

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТРЕССЫ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ



Немова Ольга Алексеевна
к. соц. н., доцент кафедры
Экономики предприятия
НГПУ им. К. Минина

Основные вопросы лекции:

1. Признаки и механизм протекания стресса.
2. Виды профессиональных стрессов.
3. Синдром опустошения.
4. Саморегуляция делового человека.
5. Практикум снятия стресса.
6. Тесты для самоконтроля.

1. Признаки и механизм протекания стресса

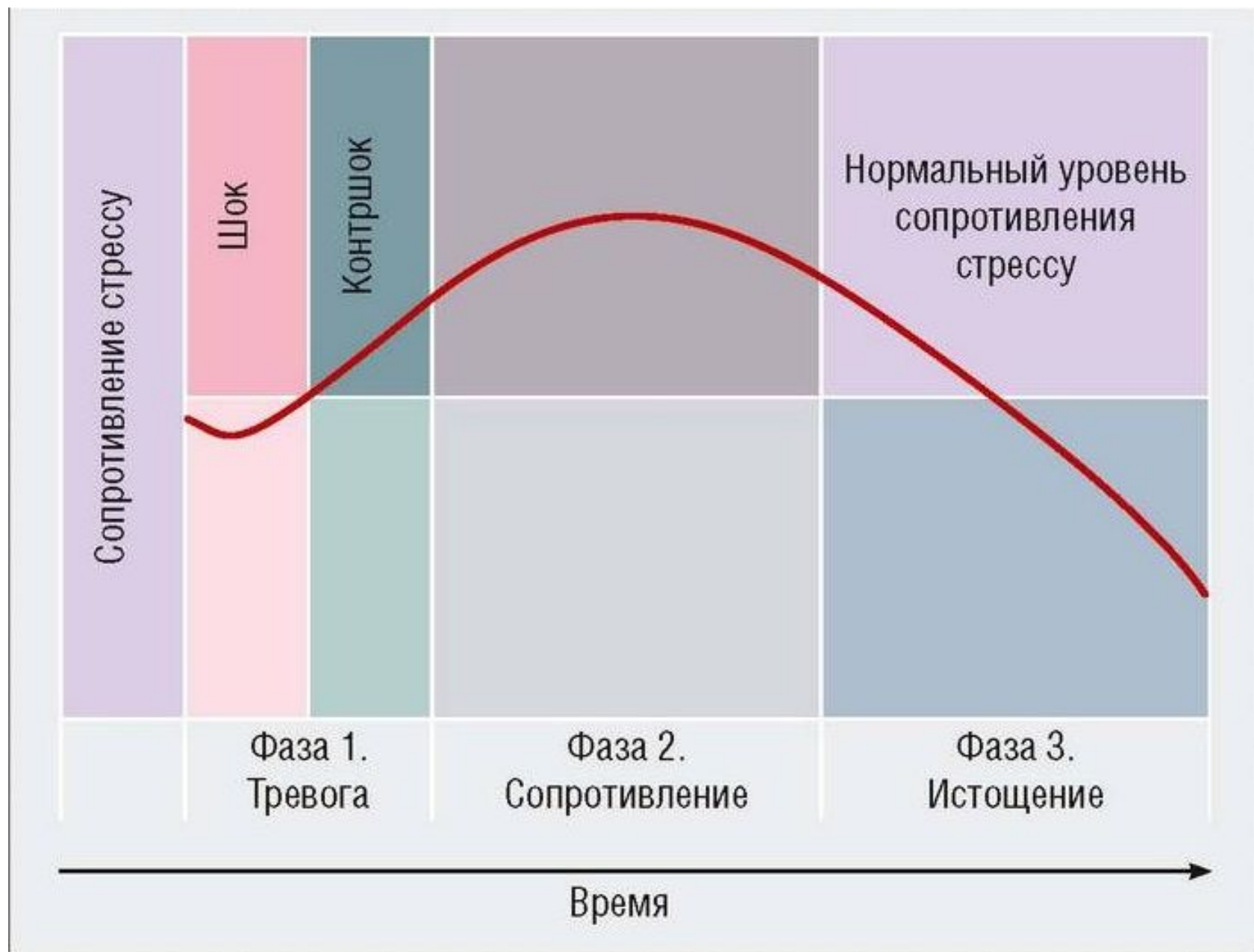


Ганс Селье
(1907-1982)

Стресс (от англ. stress — напряжение) — это состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях. Автором концепции стресса является **Ганс Селье** (1907-1982). Понятие «стресс» им было введено в 1936 г. при описании адаптационного синдрома.

