

Психология управления персоналом



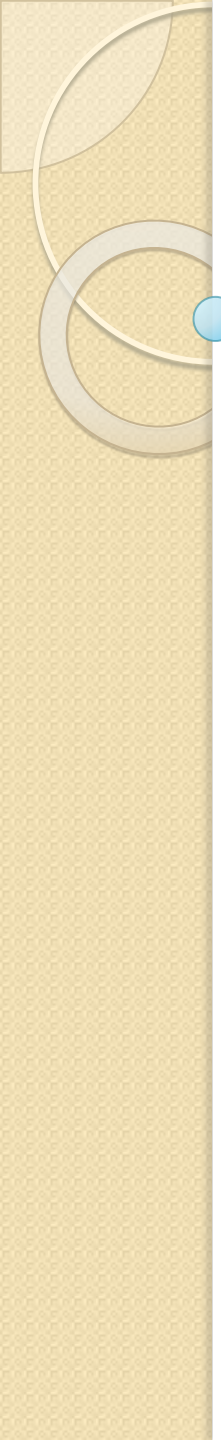
Лекция

**Стрессменеджмент
в деловом
взаимодействии**




Вопрос I

Понятие стресса. Стресс и эмоциональное выгорание специалиста.



Термин «стресс» (от англ.
stress — давление,
напряжение)

Стресс – физиологическая
реакция организма на любое
предъявляемое требование
среды (Ганс Селье).



Существует **3 стадии развития стресса у человека:**
нарастание напряженности (1),
собственно стресс, резистенция (утомление) (2),
снижение внутренней напряженности (3).

На первой стадии исчезает психологический контакт в деловом и межличностном общении, появляется отчуждение в отношениях. Стресс еще конструктивен и повышает успешность профессиональной деятельности.

Вторая стадия – потеря эффективного и сознательного самоконтроля (полная или частичная). Человек осознает свои действия смутно и не полностью; исчерпав свои энергические ресурсы, человек чувствует опустошение и усталость.

Третья стадия. «Человек возвращается к самому себе», переживая чувство вины, и клянется, что этот кошмар больше никогда не повторится.

У каждого человека свой индивидуальный сценарий стрессового поведения, выражающийся в частоте и форме проявления стрессовых реакций.

Виды стресса

1. Профессиональный стресс
– напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью.

● **Профессиональный стресс достижения**

Жесткая жизненная программа на успех (достижение) формируется еще в детстве: родители часто упрекают детей за четверки, полученные в школе, и устраивают скандал за тройки. Потом перед детьми ставится обязательная «установка»: ты должен закончить институт.

Нервные срывы и депрессии начинаются, когда слишком высокий уровень притязаний, связанный с установкой на успех, не обеспечивается внутренними ресурсами человека, его возможностями и способностями. Есть и внешние преграды: непризнание таланта обществом, несоответствие идей историческому времени, неблагоприятные обстоятельства жизни.

Страх сделать ошибку возникает в случаях, когда:

- 1) есть сильная внутренняя установка на успех;
- 2) существуют запреты или карательные санкции при ошибке (уменьшение зарплаты, увольнение).

● **Профессиональный стресс конкуренции**

На алтарь конкуренции кладется все: силы, здоровье, отказ от радостей жизни, друзей, любви, рождение детей. Такие люди пытаются приукрасить свою жизнь, выбирая работу в соответствии с престижем, связями с нужными людьми, покупая иномарки, красивых женщин и др.

Следует отметить, что самоутверждение и поступательное движение вперед свойственны практически всем людям. И все-таки, что ждет на вершине успеха? Годы труда часто заканчиваются разочарованием, завистью, одиночеством.

● **Профессиональный стресс успеха**

Этот стресс возникает после свершения значимого события. Как правило, наступает состояние обесмысливания, обесценивания того, что осуществилось. Снижается жизненный тонус. Присутствует апатия, безразличие, разочарование – в себе, в людях, в жизни вообще.

Но пустота после успеха – это лишь освобождение для того, чтобы наполниться чем-то новым, переключиться на другую деятельность. **Главное:** оставаться активным и направить свою энергию для достижения новой цели.

