СТРЕССОВЫЕ СИТУАЦИИ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Выполнил студент гр. 301у
Соколов Р.А.

СТРЕСС - (от англ. stress – напряжение) неспецифическая реакция организма на требования внешней среды **(синдром общей адаптации)**

Формы стресса:

Дистресс

Эустресс

СТАДИИ СТРЕССА

- Стадия тревоги (опасности) мобилизует организм встретить влияние стрессора: учащается дыхание, увеличивается кровяное давление, напрягаются мышцы;
- Стадия сопротивления – организм сопротивляется воздействию вредных внешних факторов и адаптируется;
- Стадия истощения характеризуется резким снижением энергии сопротивления.

ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ СТРЕССА

Эффективная деятельность в условиях Кризиса
Кризис
Сопротивление влиянию Кризиса
Истощение. Депрессия. Профессиональное «выгорание»
Мобилизация
Точка «невозврата»
Стресс. Растерянность.
конец

СИМПТОМЫ СТРЕССА

- Полная отдача себя работе, проведение все меньшего количества времени с друзьями и семьей;
- Неэффективность на работе;
- Выполнение рабочих заданий вне работы за счет личного отдыха;
- Сильная утомляемость;
- Раздражительность;
- Регулярные физические болезни и др.

ИСТОЧНИКИ СТРЕССА:

- ***Режим трудовой деятельности*** (условия труда, интенсивный режим, нехватка времени);
- ***Роль работника в организации*** (ролевые конфликты, повышенная ответственность, недостаток полномочий;
- ***Коммуникативные факторы*** (взаимоотношения с руководством, подчиненными, коллегами);
- ***Трудности построения карьеры*** (неадекватный уровень притязаний, профессиональная неуспешность, медленный или быстрый карьерный рост, страх перед увольнением);
- ***Факторы, связанные с организационной культурой*** и микроклиматом (несоответствие установок и ожиданий работника корпоративной культуре организации, интриги, ограничение свободы и т.д.);
- ***Внеорганизационные источники стрессов*** (проблемы в семейной жизни, неумение разделить профессиональную и семейную ролевую стратегию поведения)

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАЗВИТИЕ СТРЕССА

- Генетическая предрасположенность;
- Тип высшей нервной деятельности
- Ранний детский опыт;
- Родительские сценарии;
- Личностные особенности (характер, уровень самооценки, направленность, установки и ценности);
- Факторы социальной среды;
- Когнитивные факторы.

Факторы, усугубляющие воздействие стресса

- Нежелание человека изменить собственные представления;
- Категоричность в восприятии альтернатив;
- Наличие иррациональных установок;
- Инерция мышления;
- Стремление избежать болезненных эмоциональных переживаний.

Профессиональное выгорание

это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к снижению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

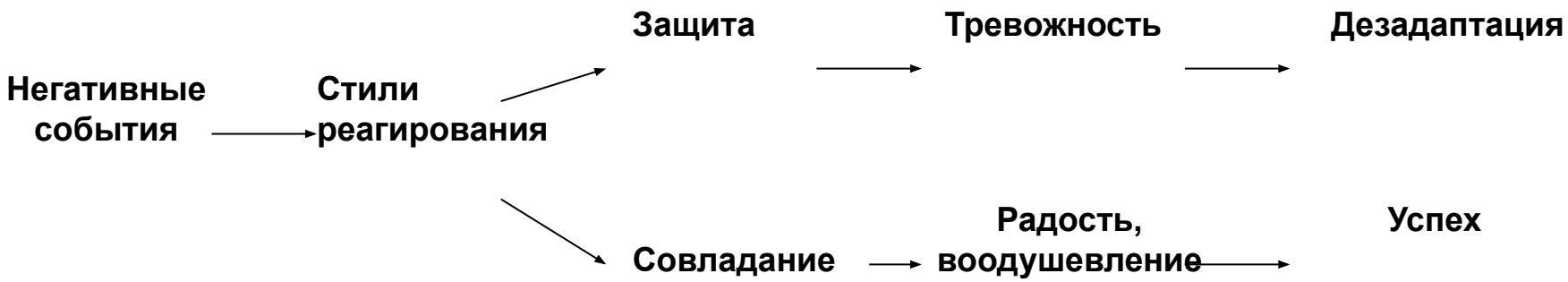
Работники, составляющие группу риска

- Работа связана с интенсивным общением;
- Возникновение внутренних конфликтов, связанных с работой;
- Работа протекает в условиях нестабильности;
- Необходимость постоянно демонстрировать высокую эффективность;
- Жители крупных городов