На организм стресс может оказывать как положительное, так и отрицательное воздействие. Стресс чрезвычайно вреден для здоровья, постоянное пребывание в стрессовом состоянии может вызвать такие тяжелые болезни, как рак, гипертония и различные сердечно-сосудистые заболевания, а также стать причиной перехода ВИЧ-инфицированных к заболеванию СПИД.





▲ Фазы стресса по теории Ганса Селье

Люди делятся на несколько типов по отношению к стрессу и умению не допускать, чтобы он ими управлял:

- одним постоянный стресс просто необходим, без него они чувствуют себя неуютно, слишком спокойная жизнь кажется им вялой и сонной;
- другие не представляют своего существования без тихой и мирной жизни, а малейшее изменение в ее привычном ходе выбивает их из колеи;
- третьи же спокойно могут прожить как со стрессами, так и без них.

Признаки стресса можно разделить на три категории: физические, эмоциональные и поведенческие (Амиргамзаева О.А.)

Физические признаки стресса:

анорексия (потеря аппетита); булимия (постоянное чувство голода); слабость, хроническая усталость, бессонница, головные боли, постоянная сонливость; боли в груди, животе, спине, шее, лицевые или челюстные, мышечные боли, опухание составов, высокое кровяное давление, головокружение; диарея, диспепсия, запоры, изжога, тошнота, рвота; дрожь и/или нервный тик; затрудненное или частое дыхание; обильные менструации или нарушение менструального цикла;

Эмоциональные признаки стресса

сексуальные расстройства; сыпь, другие кожные проблемы, холодные ноги или руки; усиленное сердцебиение; частое мочеиспускание, цистит; частые простуды; агрессивность излишняя, необычная, гнев, импульсивное поведение, депрессия, мысли о самоубийстве; беспокойство или повышенная возбудимость; нарушение памяти или концентрации внимания; невозможность сосредоточиться, путаница мыслей; невротическое поведение, истерики; нервозность по мелким, незначительным поводам; неспособность к принятию решений, неуверенность в себе или в своих силах; ночные кошмары; самоустранение от реального мира, отдаление от других людей; раздражительность, слезливость частая, по пустякам; чувство беспомощности, прострации.

Поведенческие признаки стресса:
алкоголь, злоупотребление им; постоянный
поиск у себя различных заболеваний,
симптомов болезней, излишняя
мнительность по поводу своего физического
состояния; потеря интереса к своему
внешнему облику; привычка теребить
волосы, дергать их без повода, в случае
усталости, затруднения; привычка кусать и
грызть ногти; привычка морщить лоб;
привычка к бесцельному хождению по
комнате, по кругу, трогая вещи и тут же
забывая о них; притопывание ногой или

Три физиологических механизма стресса:

1. Формирование в коре головного мозга интенсивного стойкого очага возбуждения — доминанты, которая подчиняет себе всю деятельность организма, все поступки и помыслы человека.

Для успокоения надо ликвидировать, разрядить эту доминанту или же создать новую, конкурирующую. Все отвлекающие приемы (чтение захватывающего романа, просмотр кинофильма — переключение на занятие любимым делом) направлены на формирование конкурирующей доминанты.

2. Развитие особой цепной реакции, возбуждение одной из глубинных структур мозга — гипоталамуса, который заставляет близлежащую особую железу — гипофиз выделить в кровь большую порцию адренокортикотропного гормона. Под его физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые вызывают многосторонний эффект: сердце начинает сокращаться чаще и сильнее, кровяное давление повышается, становится чаще дыхание. Во время этой фазы подготавливаются условия для интенсивной мышечной нагрузки. Но современный человек вслед за стрессом обычно не пускает в ход скопившуюся мышечную энергию, поэтому необходимо нейтрализовать гормоны стресса с помощью интенсивной мышечной нагрузки.