- **2. Информационный стресс** – работник не успевает принимать решение в условиях жесткого ограничения во времени. Принятие решения может сопровождаться высокой степенью ответственности в условиях неопределенности, недостатка информации, частом, неожиданном изменении информационных параметров.
- **3. При эмоциональном стрессе** разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Этот вид стресса возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживаниях, унижении, вине, гневе и обиде в случаях противоречий или разрыва деловых отношений, при конфликте с руководством.
- **4. Коммуникативный стресс** – возникает при наличии реальных проблем делового общения; сопровождается повышенной раздражительностью, вызван неумением защититься от коммуникативной агрессии; незнанием специальных приемов защиты от манипулирования; несовпадением по темпу общения.

Методика: «Прогноз»

Методика: «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций»

Стресс приводит к эмоциональному выгоранию

Термин "**эмоциональное выгорание**" введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами.

В группу профессионального риска входят учителя, полицейские, тюремный персонал, политики, юристы, нижнее звено торгового персонала, а также менеджеры всех уровней.


Выгорание является результатом профессионального стресса.

К. Р. Маслач (1981 г., 1982 г.), одна из ведущих специалистов по изучению синдрома "эмоционального выгорания", выделила его разрушительные симптомы:

1. чувство эмоционального истощения и изнеможения,
2. агрессивные и упаднические чувства,
3. развитие негативных отношений к клиентам – дегуманизация – и деперсонализация,
4. негативное самовосприятие в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства и профессиональной уверенности.

Макер (1983 г.) на основе обобщения данных, составил перечень симптомов выгорания:

1. усталость, утомление, истощение;
2. психологические недомогания;
3. бессонница;
4. негативное отношение к клиентам;
5. скудность репертуара рабочих действий;
6. злоупотребление химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками;
7. отсутствие аппетита или, наоборот, переедание;
8. негативная "Я – концепция";
9. агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев и др.);
10. упадническое настроение и связанные с ним эмоции – цинизм, пессимизм, апатия, депрессия, чувство бессмысленности и безнадежности;
11. переживание чувства вины и зависти.



Существует мнение, что **люди с определенными чертами личности** (беспокойные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку) больше подвержены этому синдрому. В их представлении настоящий специалист – это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

В ходе исследований были выделены еще три типа людей, которым грозит синдром "эмоционального выгорания"

- **Первый тип** – так называемый "**педантичный**". Основные характеристики этого типа: добросовестность, возведенная в абсолют; чрезмерная, болезненная аккуратность, стремление в любом деле добиться образцового порядка (пусть в ущерб себе). Люди этого типа часто бывают излишне привязаны к прошлому; у них основные симптомы переутомления – апатия, сонливость.
- **Второй тип** – "**демонстративный**". Люди этого типа стремятся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Вместе с этим им свойственна высокая степень истощаемости при выполнении незаметной, рутинной работы. У людей этого типа переутомление выражается в излишней раздражительности и гневности. На этом фоне повышается давление, возникают проблемы с засыпанием. В этом случае рекомендуется выпить вечером стакан теплого молока и принять успокаивающую ванну или душ.
- **Третий тип** – "**эмотивный**". "Эмотики" бесконечно, противоестественно чувствительны и впечатлительны. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением, и все это при явной нехватке сил сопротивляться любым неблагоприятным обстоятельствам. Люди этого типа при стрессах страдают бессонницей, у них возможно появление повышенной тревожности.

Согласно С. Джексон и К. Маслач (1981 г.) синдром "эмоционального выгорания" представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений.

- Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.
- Вторая составляющая – деперсонализация – проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В других случаях – повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к клиентам, подчиненным, студентам и др.
- Третий тип выгорания – редукция личных достижений. Проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значительности собственных достижений и успехов, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в снятии с себя ответственности, в отстранении от обязанностей по отношению к другим и своему делу.

Методика: «Эмоциональное выгорание»



Вопрос 2

**Общая характеристика
методов и приемов
психологической
самопомощи в борьбе со
стрессом**

К методам психологической самопомощи в борьбе со стрессом можно отнести:

1. Методы и приемы саморегуляции.
2. Методы произвольной мысленной регуляции мышечного тонуса.
3. Ментальные методы формирования психологической самозащиты.
4. Методы и приемы самоуправления ритмом дыхания.
5. Использование цвета как метод самопомощи.
6. Психотерапия музыкой как метод самопомощи.
7. Библиотерапия.
8. Ароматерапия.
9. Методы и системы самопомощи здоровью.

