

Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении

Тема 6

Понятие и природа стресса

- Избежать конфликтов в сфере делового общения практически невозможно.
- Множество конфликтов приводят к дополнительным нервным нагрузкам на человека, к стрессовым ситуациям, к необходимости управлять стрессами.

продолжение

- Слово «стресс» в переводе с англ. обозначает **действие, напряжение, усилие, внешнее воздействие.**
- **Стресс**— это вызванное каким-либо сильным воздействием состояние повышенного нервного напряжения, перенапряжения.

- *Стресс* - это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям (канад. физиолог Г.Селье, 1907 – 1982 гг.)

Факторы, вызывающие стресс (стрессогены)

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ

- перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- конфликт ролей (возникает, если работнику предъявляют противоречивые требования);
- неопределенность ролей (работник не уверен в том, что от него ожидают);
- неинтересная работа;
- плохие физические условия (шум, холод и пр.);
- неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- плохие каналы обмена информацией в организации и др.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЛИЧНОСТНЫЕ ФАКТОРЫ

(немецкие психологи В. Зигерт и Л. Ланг)

- страх не справится с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;
- страх потерять работу;
- страх потерять собственное Я.

- Проблемы личной жизни человека, доставляющие немало оснований для неблагоприятных эмоций.
- Неблагополучие в семье, проблемы со здоровьем, «кризис среднего возраста» и прочие раздражители остро переживаются человеком и наносят существенный урон его стрессоустойчивости.

ОРГАНИЗАЦИОННО- ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ФАКТОРЫ

- неблагоприятный морально — психологический климат в коллективе,
- неразрешенные конфликты,
- отсутствие социальной поддержки и т.д.

продолжение

- Следует четко отличать стрессогенные события, на которые человек можем как-то повлиять, от тех, что явно не в его власти.
- На кризисную ситуацию в стране или в мире, на неотвратимо надвигающийся пенсионный возраст и пр. отдельный человек если и может воздействовать, то очень незначительно.
- Подобные события следует оставить в покое и сосредоточиться на тех стрессогенных факторах, которые могут быть нами изменены реально.

ВИДЫ СТРЕССА

- В обыденной жизни выделяют два вида стресса: эустресс и дистресс.
- Эустресс предполагает возникновение желательного, т.е. положительного эффекта, а дистресс – отрицательного.
- Обычно стресс связан с приятными и неприятными переживаниями.
- Приятное и неприятное эмоциональное возбуждение сопровождается возрастанием физиологического стресса.

продолжение

- По Селье, чтобы придать смысл нашей жизни, мы должны поставить перед собой сложную и долговременную задачу.
- Человеку следует стремиться к цели, достижение которой требует напряженной работы.
- Отсутствие таковой цели — один из самых сильных стрессов, вызывающих язву желудка, инфаркт, гипертонию или просто обрекающих человека на безрадостное прозябание.

ФАЗЫ СТРЕССА

Стресс характеризуется наличием трех фаз:

- тревоги
- фазы сопротивляемости
- фазы истощения.

Люди с устойчивой эмоциональной психикой в состоянии преодолеть фазу тревоги.

- Эмоционально неустойчивых людей сразу охватывает тревога, которая затем переходит в страх.
- У таких людей наступает истощение, принимающее форму обреченности и отчаяния.

Устойчивость к стрессовым факторам может обеспечиваться **двумя путями:**

1. эмоциональной тренировкой
 2. тщательным обучением с применением проигрывания сложных ситуаций
- Психологические резервы людей кроются в его психике и, прежде всего, в эмоциональной сфере.
 - Человек живет в мире положительных и отрицательных эмоций, зависящих от жизненных ситуаций.

- В жизни эмоции создаются различные формы эмоциональных состояний, различающихся между собой продолжительностью и интенсивностью. Ими являются:
 - **настроения**
 - **страсти**
 - **аффекты**

- **Настроение** характеризуется интенсивностью, длительностью протекания, а также неясностью и «безотчетностью» переживаний.
- **Страсть** — более сильное, глубокое и длительное эмоциональное состояние. Страсть мобилизует человека на достижение поставленных им целей. Страсть может положительно сказываться на человеческой личности, но может также и разрушать личность.