ПРИЧИНЫ «ВЫГОРАНИЯ»

- Постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве;
- Чрезмерные, невыполнимые требования к работникам;
- Передача ответственности сотрудникам, не имеющим полномочий;
- Отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда;
- Неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

Функционирование стилей реагирования



Совладающее поведение при стрессе

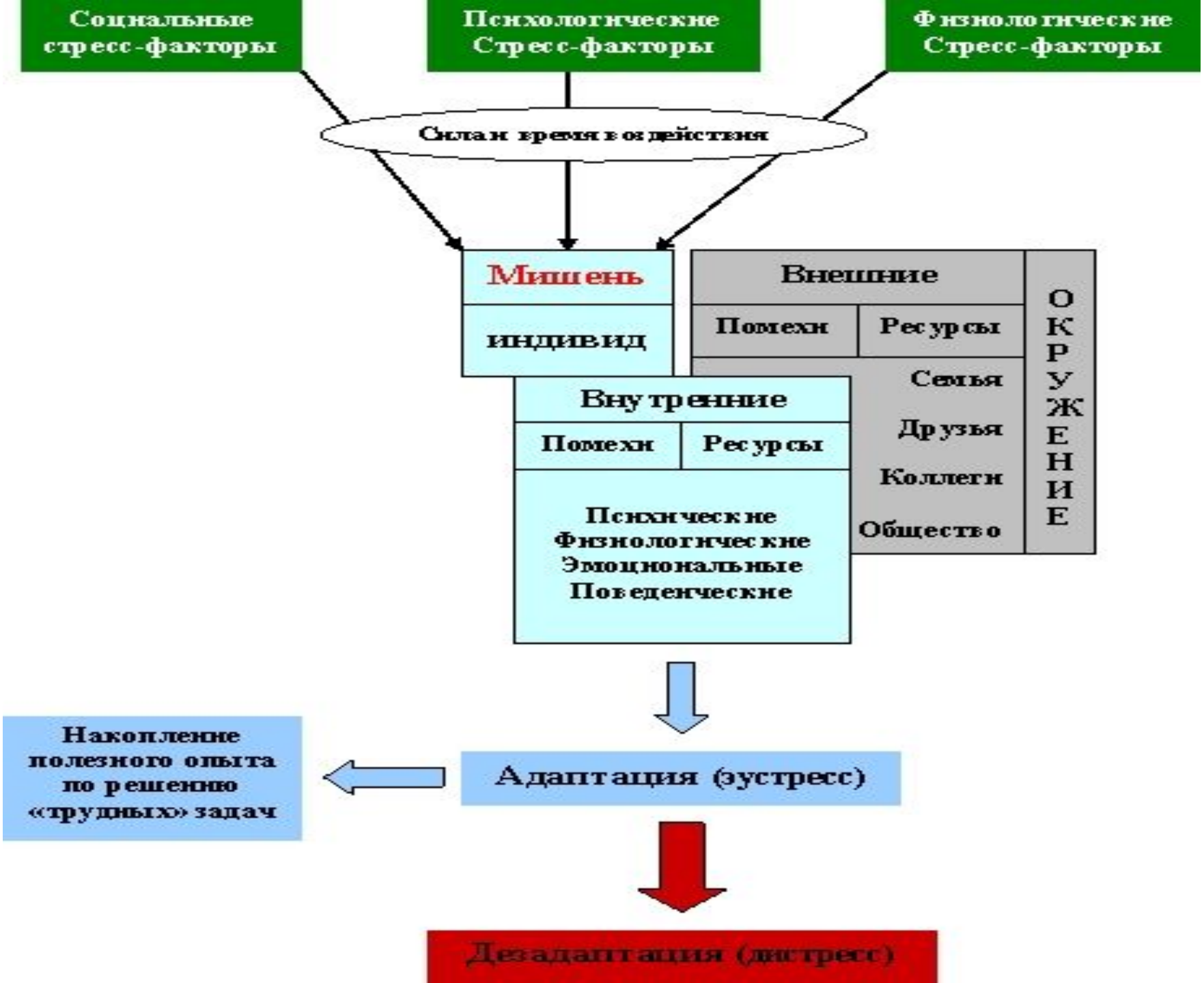
Копинг - «преодоление» («coping») – приложение поведенческих и когнитивных усилий для удовлетворения внешних и внутренних требований.