I. Методы и приемы саморегуляции:

Саморегуляция определяется как форма организации человеком своего поведения, включающая результаты самопознания и эмоционально-ценностного отношения к самому себе.

Саморегуляция – это забота о себе, обеспечивающая продолжение пути саморазвития с опорой на осознанный выбор решений, свободную волю и полную ответственность.

Процесс саморегуляции предполагает наличие воли и самовнушения

К методам и приемам саморегуляции относятся:

- аутогенная тренировка (в основе лежит механизм самовнушения; в качестве критерия эффективности АТ обычно берется уровень психомышечной релаксации, достигаемый в процессе упражнений; элементы техники аутогенных тренировок таковы:

- 1) управление вниманием;
- 2) оперирование чувственными образами;
- 3) словесные внушения;
- 4) регуляция мышечного тонуса;
- 5) управление ритмом дыхания).

- мысленная репетиция предстоящих событий (метод возник в 70-е гг. в спортивной психологии при подготовке спортсменов высокой квалификации);

- «наивные» методы (ритуальные фразы самонапутствия в критических ситуациях и т.п.) - это приемы, которые появились в ходе тренировок и соревнований, где их использование дало тот или иной эффект, связанный с успехом, удачным выступлением на соревнованиях.

- простейшие методы саморегуляции (вербальные методики – приемы самоубеждения, самоприказы и т.д., невербальные – дыхательные и мимические упражнения, упражнения, основанные на специальных мышечных ощущениях). Простейшие методы саморегуляции в отличие от «наивных» необходимо специально тренировать;
- ментальный имаготренинг (основан на создании в уме нужной картины предстоящих событий, представлении себя в желаемом образе, проектирование этого образа в будущее.
- психотренинг волевого внимания (приемы и упражнения на концентрацию и распределение внимания, развивающие память);
- самогипноз (в основе лежит механизм самовнушения. Регуляция отрицательных психических состояний происходит посредством формул позитивных самовнушений.

Из существующих методик особое значение имеет методика произвольного самовнушения французского аптекаря Э. Куэ, названная им «школой самообладания путем сознательного самовнушения»

Методика основана на механическом повторении стандартных формулировок, без фиксации внимания на их содержании; лучше шепотом, но можно и про себя.

Примерная формулировка: С каждым днем я буду чувствовать себя все лучше и лучше во всех отношениях. Спокоен и собран в любой критической ситуации.

Данная формула повторяется 20 раз. Чтобы не отвлекать внимание на счет, основоположник метода Эмиль Куэ рекомендовал использовать шнур с двадцатью узелками, которые перебираются как четки.

Подобное самовнушение проводится 2-3 раза в день в течение двух месяцев.

- медитативные методы (а) Йога – древнеиндийская техника; б) Зазен – японская техника; в) техника трансцендентной медитации; д) специфические техники, сочетающие собственно медитацию с визуализацией (духовные медитации, астральные медитации, медитации с использованием архетипов, медитация «внутренней улыбки»).

2. Методы произвольной мысленной регуляции мышечного тонуса:

- идеомоторная тренировка - мысленное выполнение определенных двигательных актов или поведенческих действий.

Идеомоторный акт – микродвижение мышц, ответственных за выполнение движения в целом. В основе лежит «загадочный эффект» *связи мысли и движения* – представление о движении каким-то образом тесно связано с самим движением, т.е. образ движения вызывает само движение.

Применяется в спортивной психологии – чем ярче и полнее человек представляет желаемое движение, тем легче и точнее оно воспроизводится в спортивной деятельности).

- методика прогрессивной мышечной релаксации Эдмунда Джекобсона (управление тонусом мышц; понятие: «нервно-мышечные зажимы»; методика регулирует процесс целенаправленного изменения собственного настроения и самочувствия).

Э. Джекобсон исходил из того, что эмоциональное напряжение сопровождается напряжением поперечно-полосатой мускулатуры. Следовательно, расслабление мускулатуры должно вызывать успокоение.