3. Поступление импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга. Следовательно, надо снизить для себя значимость этого несбывшегося желания или же отыскать путь для его реализации. Оптимальный способ избавления от затянувшегося стресса — полностью разрешить конфликт, устранить разногласия. Если сделать это невозможно, следует логически переоценить значимость конфликта

2. Виды профессиональных

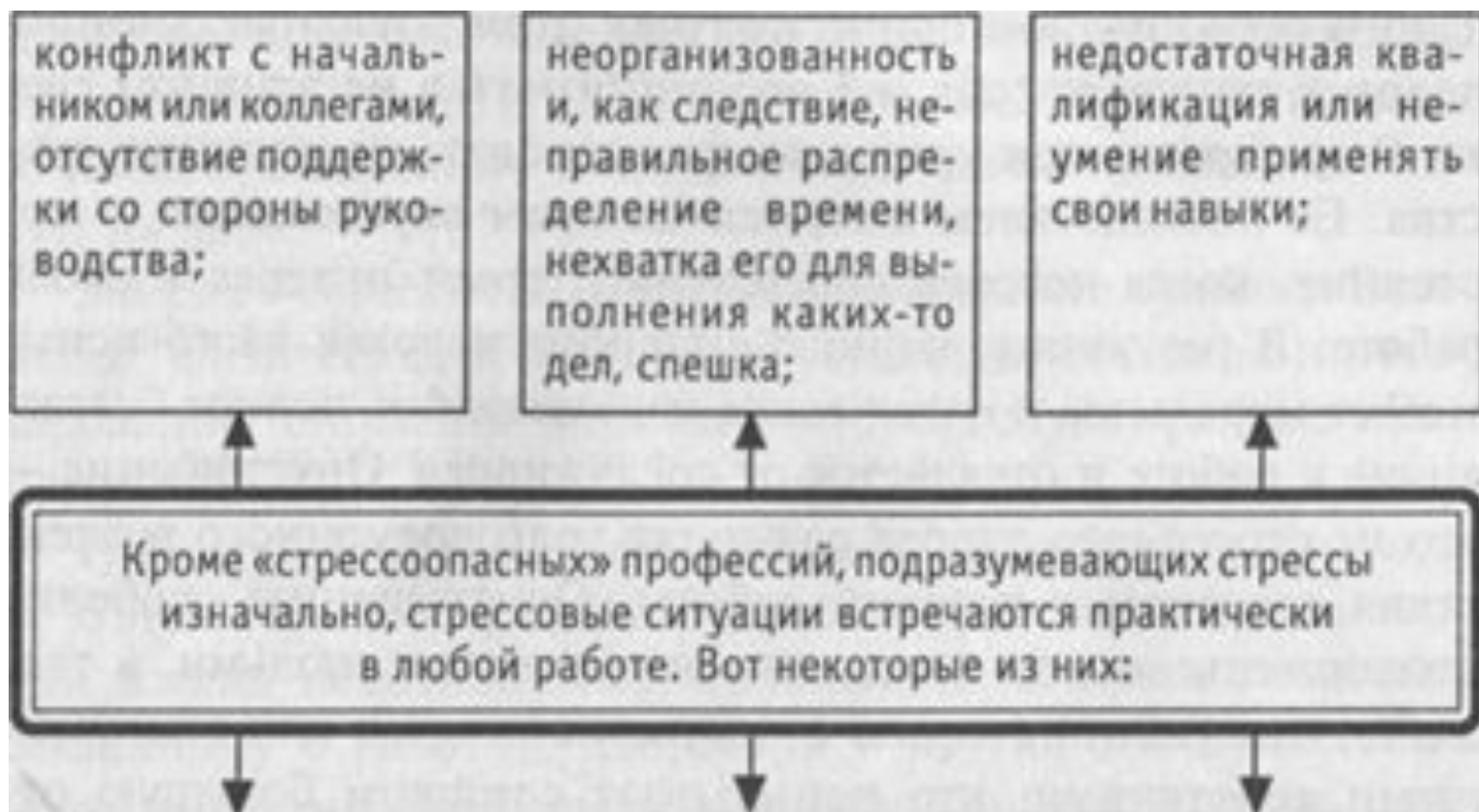
стрессов

- **информационный стресс** — стресс, возникающий в связи с информационными перегрузками, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принимать важное решение в условиях жесткого ограничения во времени;
- **эмоциональный стресс** — острые переживания человека в связи с разрушением глубинных установок и ценностей работника, связанных с его профессией; возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживаниях унижения, вины, гнева и обиды, в случаях противоречий или разрыва деловых отношений с коллегами по работе
- **коммуникативный стресс** — стресс, связанный с реальными проблемами делового общения, проявляется в повышенной раздражительности, неумении защититься от коммуникативной агрессии, неспособности сформулировать отказ там, где это необходимо, незнании специальных приемов защиты от манипулирования, несовпадении по темпу общения;
- **стресс достижения**, возникающий тогда, когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, который он планирует, в результате чего он впадает в депрессию. Например, он хочет быть известным композитором или писателем, но не имеет музыкальных или литературных способностей. Могут быть и внешние преграды: непризнание таланта обществом, несоответствие историческому времени, неблагоприятные обстоятельства жизни;

■ **стресс конкуренции**, основанный на страхе оказаться не-состоятельным и проиграть в конкурентной борьбе. Человек начинает в окружающих людях видеть прежде всего конкурентов, даже в друзьях и близких; ревнует к успеху даже незнакомых людей; боится быть естественным и, чтобы считаться успешным, приукрашивает свои достижения, начинает жить «не своей жизнью»: он выбирает работу не по склонности, а в соответствии с престижем, его окружают только «нужные» люди, а на друзей не хватает ни времени, ни сил, рядом с ним часто находится топ-модель, внешность которой соответствует европейским стандартам, а не любимая женщина; в конце концов он попадает в «ловушку конкуренции»: годы напряженного труда, а в результате — разочарование, зависть людей и одиночество;

■ **стресс успеха** — стресс, настигающий человека в момент наивысшего успеха; выражается в том, что после свершения значимого события у него наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось: развиваются апатия, безразличие, человеку кажется, что он не получил всего того, чего заслужил своим тяжелым трудом, и он впадает в депрессию, уныние или заболевает; «исцеление» достигается новыми активными действиями и направлением энергии личности на достижение новых целей.

Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях



Скука или, наоборот, чувство перегруженности работой, переутомление.

Слишком высокая или слишком низкая ответственность — несоответствие темпераменту, самоощущению.

Неспособность адаптироваться к изменениям порядка в работе.

3. Синдром опустошения

Синдром опустошения — состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе.

В результате данного синдрома человек часто испытывает моральное и физическое изнеможение, полное безразличие к работе и отдаляется от сослуживцев.

Опустошение — это не стресс, это скорее результат долговременного воздействия стрессовых условий работы. Опустошению особенно подвержены те, кто ежедневно имеет дело с людьми, а также те, чья работа связана с повторяющимися или монотонными действиями, кто испытывает слишком большую ответственность и не в силах выносить этот груз или не получает обратной положительной связи. **«Группу риска»** составляют три профессиональные сферы — это здравоохранение, правоохранительные органы и образование. Опустошению наиболее подвержены трудоголики, педанты, идеалисты.

Опустошение легко распознается и выявляется на ранних стадиях (Самоукина Н.В., 2000):

Первая стадия синдрома опустошения — завышенные ожидания. Признаки: восторженное отношение к работе, самоотверженность и увлеченность, высокая рабочая активность, позитивная конструктивная позиция, желание узнать много нового, связанного с профессией, чтобы применить знания на деле.

Вторая — пессимизм и первые разочарования в работе. Признаки: физическая и моральная усталость, отчаяние и разочарование, снижение морального духа, скука, ранние признаки стресса.

Третья стадия — самоотстранение. Признаки: уклонение от контактов с сослуживцами, гнев и враждебность, на первый взгляд необъяснимые; сильный негативизм ко всему, связанному с работой; депрессия и другие эмоциональные нарушения; неспособность думать и концентрировать свое внимание; сильная моральная и физическая усталость и множество других признаков стресса.

Четвертая стадия — необратимая отчужденность и утрата интереса. Признаки: очень низкая самооценка, хронический абсентеизм, устойчивое негативное отношение к работе,

Существует несколько приемов, помогающих прервать процесс опустошения, захватив его в самом начале и не дав развиться до болезни:

1. **Прием выражения эмоций и чувств.** Не надо всё держать в себе — это отрицательно сказывается на душевном состоянии. Облечение стресса в слова предотвращает самоизоляцию. Обмен мнениями с коллегами часто играет роль буфера, поскольку общение и разделение чувств с окружающими — уникальный способ избавления от стресса.
2. **Прием отвлечения.** Обязательно старайтесь находить в течение дня время на занятие, никак не связанное с работой. Отвлечение крайне необходимо для сохранения свежего восприятия рабочей обстановки.

