

A man in a white shirt is shown in profile, holding his hands to his temples with a pained expression. The background is a whiteboard covered in dense, chaotic black scribbles and lines, with some faint words like 'CONFUSION', 'TERMINAL', 'SM', and 'HEALTH' visible. A white rectangular box is superimposed over the top part of the image, containing the title text.

Прессинговые психологические состояния

Подготовил
Ношин Владислав

В поведении работников могут раскрываться его организационные ресурсы, но они же могут и подавляться организационной средой. Это зависит от того, в какие управленческие ситуации он попадает и как справляется с ними. Особенно это касается руководителя подразделения. Его поведение в таких ситуациях может быть сильно блокировано дезорганизующими факторами. Зачастую он не может решить проблему до конца: «дезорганизаторы» поведения «крадут» его рабочее время. И они же «крадут» рабочее время его сотрудников. И все оказываются виноватыми из-за «каких-то других». Поэтому организационный порядок часто становится несбыточной мечтой работников фирмы.



Если руководитель или работник перегружены заданиями, а времени для их выполнения не хватает, то возникает типичная стрессовая ситуация. Формула стресса, такова: «деятельность — перенапряжение — отрицательные эмоции».



Психологически это проявляется в перенапряжения системы внутренней саморегуляции поведения личности, которая работает «под высоким напряжением». Стресс на работе возникает в результате повышенных требований к личности (лимит времени, расширение фронта работ, внедрение новшеств и др.), но проявляется в зависимости от того, насколько личность психофизиологически и морально оказывается устойчива к перегрузкам и как долго она может выдержать их.



У каждого есть индивидуальный временной предел стресса. Одни могут выдерживать большие перегрузки длительное время, адаптируясь к стрессу, другие нет, так как даже небольшая дополнительная нагрузка может их выбить из колеи. А есть люди, которых стресс стимулирует, они только и могут работать с полной отдачей именно в условиях стресса. Эти три позиции можно определить так: «стресс вола» — для тех, кто к нему адаптируется; «стресс кролика» — кто избегает его; «стресс льва» — кого такие ситуации мобилизуют



Если стресс продолжает нарастать, то через какое-то время работоспособность личности начинает снижаться. Если проанализировать нарастание стресса, то можно выделить три его фазы.

- Фаза мобилизации характеризуется ростом интенсивности реакций, повышением четкости интеллектуально-познавательных процессов, ускорением их, готовностью быстро вспоминать необходимую информацию — цифровую, слуховую, графическую, а также свободой ассоциирования и оригинальностью мышления. В этой фазе и руководителю, и работнику, как правило, удастся сделать много, качественно и в срок, так как личность полностью использует все свои ресурсы, активизирует потенциальное «могу».



Фаза дезадаптации появляется вслед за фазой мобилизации, если стресс длится долго, усиливается и «зашкаливает». Возникает реакция запредельного торможения. Это проявляется прежде всего в снижении качества исполнения. В поведении появляется неорганизованность, нарушаются коммуникативные каналы общения, затрудняется ориентация в ситуации, недостаточно учитывается ее изменчивость, принимаются решения, «выпадающие» из ситуационных переменных, слабо учитывающие последствия. В этой фазе и руководитель, и работники допускают много ошибок, нарушая управленческий цикл путем деформации его стадий.



Фаза дезорганизации возникает тогда, когда «запредельность» стресса продолжает нарастать, приводя в расстройство внутреннюю систему саморегуляции поведения личности. В этой фазе появляются «перерывы» в осознании ситуации. Это разрушает поведенческую организацию индивида, приводя к потере контроля за ситуациями. Личность уже не может справиться с требованиями, которые к ней предъявляются. Поведение характеризуется резко возросшими рассогласованностью, суетливостью и растерянностью, так как в мышлении хаотично возникают такие «точки» торможения, которые защищают личность от запредельного психологического перенапряжения. Их становится все больше и больше, что и приводит личность в состояние вялости, апатии, расслабленности, пассивности, безнадежности.



Последствия такого долговременного стресса у личности может измениться структура потребностей и иерархия ценностных ориентации, переосмысливаться прошлый опыт и личные достижения. Долговременный стресс приводит к личностному кризису, выход из которого осуществляется и как развитие (стремление найти другую работу), и как деградация (адаптация к сложившейся ситуации, поскольку везде одинаково плохо). Выход из долговременного стресса в рабочем процессе происходит как спонтанная перестройка профессиональной деятельности («цель — средство — результат») и профессионального общения («поступки — нормы — оценки»).



Выход из долговременного стресса в рабочем процессе происходит как спонтанная перестройка профессиональной деятельности («цель — средство — результат») и профессионального общения («поступки — нормы — оценки»). Руководителю важно научиться смягчать удары стрессовых факторов («стрессоров»), а для этого важно уметь их распознавать заранее. На каждой стадии управленческого цикла есть специфические «стрессоры», а есть и общие (хроническая нехватка квалифицированных работников, затраты времени на личную обработку информации, замыкание всех коммуникаций на себе, плохая работа личного секретаря, результатом которой становится перегрузка руководителя информацией, работа вслепую с большим риском и др.).



