характеризуется отсутствием мотивации, все становится равно, ничего не волнует, появляется чувство безнадежности и пустоты. Стресс же часто приводит к физическим проблемам, таким как проблемы с сердцем, в то время как выгорание выливается в эмоциональные проблемы, такие как депрессия и апатия. Стресс появляется тогда, когда работник хочет сделать все, но его ресурсов недостаточно. Выгорание же, с другой стороны, означает, работник не волнуется, ему просто не хватает желания, драйва и мотивации работать. Работа становится бессмысленной, не осталось эмоциональных резервов, чтобы продолжать профессиональную карьеру.

Выгоранию подвержены люди, профессиональная деятельность которых относится к сфере «Человек – Человек». В первую очередь, это педагоги, медицинские и социальные работники, психологи, работники сферы обслуживания, юристы и руководители разных уровней.

Основные группы риска, т.е. люди, наиболее подверженные симптому профессионального выгорания представлены на рисунке 3.

Рисунок 3 – Группы риска людей, наиболее подверженных выгоранию

Независимо от рода деятельности к выгоранию склонны люди, перегруженные ответственностью и повседневными обязанностями: это те, кто работает слишком много в течение слишком продолжительного периода времени со слишком большой интенсивностью [15].

Существует несколько возможных причин для выгорания:

1. требования работы – даже самый трудолюбивый работник «сгорит» в конечном счете, если руководитель будет постоянно увеличивать объем работы;
2. рутинная работа – когда работник должен решить одни и те же задачи снова и снова, это только вопрос времени, прежде чем труд станет неинтересным и монотонным;
3. ролевой конфликт – противоречивые требования работы;
4. отсутствие социальной поддержки – отсутствие социальной поддержки со стороны руководителя имеет больше влияния на выгорание, чем отсутствие социальной поддержки от коллег;
5. дисбаланс работы и жизни – если работа отнимает много времени и усилий, что у человека не хватает энергии, чтобы провести время с семьей и друзьями, то это приведет к выгоранию;
6. отсутствие карьерного роста;
7. отсутствие признания.

Выгорание – это постепенный процесс. Сначала признаки и симптомы незаметны, но со временем они становятся все хуже. Выделяют следующие симптомы профессионального выгорания в организации:

* высокая текучесть кадров (частая смена персонала);
* рост чувства неудовлетворенности от работы;
* снижение эффективности деятельности, формальный подход к ее выполнению, прогрессирующее падение инициативы;
* недостаток сотрудничества среди персонала;
* развитие критического отношения к коллегам;
* поиск «козла отпущения».

В организации, подверженной выгоранию, разрушается система деловых и личностных отношений; формируется негативная установка работников по отношению к руководству, коллегам, организации в целом; работа перестает приносить удовлетворение и выполняется формально, без проявления инициативы.

Если симптомы выгорания проявляются на уровне организации, наверняка они будут присутствовать и у отдельных личностей.

Исследователи выявили некоторые признаки, которые могут свидетельствовать о развитии профессионального выгорания у работника:

* хроническая усталость, физическое и эмоциональное истощение – недостаток сна, ежедневное чувство усталости и физическое и эмоциональное истощение могут быть симптомами проблем со здоровьем, но также часто сопровождают профессиональное выгорание;
* нездоровый образ жизни – людям, которые страдают от выгорания часто не хватает энергии или мотивация для здорового образа жизни. Они могут съесть слишком много (или слишком мало), выбрать нездоровой пищу или перестать занимать спортом. Исследования также показывают, что они, скорее всего, прибегают к злоупотреблению алкоголем как к способу избежать тревогу или депрессию;
* невозможность перестать думать о работе – это нормально думать о работе в свободное время. Но если эти мысли сопровождаются чувством страха, или если они начинают мешать повседневной жизни, это может быть признаком, что человек на пути к выгоранию;
* проблемы со здоровьем, связанные со стрессом – люди, страдающие от выгорания, часто испытывают проблемы со здоровьем вследствие депрессии и тревоги. Это могут быть проблемы желудочно-кишечного тракта, боли в спине и частые головные боли;
* трудности со сном – бессонница часто является распространенным признаком начало выгорания;
* потеря удовольствия в повседневной деятельности – то время как раньше человек получал удовольствие от работы, сейчас он можете чувствовать апатию или даже страх по отношению к ней;
* повышенная раздражительность на работе или дома – человек настолько подавлен своим проблемам и усталости, что мелкие неприятности приводят к чувству гнева и раздражительности;
* частые отсутствия на работе – исследования показали, что люди, страдающие от выгорания, скорее всего, будут часто отсутствовать на работе. Они постоянно ищут себе оправдания, чтобы пропустить работу;
* низкая трудоспособность – выгорание часто влияет на производительность труда в целом. Кроме того, коллективная производительность может страдать, потому что здоровый человек тратит время, помогая своим больным коллегам, рискуя также повредив собственное здоровье.