3. *Прием учета биоритмов.* У каждого из нас в течение рабочего дня есть определенные часы прилива энергии. Зная свои часы прилива, планируйте дела, неизбежно связанные со стрессом, на это время.

4. *Прием ограничения и контроля.* Научитесь говорить «нет». Не позволяйте излишне нагружать себя дополнительными заданиями, не являющимися обязательными. Оставляя за собой право выбора, заставляя считаться с собой, вы обретете ощущение контроля над ситуацией, что необходимо для устойчивости к стрессам.

Саморегуляция делового человека

1. **Наблюдать за самим собой.** Успешность построения личной программы защиты от профессионального стресса зависит от того, насколько точно и своевременно человек умеет замечать, что он вступает в «зону» стресса и теряет самоконтроль.
2. **Искать способы остановки самого себя.** На первой стадии стресса важно «взять перерыв» и усилием воли прервать свои действия: сделать паузу в общении с сотрудниками, помолчать несколько минут, вместо того чтобы с раздражением отвечать на несправедливое замечание; выйти из комнаты; переместиться в другую, отдаленную часть помещения.
3. **Заняться чем-нибудь другим, что даст возможность снять напряжение:** перебрать деловые бумаги, полить цветы на подоконнике, заварить чай; выйти в коридор и поговорить с сотрудниками или сотрудницами на нейтральные темы (о погоде, покупках и др.); подойти к окну и посмотреть на небо и деревья, порадоваться солнцу, дождю или снегу; обратить внимание на идущих по улице людей; попробовать вообразить, о чем думают проходящие мимо люди; зайти в туалетную комнату и на две-три минуты опустить ладони под холодную воду. Такой «перерыв» нужно практиковать как можно чаще в те моменты, когда происходит потеря самоконтроля. Важно, чтобы действие «остановки самого себя» вошло в привычку.
4. **Серьезно задуматься над тем, какие моменты в работе помогают снять напряжение.** Что вас больше всего радует? Чем вы занимаетесь с увлечением? И стараться каждый день иметь немного времени на занятия, которые приносят удовлетворение и радость.

Саморегуляция делового человека

Три существующих непреложных закона трудовой жизни (Амиргамзаева О.А. и др., 2001):

- 1. Во всех областях жизни, а не только на работе, ожидания (почти всегда) — искажение действительности.** Поначалу реальность всегда разочаровывает, до тех пор, пока человек не принимает вызова и не старается найти во всей ситуации что-то позитивное для себя или не пытается изменить саму ситуацию.
- 2. В свою работу необходимо «вписаться», а не находиться где-то рядом с ней, ее надо научиться воспринимать как дело, зависящее от тебя.** Если нет возможности сменить место работы сразу же, как только выяснится, что она не оправдывает ожиданий — а это случается не так часто, — положительный настрой и гибкость, умение воспринимать неприятности как нечто временное позволят быстрее освоиться практически в любой ситуации.
- 3. Осознав, что мечты не имеют ничего общего с реальностью, ставьте перед собой лишь задачи, соответствующие вашим возможностям и существующему положению.** От их выполнения вы постепенно придете к согласию с самим собой и окружающей действительностью.

Практикум снятия стресса

Правила поведения в острой стрессовой ситуации сводятся к следующему:

1. Не пытаться принимать никаких решений (исключение составляют экстремальные ситуации).
2. Сосчитайте до 10.
3. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
4. Если вы в помещении, выйдете из него в какое-нибудь другое место, где вы сможете некоторое время побыть наедине с собой.
5. Постарайтесь смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой.
6. Осмотритесь по сторонам даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

7. Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!

8. Набрав воды в стакан (или ладони), медленно, как бы сосредоточенно выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

9. Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова). Для первой помощи этого вполне достаточно. В день, когда вы попадете в острую стрессовую ситуацию, не принимайте никаких решений. Попробуйте заняться каким-либо простым видом деятельности: постирайте белье, приберите в квартире, вымойте окно или, скажем, возьмите калькулятор и подсчитайте, сколько у вас денег, сколько часов, минут и секунд вы живете на свете.