Однако стрессовые состояния необходимы руководителю, так как они не только стимулируют работу любой «здоровой» фирмы, но и сигнализируют об упущениях и ухудшениях. С одной стороны, он должен, как боксер, держать удары «агрессоров», а с другой — обязан побеждать их. Руководителю фирмы приходится жить в состоянии волнообразных стрессов, время от времени накатывающихся на него. Но существуют методы борьбы с этой стихией, которые спонтанно вырабатываются у руководителей, уже имеющих немалый опыт работы. Этот опыт бесценен.

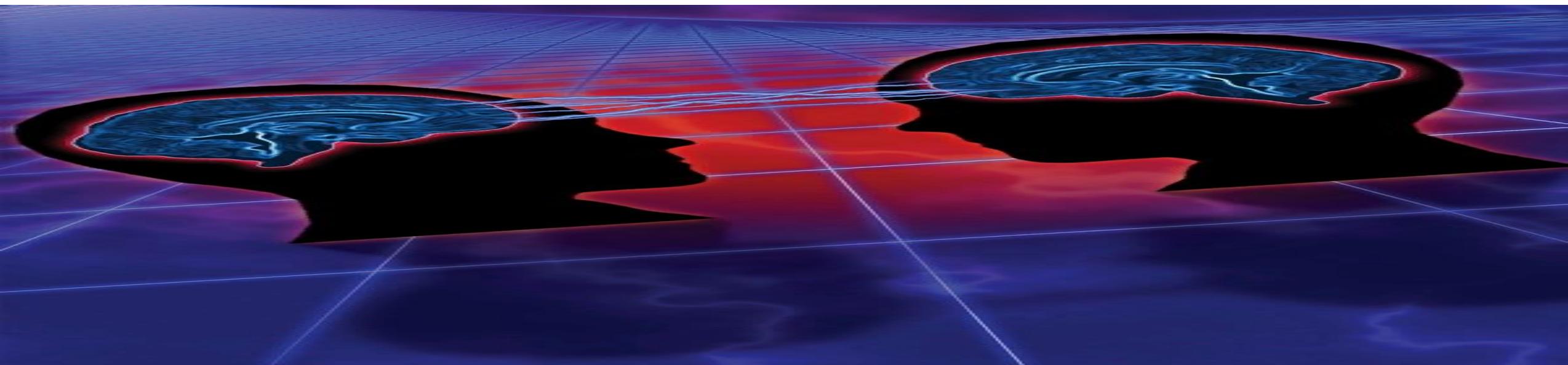


Хотелось бы продемонстрировать результаты одного из первых социологических исследований по изучению методов борьбы со «стрессорами», которое было проведено в 1979 г. учеными Американской ассоциации по менеджменту. Исследователи разослали 6 тыс. анкет в фирмы: половину — лицам, занимающим высшие управленческие должности, половину — руководителям среднего звена. Были получены 1422 заполненные анкеты от руководителей фирм и 1297 — от руководителей подразделений



Многочисленные авторские опросы показали, что у каждого индивида есть свои способы борьбы со стрессами, вот некоторые из них:

- бросить курить, чаще общаться с природой;
- время от времени уезжать на рыбалку;
- регулярно делать утреннюю гимнастику;
- разгружать себя эмоционально;
- находить новые увлечения;
- активно отдыхать в свободные дни;
- сменить мебель, переставить ее;
- всегда быть готовым к неожиданностям;
- находить интересных помощников;
- до начала работы составить план на текущий день и настроить себя.



Но «стрессоры» могут возникнуть неожиданно, и тогда руководителю или работнику приходится переживать стресс постфактум. Одни быстрее выходят из такого состояния, другие медленнее. Индивидуальные опросы мужчин — руководителей подразделений позволили выявить способы преодоления стресса в ситуации, когда они допустили трудно исправимые ошибки и вынуждены были отчитаться за свои просчеты перед руководством фирмы. Вот какие психологические методы они применяют, стремясь избавиться от гнетущих переживаний после «разноса»:

«Иду и делаюсь с теми, кому я доверяю»;

«Ищу пути исправления ошибок»;

«Пускаю все на самотек. Пропади пропадом эта работа!»;

«Консультируюсь и разрабатываю новый вариант решения»;