Выгорание влияет не только на производительность работника, но и влияет на работу коллектива и рабочую обстановку в целом. Игнорирование выгорания может иметь значительные последствия, в том числе:

* увольнение с работы: намерение оставить работу, прогулы, текучесть;
* снижение производительности труда;
* неэффективность;
* снижение удовлетворенности работой;
* снижение приверженности к работе и/или организации;
* увеличение межличностных конфликтов с коллегами.

Создание благоприятной рабочей среды предотвращает выгорание и способствует производительности труда, вовлеченности и удовлетворенности.

Ни один менеджер, соучредитель и генеральный директор не хочет терять свои лучших сотрудников из-за профессионального выгорания. Однако, большинство не успевают заметить, что их сотрудник «сгорел», пока не становиться слишком поздно.

Исследователи выделяет следующие наиболее эффективные методы борьбы с профессиональным выгоранием:

1. быть реалистичным при назначении задачи – стоит делегировать объем работы, который является сложной задачей, но не невыполнимой;
2. следите за увлеченностью работника – стоит убедиться, что каждый член команды чувствуют себя увлеченным. Создавать новые должности или быть готовым перевести квалифицированных сотрудников на различные должности, если они чувствуют себя более увлеченными ими;
3. сохранять разумные часы работы – не стоит просить слишком много от сотрудников. Нужно давать работникам больничные, оплачиваемый отпуск и выходные дни;
4. определять конкретные роли – стоит убедиться в том, что каждый член группы имеет конкретное описание задания, понимает свою роль, и осознает свой ожидаемый вклад в компанию;
5. предоставлять требуемые ресурсы и инструменты – нужно обеспечить наличие достаточных средств для эффективного осуществления стратегии;
6. создать команду – построение командного духа, вовлеченности и удовлетворенности работой, планирование внерабочей деятельности компании, такой как сноубординг, картинг, или футбол объединяет коллектив, превращая его в команду;
7. признание, награда и поощрение – вклад каждого сотрудника в компании должны быть признан.

Выгорание – это обычное явление, от которого никто не застрахован. Важно структурировать рабочую среду таким образом, что каждый сотрудник чувствует себя счастливым и мотивированным и имеет все инструменты и поддержку, необходимые для достижения успеха [16].

2.3 Методы борьбы со стрессом в организации

Стресс неизбежен. Он регулярно появляется и исчезает из нашей жизни. Он может легко растоптать человека, если он вовремя не предпримет действия. Фактически, простое осознание того, что человек контролирует свою жизнь, является основой управления стрессом.

Управление стрессом – это принятие всего, за что человек несет ответственность: образ жизни, мысли, эмоции и то, как он справляется с проблемами. Независимо от того, насколько стрессовой кажется жизнь, есть шаги, которые можно предпринять, чтобы уменьшить стресс и восстановить контроль.

Существует множество методов борьбы со стрессом, но наиболее эффективными являются:

* определить источник стресса в жизни – управление стрессом начинается с выявления источников стресса в жизни. Это не так просто, как кажется. Хотя легко выявить основные стрессогенные факторы, такие как смена работы, переезд, или развод, выявление источников хронического стресса может быть более сложным. Легко не заметить, как собственные мысли, чувства и поведение способствуют повседневном стрессу. Пока человек не примет на себя ответственность за роль, которую он играет в создании или поддержании стресса, его уровень будет оставаться вне человеческого контроля;
* проанализировать жизненные аспекты, которые поддаются контролю и работать над ними – самое страшное – это пытаться контролировать неконтролируемые вещи. Потому что, когда человек неизбежно провалится — так как это вне его контроля — он получит только стресс и почувствует себя беспомощными. Делая то, что в его силах, человек движется вперед;
* делать то, что любишь – намного легче управлять стрессорами, когда остальная часть жизни наполнена любимыми действиями. Даже если работа имеет стресс, можно найти одно хобби или два, которые обогатят мир. Стоит поэкспериментировать с различными видами деятельности, чтобы найти что-то особенно содержательное и полноценное;
* управлять своим временем – одним из самых больших стрессоров для многих людей является нехватка времени. Их список дел расширяется, в то время как время летит;
* научиться принимать свои ошибки –  образ мыслей, который может усугубить стресс – это перфекционизм. Исследования показывают, что перфекционизм мешает успеху. На самом деле это зачастую путь к депрессии и тревожности. Все возможности мы упускаем, потому что мы слишком напуганы, что можем быть несовершенными;
* слушать музыку – если возникает чувство перегруженности стрессовой ситуации, стоит сделать перерыв и послушать расслабляющую музыку. Спокойная музыка положительно влияет на мозг и тело, может понизить кровяное давление и снизить уровень кортизола, гормона, связанного со стрессом;
* правильное питание – уровень стресса и правильное питание тесно взаимосвязаны. Когда мы перегружены, мы часто забываем поесть хорошо и прибегаем к помощи сладких, жирных закусок. Нужно стараться избегать сладких закусок, фрукты и овощи, рыба с высоким содержанием Омега-3 жирных кислот помогут уменьшить симптомы стресса;
* смех – смех выпускает эндорфины, которые улучшают настроение и снижают уровень стресса, вызываемый гормонами кортизола и адреналина;
* спорт – это не обязательно силовые упражнения в тренажерном зале. Короткая прогулка вокруг офиса, чтобы размяться во время перерыва на работе может принести немедленное облегчение в стрессовой ситуации;
* здоровый сон – всем известно, что стресс может привести к потере сна. К сожалению, недостаток сна также может вызывать стресс. Этот порочный круг заставляет мозг и тело выйти из строя и со временем становится только хуже. Врачи рекомендуют от семи до восьми часов сна;
* правильное дыхание – совет «делайте глубокий вдох» может показаться клише, но это действительно помогает, когда дело касается стресса. В то время как поверхностное дыхание вызывает стресс, глубокое дыхание насыщает кислородом кровь, помогает расслабиться и очистить свой ум [17].

В то время как стресс является автоматическим ответом нервной системы, некоторые стрессоры возникают в предсказуемые ситуации, например, поездка на работу, встреча с руководителем или семейные сборы. При работе с такими предсказуемыми стрессорами можно либо изменить ситуацию, либо изменить свою реакцию. Когда вы решаете, какой вариант выбрать в любом данном сценарии, полезно подумать о так называемой методике четырех «A»: avoid, alter, adapt, or accept, т.е. избегать, изменять, адаптировать или принимать.

1. избежать ненужного стресса – не стоит избегать стрессовой ситуации, которую необходимо решить, но вас удивит количество стрессов в вашей жизни, которые вы можете устранить;
2. изменить ситуацию – если вы не можете избежать стрессовой ситуации, попытайтесь изменить его. Часто, это предполагает изменение способа общения и отношению к работе в повседневной жизни;
3. адаптации к стрессору – если вы не можете изменить стрессор, изменить себя. Вы можете адаптироваться к стрессовым ситуациям и вернуть чувство контроля, изменив свои ожидания и отношение;
4. Принять вещи, которые вы не можете изменить – некоторые источники стресса неизбежны. Вы не можете предотвратить или изменить стрессоры, такие, как смерть любимого человека, серьезная болезнь, или национальный кризис. В таких случаях лучший способ справиться со стрессом – это принять все как есть. Это может быть сложно, но в долгосрочной перспективе, это проще, чем протестовать против ситуации, которую вы не можете изменить [18].

В рамках данной курсовой работы был проведен анализ методов борьбы со стрессом, применяемых в ООО «Марс».