продолжение

- **Аффект** — это своеобразное эмоциональное состояние, протекающее с большой и резко выраженной интенсивностью.
- Аффект носит бурное внешнее проявление, характеризуется кратковременностью, поведение при этом носит безотчетный характер.
- Любые эмоции могут при определенных условиях доходить до аффекта.
- Отрицательные аффективные состояния обычно приводят к неблагоприятным последствиям для организма человека.

Принято разделять стресс на:

- **эмоциональный**
- **информационный**
- **Эмоциональный стресс** может возникать не только в условиях действия одного сильного раздражителя, но при проявлении мелких постоянных отрицательных воздействий, вызывающих у человека состояния угрозы, тревоги, обиды, опасности.
- **Информационный стресс** связан с невозможностью справиться с лавинообразным потоком информации.

- Действие стресса сопровождается различными реакциями: от состояния повышенной активности до ухода в депрессию.
- В проявлении стресса имеют значения индивидуальности людей. Нет двух людей, у которых реакция на стресс были бы совершенно одинаковыми.
- Г.Селье отмечал, что с вами случается, а то, как вы это воспринимаете.
- *«Людей расстраивают не события, а то, как они, на них смотрят».*

Профилактика стрессов в производственных ситуациях

Антистрессовое руководство.

- Задумывайтесь над точностью оценки способностей и склонностей ваших работников. Соответствие этим качествам объема и сложности поручаемых заданий – важное условие профилактики стрессов среди подчиненных.
- Не пренебрегайте «бюрократией», то есть четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Этим можно предотвратить массу мелких конфликтов и взаимных обид.

продолжение

- Не раздражайтесь, если работник отказывается от полученного задания, лучше обсудите с ним основательность отказа.
- Как можно чаще демонстрируйте свое доверие и поддержку подчиненным.
- Используйте стиль руководства, соответствующей конкретной производственной ситуации и особенностям состава сотрудников.
- При неудачах сотрудников оценивайте в первую очередь обстоятельства, в которых действовал человек, а не его личные качества.

- Не исключайте из арсенала средств общения с подчиненными компромиссы, уступки, извинения.
- Запретите себе использовать сарказм, иронию, юмор, направленные на подчиненного.
- Если возникла необходимость как-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этической критики.
- Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов.
- Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т. д.

Антисрессовое подчинение.

- Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров.
- Обсудите ваши проблемы с руководством, возможно с коллегами. Позаботьтесь при этом, чтобы не выглядеть обвинителем или жалующимся, дайте понять, что вы просто хотите решить рабочую проблему, которая, возможно, касается не только вас.

- Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем.
Руководители, как правило, нуждаются в «обратной связи» но не всегда в состоянии ее наладить.
- Если вы чувствуете, что объем поручаемой вам работы явно превышает ваши возможности, найдите в себе силы сказать «нет».
Позаботьтесь при этом о взвешенном и тщательном обосновании своего отказа.
Объясните, что вы совсем не против новых заданий, как только освободитесь от части старых.
- Не стесняйтесь требовать от руководства и коллег полной ясности и определенности в сути поручаемых вам заданий

- Если возникает производственный «конфликт ролей», то есть заведомая противоречивость предъявляемых требований, не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или другого задания.
- Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично.
- При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отключения и отдыха.
- Неудачи в работе редко бывают

- Обязательно разряжайте свои отрицательные эмоции, но в общественно — приемлемых формах. Социально — одобряемое управление своими эмоциями заключается не в подавлении их, а в умении находить подходящие каналы для их отвода или выпуска.
- Находясь в сильном раздражении, не хлопайте дверью и не кричите на коллег, а найдите способы выплеснуть свой гнев на что-нибудь нейтральное.
- Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и т.д.