3. Ментальные методы формирования психологической самозащиты:

- -методы и техники формирования уверенности в себе;
- - техники контроля над собой;
- - техники формирования чувства собственной правоты.

4. Методы и приемы самоуправления ритмом дыхания:

- - ребефинг;
- - холотропное дыхание;
- дыхание по Бутейко;
- «связанное» дыхание;
- райхианские техники работы с дыханием;
- - различные дыхательные психотехники, основанные на доктринах восточных духовных учений и т.д.

5. Использование цвета как метод самопомощи

Цвет	Воздействие цвета в зависимости от его локализации		
	Вверху	Боковые поверхности или перспективы	Внизу
Красный	Возбуждает, мобилизует, оказывает эротогенное воздействие	Возбуждает	Воспринимается неестественно, может «обжигать»
Розовый	Вызывает ощущение легкости, счастья	Пробуждает чувство нежности	Часто ассоциируется с обонятельными ощущениями
Оранжевый	Способствует концентрации внимания	Вызывает ощущение тепла, способствует релаксации	Создает эффект «принадлежности» и тепла, иногда воспринимается неестественно
Желтый	Внушает приятные ощущения разрядки, отвлечения, способствует релаксации	Возбуждает, может привести к неприятным ощущениям	Создает эффект «приподнятости» иногда - парения
Зеленый	Воспринимается неестественно	Успокаивает	Успокаивает, «охлаждает», может оказывать снотворное действие
Голубой	Навевает легкость, способствует релаксации	«Охлаждает», вызывает отчуждение	«Охлаждает» (более выражено, чем зеленый)
Синий	Нагнетает тревожность, беспокойство	Провоцирует отчуждение в группе, в отношениях с психологом	Вселяет тревогу, «холод», ощущение бездны
Коричневый	Вселяет чувство тяжести, давления	Угнетает, усиливает ипохондрическую настроенность	Укрепляет уверенность

6. Психотерапия музыкой как метод самопомощи

- Музыкотерапия - психотерапевтический метод, использующий музыку в качестве лечебного средства, как один из способов регуляции психического и эмоционального состояния.
- Лечебное применение музыки имеет многовековую историю.
- В самых древних свидетельствах и документах, дошедших до нас, музыка фигурирует как лечебное средство.

6. Библиотерапия

7. Ароматерапия

Состояние	Рекомендуемые ароматы
Общее переутомление	Сандал, лаванда, ладан, бергамот, лимонник
Повышенная возбудимость	Орхидея, рододендрон, фиалка, роза, камфора
Депрессия	Сандал, лаванда, ладан, корица, мирра
Страхи и беспокойства	Лаванда, ладан, рододендрон, нероли
Умственное перенапряжение	Мирра, сосна, кедр, орхидея, сандал, гардения
Апатия	Розмарин, сосна, жимолость, лаванда, лотос, роза
Сонливость	Лаванда, бергамот, сандал, туласи, мирра
Бессонница	Роза, жасмин, геацинт, пачули, амбра
Ослабление памяти	Роза, жасмин, лотос, туласи
Снижение концентрации внимания	Шалфей, базилик, роза, лаванда

8. Методы и системы самопомощи в поддержании здоровья.

- - дозированная ходьба,
- - оздоровительный бег,
- - банные процедуры,
- - лечебные души,
- самомассаж;
- культура питания и т.д.



Вопрос 3

Механизмы психологической защиты от стресса

Психологические механизмы включают те приемы, которыми мы подсознательно пользуемся, чтобы избавиться от ощущения тревоги.

- 1. Подавление** – это процесс оттеснения различных воспоминаний, мыслей или чувств в сферу подсознания.
- 2. Проекция.** Именно ей мы пользуемся в тех случаях, когда хотим оправдать собственные недостатки, поступки или побуждения.
- 3. Регрессия.** Она проявляется в наших попытках вести себя так, как мы поступали в какие-то более ранние периоды нашей жизни.
- 4. Рационализация** – рациональное объяснение причин своих неудач.
- 5. Сублимация** – преобразование социально неприемлемых побуждений в приемлемое поведение.