Общество с ограниченной ответственностью «Марс» образовано и зарегистрировано в 2004 году в Краснодарском крае, Успенский район,
с. Успенское как частная коммерческая фирма с различными видами деятельности. По состоянию на 26.12.2017г. в организации числится 8 сотрудников. Начиная с 2004 года и вплоть до настоящего времени, фирма осуществляет следующие виды работ:

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт систем пожаротушения и их элементов, включая диспетчеризацию и проведение пусконаладочных работ;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт систем пожарной и охранно-пожарной сигнализации и их элементов, включая диспетчеризацию и проведение пусконаладочных работ;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт систем противопожарного водоснабжения и их элементов, включая диспетчеризацию и проведение пусконаладочных работ;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт систем (элементов систем) дымоудаления и противодымной вентиляции, включая диспетчеризацию и проведение пусконаладочных работ;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт систем оповещения и эвакуации при пожаре и их элементов, включая диспетчеризацию и проведение пусконаладочных работ;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт фотолюминесцентных эвакуационных систем и их элементов;

- монтаж, техническое обслуживание и ремонт заполнений проемов в противопожарных преградах;

- устройство (кладка, монтаж), ремонт, облицовка, теплоизоляция и очистка печей, каминов, других теплогенерирующих установок и дымоходов;

- выполнение работ по огнезащите материалов, изделий и конструкций.

В ООО «Марс» применяются следующие меры по управлению стрессом:

* регулярный мониторинг и формирование приемлемого социально-психологического климата;
* оптимизация организационной структуры с учетом способностей и возможностей конкретных сотрудников;
* по возможности исключение ситуаций ролевого конфликта;
* максимальное информирование сотрудника о том, что в фирме поощряется, о его перспективах, о предстоящих изменениях в организации и о том, как они отразятся конкретно на нем;
* обогащение содержания обязанностей работников;
* соблюдение санитарно-гигиенических норм;
* предоставление сотрудникам права участвовать в принятии определенных решений, больше полномочий в организации собственного рабочего места, планирования своего рабочего времени и т.п.

Сотрудникам ООО «Марс» можно порекомендовать для снижения стресса:

* разработать систему приоритетов в работе, оценить работу следующим образом: «должен сделать сегодня», «сделать позднее на этой неделе» и «сделать, когда будет время»;
* научиться доносить важность заданий до руководителя, описать конкретные приоритетные работы;
* наладить особенно эффективные и надежные отношения в коллективе, понять его проблемы, уважать приоритеты, давать обоснованные поручения;
* сообщать, когда ожидания или стандарты оценки не ясны (неопределенность ролей);
* находить каждый день время для отдыха.

Таким образом, приведенные меры, являются основными для того, чтобы уровень стресса, испытываемого сотрудниками, не превышал допустимого уровня. Оптимально для ООО «Марс» в борьбе со стрессом будет сочетание применения различных методов борьбы со стрессом для оперативного решения возникших проблем.

Стресс является неизбежной частью жизни, но это не значит, что нужно игнорировать его. Слишком много нерешенных стрессов могут вызвать потенциально серьезные физические и психические проблемы со здоровьем. Во многих случаях, стресс является управляемым. Немного терпения и несколько полезных стратегий, и стресс можно уменьшить, будь то семейный стресс или стресс на рабочем месте.

Результатом стресса являются последствия не только психологического, но и экономического характера, такие как рост числа заболеваний из-за стресса, ухудшение трудоспособности активной части населения, различные формы «личностного неблагополучия», в итоге – потеря квалифицированной рабочей силы. Кроме этого, снижается производительность труда и, как следствие, доходы в целом.

Обобщая материал данной главы, можно с уверенностью сказать, что улучшение микроклимата в коллективе является одним из самых важных и серьезных методов в антистрессовой стратегии организации. Главное место в этом процессе занимает руководитель, который должен овладеть демократическим стилем управления, т.к. авторитарный руководитель почти всегда сам становится источником стресса для своих сотрудников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первом разделе мы дали определение понятию стресс, дали характеристику видам и стадиям развития стресса, выявили причины возникновения стресса на рабочем месте.

Современные словари трактуют стресс как «состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах».

Существуют различные классификации стрессоров. По Г. Селье, существует два вида стресса: эустресс или положительный стресс и дистресс или вредный стресс. Также стресс делят на физический, эмоциональный, кратковременный, хронический и психологический.

Необходимо отметить, что стресс подразделяется на три стадии, выделенные Г. Селье в 1936 г.: тревога, сопротивление и истощение.