Копинг вступает в действие, когда сложность задач превышает энергетическую мощность привычных реакции, и требуются новые затраты, а рутинного приспособления недостаточно.

Преобразующие стратегии

- «сравнение, идущее вниз», когда человек сравнивает себя с людьми, находящимися в еще более незавидном положении,
- «идущее вверх сравнение», когда человек вспоминает о своих успехах в других областях,
- «антиципирующее совладание» (лат. anticipatio — предвосхищение), позволяющее людям психологически подготовиться к возможным нелегким испытаниям.

Субъективное ощущение силы стресса


Социальные стресс-факторы
Психологические Стресс-факторы
Физиологические Стресс-факторы
Сила и время воздействия
Мишень
индивид
Внешние
Помехи
Ресурсы
Семья
Друзья
Коллеги
Общество
ОКРУЖЕНИЕ
Внутренние
Помехи
Ресурсы
Психические
Физиологические
Эмоциональные
Поведенческие
Накопление полезного опыта по решению «трудных» задач
Адаптация (эустресс)
Дезадаптация (дистресс)

Формула стресса

$$\text{Стресс} = \frac{\text{Стрессогенность}}{\text{Состояние}}$$

$$\text{Пси.стресс} = \frac{\text{Стрессогенность} + \text{Оценка ситуации}}{\text{Состояние} + \text{Уверенность в себе}}$$

Стресс - менеджмент

Управление стрессогенностью ситуации

Управление своими психическими состояниями

Восстановление в случае чрезмерного стрессирования

Развитие необходимых психических качеств, в первую очередь, такого, как **СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ**

СЛОН № 1. СНИЖЕНИЕ СТРЕССОГЕННОСТИ СИТУАЦИИ

Потенциальную способность какой-либо ситуации вызывать у людей стресс обычно называют стрессогенностью.

Степень стрессогенности ситуации определяется количеством и силой отдельных стресс-факторов, присутствующих в текущий момент времени.

Для эффективного управления стрессогенностью ситуации необходимо:

- Хорошо различать типичные стресс-факторы.
- Уметь определять силу их действия на себя.
- Знать в достаточном количестве эффективные и удобные для себя методы купирования (снижения силы) этих стресс-факторов; уметь их применять.