Помочь снять стресс могут:

- **полное устранение конфликта**, устранение разногласий, примирение; создание условий для интенсивной мышечной нагрузки, занятия физкультурой (лыжи, коньки, бег, аэробика, городки, теннис, бадминтон); можно устроить совместный ремонт, помыть окна, переставить мебель; можно посещать бассейн, сауну, делать массаж, принимать солнечные ванны; дыхательные упражнения, методы релаксации и аутогенные тренировки; посещение парной бани,
- **общение с близким человеком**, позволяющее «излить душу», переключиться на интересную тему, совместно отыскать благополучное разрешение конфликта или снизить его значимость;
- **применение успокоительных средств** или алкогольных напитков;
- **логические приемы успокоения** (снижение значимости конфликтной ситуации, поиски путей оправдания обидчика методом «зато», т.е. извлечения пользы из неудачи, методом «могло быть и хуже», т.е. сравнение собственных невзгод с чужими, методом «виноград еще зеленый, не очень-то и хотелось»);

- **отвлекающие приемы** (чтение захватывающего романа, просмотр кинофильма), танцы, прослушивание классической музыки; чувство юмора, поиск комичного в сложившейся ситуации; агрессивные действия и брань, слезы;
- **переключение на занятие любимым делом** (кино, театр, музыка, дружеские разговоры (интимные, шутливые, повествовательные), газеты, журналы, романы, садоводство, поделки, охота и рыбалка, лото, шахматы, домино, экскурсии, письма, SMS, прогулки с собакой, дружеские визиты к соседям в гости, катание на качелях, походы по магазинам, в парикмахерскую, мастерскую, кружки и клубы общения по интересам, загородные прогулки, пикники, купания в реке, поцелуи, объятия, секс, фотографирование, собственные съемки на видеокамеру, осмотр достопримечательностей, поход в церковь, храм, на концерты, дискотеки, аттракционы, музеи, выставки; рукоделие, декламация стихов; можно устраивать шумные или тихие дружеские вечеринки, ужин при свечах; новые знакомства, встречи с новыми людьми; рассказывать друг другу анекдоты, смешные истории, курьезные случаи; устраивать увеселительные игры для гостей, розыгрыши, викторины; ходить в зал игровых автоматов, казино, бильярдный зал, боулинг; заниматься совместным приготовлением пищи («фирменные» блюда); начать вместе что-то изготавливать и зарабатывать на этом совместные деньги; вместе играть в компьютерные игры для двух участников; пойти на курсы (например, иностранного языка, йоги, психологии, игры на гитаре).

Тесты для самоконтроля

1. Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, — это:

- а) срыв;
- б) депрессия;
- в) стресс;
- г) нервное перенапряжение.

2. К физическим признакам стресса не относятся:

- а) бессонница;
- б) гнев;
- в) головокружение;
- г) опухание суставов.

3. Булимия — это:

- а) постоянное чувство голода;
- б) затрудненное глотание;
- в) потеря аппетита;
- г) резкая потеря веса.

4. К каким признакам стресса относятся депрессия, импульсивное поведение, раздражительность, ночные кошмары:

- а) физическим;
- б) поведенческим;
- в) мыслительным;
- г) эмоциональным?

5. Интенсивный стойкий очаг возбуждения, формирующийся в коре головного мозга, — это: а) цепная реакция; б) доминанта; в) гормон стресса; г) импульс.

6. Лучший способ успокоения при поступлении импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга:
- а) чтение романа;
 - б) занятия спортом;
 - в) снижение значимости несбывшегося желания или отыскание пути его реализации;
 - г) занятие любимым делом.
7. Поиски путей оправдания обидчика методом «зато», методом «могло быть и хуже», методом «виноград еще зеленый», относятся:
- а) к логическим приемам успокоения;
 - б) приемам устранения конфликта;
 - в) отвлекающим приемам;
 - г) приемам успокоительных средств.
8. Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом), обозначается как:
- а) стресс;
 - б) перенапряжение;
 - в) срыв;
 - г) депрессия.
9. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:
- а) стресс конкуренции;
 - б) стресс достижения;
 - в) стресс успеха;
 - г) информационный стресс.
10. Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, то значит у человека:
- а) эмоциональный стресс;
 - б) стресс достижения;
 - в) стресс успеха;
 - г) информационный стресс.

Спасибо за внимание!