Во втором разделе мы определили влияние стресса на эффективность трудовой деятельности персонала. Для этого было дано определение понятию профессиональный стресс и выявлены причины его возникновения, также были изучены особенности профессионального выгорания и рассмотрены методы борьбы со стрессом на примере организации.

Исследователи определяют профессиональный стресс, как «напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью». Он является причиной около 50% отсутствий на рабочем месте. Профессиональный стресс может напрямую влиять на производительность сотрудников, что приводит к снижению общего уровня производства организации, что приведет к снижению прибыли компании и даже может создать негативный имидж компании на рынке.

Далее были рассмотрены особенности симптома профессионального выгорания, которое возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них и ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека. Выгорание – это обычное явление, от которого никто не застрахован. Важно структурировать рабочую среду таким образом, что каждый сотрудник чувствует себя счастливым и мотивированным и имеет все инструменты и поддержку, необходимые для достижения успеха.

Для борьбы с проблемами, вызванными стрессом, разработан ряд методов, например, определение источника стресса в жизни, управление временем, правильное питание, спорт и здоровый сон.

Обобщая вышеизложенное, можно сделать вывод, что стресс является неизбежной частью жизни, но это не значит, что нужно игнорировать его. Результатом стресса являются последствия не только психологического, но и экономического характера, такие как рост числа заболеваний из-за стресса и ухудшение трудоспособности. Знание своих сильных и слабых сторон, умение вовремя сдержаться, затормозить свои внутренние порывы, позволяет не только сохранять в целости собственное психическое и физическое здоровье, но также и не испортить отношения со своим окружением.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Балашов, А.П. Теория организации [Текст]: учебное пособие /
А.П. Балашов. –  М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 217 с.

2 Виханский, Стратегическое управление [Текст]: учебное пособие / О.С. Виханский – М.: МГУ, 2015. – 78 с.

3 Карасовский, Л.В. Поведение в организации [Текст]: учебное пособие / Л.В. Карасовский – М.: ЮНТИ-ДАНА, 2015. – 41 с.

4 Стрессоустойчивость личности как фактор преодоления стресса [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://e-koncept.ru/2016/46005.htm (дата обращения 19.12.17)

5 Стресс остается в моде [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://syntone.ru/article/stress-ostaetsya-v-mode/ (дата обращения 20.12.17)

6 Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст]: учебное пособие / Г. Селье – М.: Прогресс, 2014. – 112 с.

7  Коган, Б.М. Стресс и адаптация [Текст]: учебное пособие /
Б.М. Коган – М.: Знание, 2016. – 64 с.

8 Стадии стресса [Электронный ресурс]. Режим доступа:

https://www.psyportal.net/135421/stadii-stressa/ (дата обращения 20.12.17)

9 Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы [Текст] / В.А. Бодров –  М.: ЮНТИ-ДАНА, 2013. – с. 311

10 Попова, Л.М. Стресс жизни: Сборник [Текст]: учебное пособие / Л.М. Попова –  СПб.: ТОО «Лейла», 2017. – 269 с.

11 Признаки и последствия стресса для работника [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://studbooks.net/63614/psihologiya/priznaki_posledstviya_stressa_rabotnika> (дата обращения 21.12.17)

12 Комиссарова, Т.А. Управление человеческими ресурсами: Учеб. пособие для студентов управлен. и экон. специальностей вузов [Текст]: учебное пособие / Т.А. Комиссарова – М.: Дело, 2014. – 179 с.

13 Габдреев, Р.В. Психологические механизмы овладения профессиональной деятельностью [Текст]: учебное пособие / Р.В. Габдреев – М.: Дело, 2014. – 254 с.

14 Плешин, И.Ю. Управление персоналом [Текст]: учебное пособие / И.Ю. Плешин – Спб.: ЮНИТИ, 2014. – 79 с.

15 Профессиональное выгорание сотрудников [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://recetrik.ru/statya-professionalnoe-vygoranie-s (дата обращения 22.12.17)

16 Базаров, Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов [Текст]: учебное пособие / Т.Ю. Базаров. –
М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 55 с.

17 Дронов, Б.И. В мире эмоций [Текст]: учебное пособие / Б.И. Дронов – Спб.: ЮНИТИ, 2014. – 355 с.

18 Управление стрессом [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm], (дата обращения 24.12.17)