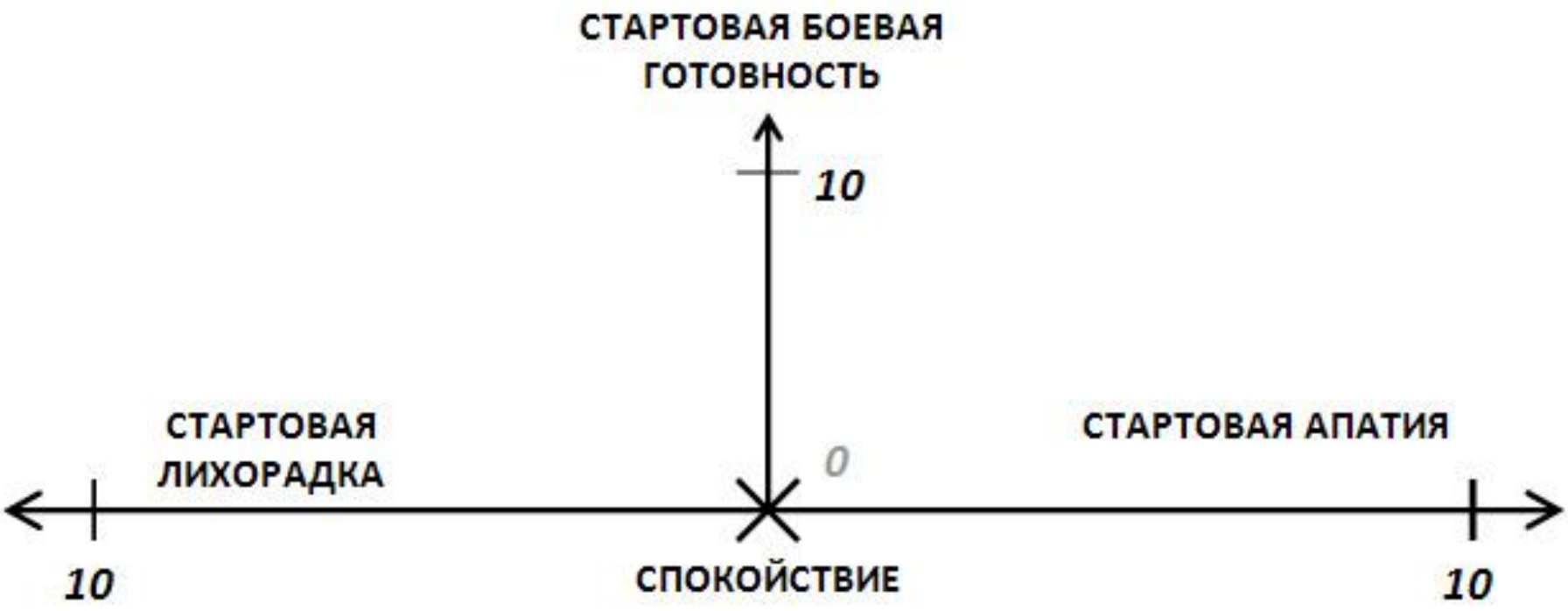
Основные стресс-факторы

1. **Значимость ситуации.** Критерий – цена отказа. Что для себя ценного я потеряю, если откажусь от выполнения данной деятельности или от нахождения в данной ситуации?
2. **Новизна и неопределенность.** Критерий – отсутствие знаний, умений, навыков и информации, необходимых для успешного осуществления данной деятельности или для безопасного нахождения в данной ситуации.
3. **Нагрузка.** Критерий – количество затрат и уровень дискомфорта, испытываемого мною при осуществлении данной деятельности или при нахождении в данной ситуации. Что для себя ценного я теряю (время, усилия, средства)? Какую цену нужно заплатить за выигрыш?
4. **Риск.** Критерий – цена ошибки. Что для себя ценного я потеряю, если я сделаю неправильное действие?
5. **Цейтнот.** Критерий – отсутствие запаса времени, достаточного для спокойного обдумывания вариантов поведения, или для перехода в более ресурсное состояние, или для повторения работы в случае ошибки.

СТРЕССОГЕННОСТЬ =

= Значимость х (Новизна и неопределенность + Риск + Нагрузка + Цейтнот)

СЛОН №2. УПРАВЛЕНИЕ ПСИХИЧЕСКИМИ СОСТОЯНИЯМИ



КАК ИЗБАВИТЬСЯ ОТ РАЗДРАЖЕНИЯ?

1. Высказывание накопившегося;
2. Извлечение уроков из ситуации;
3. Рефрейминг (изменение восприятия ситуации);
4. Десенсибилизация

Механизмы эмоционально-ориентированного преодоления

- *ВЫРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ*.
- *ЗАМЕЩАЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ*.
- *РАЗРЯДКА* – перевод энергии переживаний в энергию действия.
- *ФАНТАЗИЯ (ПРЕОДОЛЕНИЕ ВНЕ РЕАЛЬНОСТИ)*.
- *ТВОРЧЕСТВО*.
- *СДЕРЖИВАНИЕ* (аналог психологической защиты вытеснения) – это сознательное или полуосознанное избегание неприятных мыслей, дел или проблем. Часто сочетается с *ОТВЛЕЧЕНИЕМ* на другие занятия и мысли.
- *ОТСТРАНЕНИЕ* – это восприятие ситуации без эмоциональной реакции (эмоции как бы «выключены») или с ощущением нереальности происходящего (все происходит «как бы не на самом деле» или «как бы не со мной»).
- *ЮМОР* – переосмысление проблемы с подчеркиванием ее смешных сторон.
- *ПЕРЕОЦЕНКА ЦЕННОСТЕЙ И САМОИЗМЕНЕНИЕ*.

Стратегии преодоления стресса

Изменяйте то, что можете изменить, и принимайте вещи такими, какие они есть, если изменить их не в ваших силах.

Изменяйте:

- будьте здоровы (правильно питайтесь + физические нагрузки);
- умейте расслабляться;
- научитесь говорить «нет»;
- отдыхайте, развлекайтесь
- планируйте, управляйте своим рабочим временем;
- находите положительное во всем;
- будьте целеустремленными.