продолжение

- Рекомендации по предупреждению стрессов в рабочих группах носят достаточно общий характер.
- Конкретная стрессовая ситуация всегда уникальна, поскольку определяется индивидуальностью подверженного стрессам человека (темпераментом, характером, стилем общения и пр.).
- Восприимчивость к стрессам на работе зависит от общего жизненного фона, то есть от того, насколько успешно человек может успешно выходить из стрессовых ситуаций, порождаемых общесоциальными, семейными, возрастными и прочими факторами.

- **Профессиональные стрессы** — это из многих видов стрессов.
- Человек, закаленный в преодолении разных жизненных барьеров и неприятностей, успешнее других справляется с профессиональными стрессовыми ситуациями.

Таким образом, одним из ключей к успеху в преодолении служебных стрессов заключен в общей жизненной стратегии индивида, опирающейся на избранные базовые ценности и учитывающей особенности его личности.

Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения

- общепризнано, что наша способность достойно встречать угрозу стресса и отводить ее с минимальным ущербом для организма определяется в конечном счете *нашим общим отношением к жизни*, тем, что в романтической философии и литературе называлось *волей к жизни*.
- стресс — это в любом случае психофизиологическая реакция *личности*, а не просто организма, как считали раньше.
- В развитии стресса существенную роль играет *социальная составляющая*

В структуре стрессовой реакции обычно выделяют *три* основных элемента:

- оценку стрессогенного события;
- физиологические и биохимические сдвиги в организме;
- изменение поведения человека.

Таким образом, стрессовая реакция — это по большей части социальный феномен. Противостоять стрессам можно, оказывая влияние в первую очередь на социальные составляющие стрессовых реакций.

продолжение

- Отрицательные эмоции плохо сказываются на здоровье, подстрекают организм к саморазрушительным реакциям.
- Основное правило - не нервировать при получении плохих новостей

продолжение

- Вместе с тем, далеко не всегда отрицательные эмоции безоговорочно вредят здоровью. Спокойное и безмятежное существование отнюдь не гарантирует физическое благополучие.
- Сам знак эмоций — положительный или отрицательный — не является решающим фактором, предопределяющим негативные последствия стресса.

продолжение

- В.С. Ротенберг и В.В. Аршавский считают, что защитным средством является *поисковая активность*, направленная на изменение неблагоприятной или на сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих факторов или обстоятельств.

- *Поисковой* такая активность названа потому, что определенность конечных результатов практически всегда отсутствует.
- Субъект никогда не может быть уверен, что он найдет путь к успеху.
- Отказ от поиска, а не неприемлемая ситуация как таковая и вызываемые ею отрицательные эмоции, делает организм более уязвимым ко всевозможным вредностям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресс – это общая неспецифическая реакция организма в ответ на любое внешнее воздействие или внутреннее переживание. После изучения проблемы стрессов в жизни человека можно сделать вывод, что наша жизнь невозможна без стрессов, ведь личностное развитие каждого человека происходит только благодаря им.

- Основоположник учения о стрессе Г. Селье писал: «Не следует бояться стресса. Его не бывает только у мертвых. Стрессом надо управлять. Управляемый стресс несет в себе аромат и вкус жизни!».».
- Стресс по своей сути является необходимым для человека и не несет в себе разрушающих последствий, если пользоваться психологическими **методами** по его управлению.

продолжение

Это психологические методы, которые содержат в себе следующие элементы:

- изменение окружения, в котором существует стресс;
- изменение познавательной оценки окружения;
- изменение поведения для изменения окружения.

Можно использовать релаксацию, медитацию и саморегуляцию в борьбе со стрессом.

Есть и физиологические методы к управлению стрессами, которые основаны на улучшении физического состояния человека с целью повышения эффективности борьбы со стрессом.

- оздоровительные программы для сотрудников,
- изменение рабочего окружения,
- проведение тренингов по стресс — менеджменту.

Преодолеть стрессовую ситуацию и увидеть в ней свой ресурс можно только благодаря комплексному психологическому подходу к решению этой не простой проблемы с помощью профессионала.