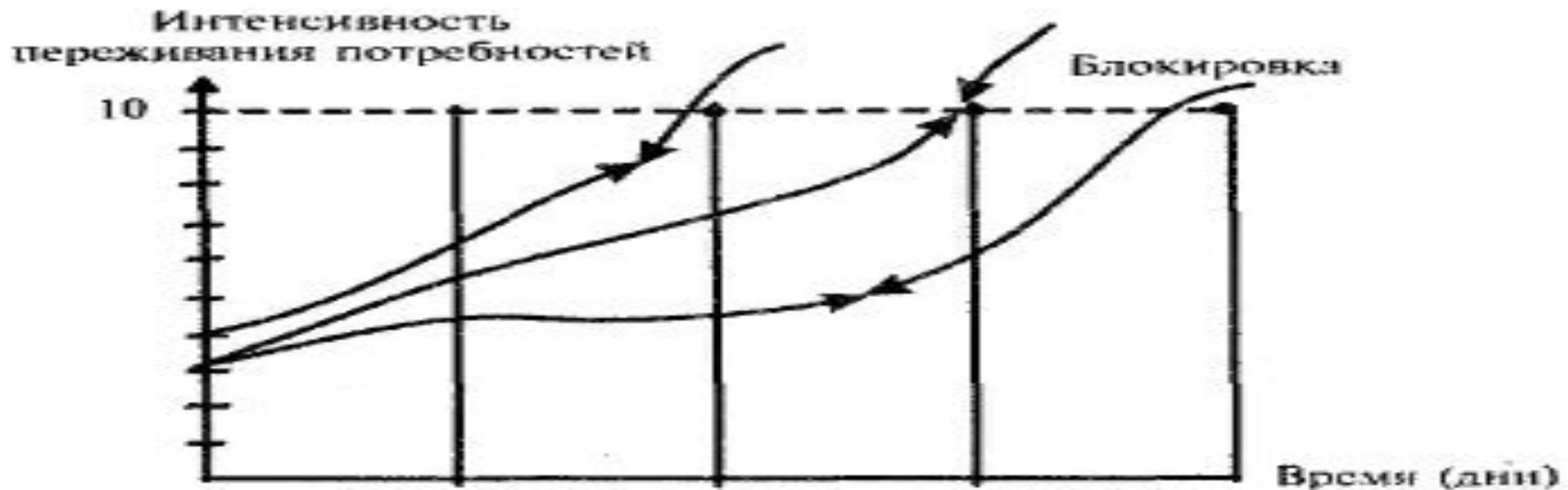
«Принимаю рюмочку: коньяк для такого случая всегда есть»;

«Успокаиваюсь только с коллегами»;

«Закрываюсь. Хожу по кабинету. Думаю».



От стрессовых состояний, возникающих в процессе работы, важно отличать фрустративные состояния личности, которые характеризуются переживаниями срыва надежд. Фрустрация описывается следующей формулой: «потребности — блокировка — отрицательные эмоции». Как показывает график, у одного из сотрудников фирмы возникла потребность в трех важных деловых встречах, назначенных на вечер следующих трех дней, но все они сорвались по следующим причинам: информация о первой встрече была получена незадолго до нее; во втором случае он подъехал к месту встречи, прождал 15 мин и уехал злой; в третьем он получил информацию о том, что встреча не состоится, заранее, почти за день. Наиболее сильно срыв надежд переживается им во втором случае, наименее — в третьем.



Факторы влияющие на фрустрацию:

внешние: личность сталкивается с неразрешимой проблемой; она не имеет возможности выйти из возникшей ситуации, поэтому сильно реагирует на нее, либо обвиняя того, кто кажется виновником срыва надежд (агрессивная реакция), либо усматривая злой умысел в сложившихся обстоятельствах (депрессивная реакция). Реакция личности может быть и интернальной, когда признается и своя вина. Однако это исключение: самообвинение — характерный признак не фрустрации, а выхода из нее, но в том случае, если личность видит причины неудач прежде всего в себе.



Внутренние факторы: ее психофизической предрасположенности к воспроизводству таких ситуаций (доверчивость, импульсивность, тревожность, неорганизованность, рискованность и др.). В этом случае человек сам себе создает трудности, чтобы потом их преодолеть. В то же время личность может иметь большую устойчивость к фрустрациям. Все зависит от того, в какой мере проявляются способности преодолевать Фрустративные состояния, несмотря на заблокированность поведения. Это могут быть способы психологической самозащиты: «Если не можешь изменить ситуацию, измени отношение к ней».



Однако фрустрация может стимулировать усилия личности преодолеть блокировки либо в обходном маневре, либо в лобовом наступлении. Блокировка потребностей воспринимается личностью как препятствие, которое необходимо устранить. Поэтому в сознании появляется сначала «лобовая» установка, а затем возникают разнообразные маневренные варианты. Может сложиться такая ситуация, что сама недостижимость цели делает ее привлекательной: чем труднее задача, тем заманчивее, и если не получилось в первый раз, можно попробовать еще.



A man in a dark suit and tie is sitting at a desk cluttered with papers, a telephone, and a keyboard. He is holding a telephone receiver in his right hand. On his head, instead of a head, is a large, dark, mushroom-shaped cloud with smoke rising from it, symbolizing a nuclear explosion. The background is a solid blue color.

Всем Спасибо за внимание