Принимайте то, что нельзя изменить:

- уступите (перестаньте бороться с переменами, не считайте перемены своим личным врагом);
- измените свою позицию;
- не будьте жертвой; контролируйте свою злость (замените ее продуктивной деятельностью);
- не волнуйтесь из-за мелочей.

Практика саморегуляции

1) Профилактика негативных состояний.
2) Поддержание позитивных состояний.
3) Коррекция состояния в случае его ухудшения.
4) Улучшение базового состояния.

СЛОН №3. САМОВОССТАНОВЛЕНИЕ

Методы нейтрализации стресса

Психологические

Аутотренинг;
Медитация;
Рациональная терапия

Физиологические

Массаж;
Физические упражнения

Биохимические

Баня;
Закаливание;
Водные процедуры

Физические

Фармакотерапия;
Алкоголь;
Фитотерапия.

БОЛЬШАЯ ЧЕРЕПАХА. ПОВЫШЕНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

ДВА ОСНОВНЫХ ПОДХОДА К ПОВЫШЕНИЮ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ:

1. Метод Российского спецназа: ***«Тяжело в ученье – легко в бою»***
В российских спецподразделениях офицеры и сержанты традиционно культивируют высокий уровень психического давления на бойцов, причем организуется это так, чтобы воздействие не прекращалось ни на минуту. В результате те, кто адаптируются к данному стрессу, начинают относиться к такому уровню нагрузки, как к норме.

2. Метод японских топменеджеров: ***«Прививка против стресса»***
В ряде японских фирм высшее руководство раз в квартал вывозят в полувоенные лагеря, где их подвергают высочайшим физическим и психическим нагрузкам, в том числе побоям и моральным унижениям. По некоторым сведениям после этого в этих фирмах наблюдается резкий подъем производительности труда, а в отношениях между руководителями – заметное уменьшение числа конфликтов и недоразумений.

Тактика работы со стрессом

Алгоритм действий при ожидании стресса:

1. Нейтрализация излишнего волнения:

- **Медитация, работа с дыханием;**
- **Аутотренинг (формулы спокойствия)**

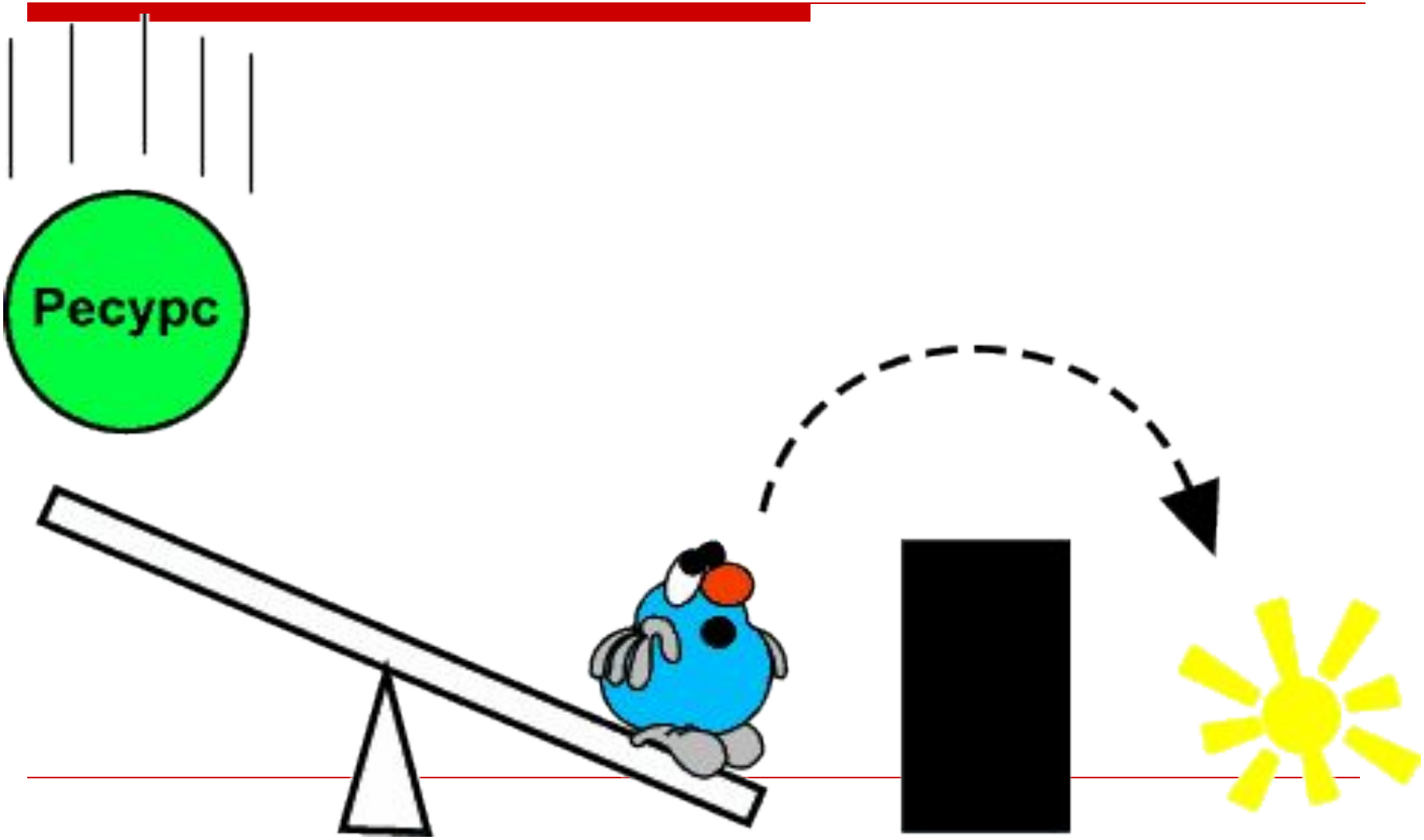
2. Формирование уверенности в себе;

3. Поиск ресурсов:

- **Объективных (составление плана по их получению);**
- **Субъективных (поиск в прошлом);**

4. Моделирование в сознании желаемого результата

РЕСУРСЫ.
Что это такое и где их взять?



АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ + РЕСУРС =ЖЕЛАЕМОЕ СОСТОЯНИЕ

ЧТО МОЖЕТ БЫТЬ РЕСУРСОМ?

- состояния (спокойствие, уверенность в себе);
- качества (настойчивость, усидчивость);
- убеждения ("Я имею право на ошибку");
- способности (умение выбирать друзей, способность убеждать собеседника);
- знания

Алгоритм действий при наступлении стресса

1. Нейтрализация избытка негативных эмоций
2. Формирование уверенности в себе (аутотренинг);
3. Определение структуры стрессора:

- с чем следует примириться;
- в чем можно найти позитивный момент?
- что в этой ситуации я должен изменить?

4. Поиск ресурсов:

- какие уже есть?
- какие нужно добыть и как?
- составление плана на ближайшее время

5. Приступить к выполнению плана

Алгоритм действий, если стрессовая ситуация произошла, но стресс еще сохраняется

1. Диссоциирование от ситуации;
2. Поиск нужных ресурсов;
3. Рациональная терапия (поиск позитивных моментов в ситуации);
4. Моделирование желаемого будущего.

Метод разумного предпочтения

Шаг 5.

Какой разумный способ рассуждений я могу предпочесть нагнетанию страха, обвинениям, недооценки происходящего?

- *Мне бы хотелось…*
- *Я бы предпочел…*
- *Было бы лучше, если бы…*

Шаг 6. *Обоснованная, аутентичная реакция и эффективное поведение.* Что вы начинаете при этом чувствовать?

- *Жаль, что…*
- *Не повезло с…*
- *Я огорчаюсь…*
- *Я серьезно обеспокоен…*

Управление состоянием

РАЗУМНЫЕ РАССУЖДЕНИЯ

- ***Все люди свободны*** *(*слова «должен», «обязан» приемлемы в ограниченных случаях)
- ***Все люди сами отвечают за свою жизнь*** (мой поступок – мой выбор; использовать активные лингвистические конструкции, отражающие ответственность «Я бы предпочел обидеться… вместо «Меня обидели»; «Я не сумел отказаться» вместо «Меня заставили»; «Я не нашел способа, чтобы настоять на своем…» вместо «Он - упрямый осел»; «Он хотел меня разозлить (обидеть), и я поддался…» вместо «Он меня злит (обижает)»

Управление состоянием

Автономия. Принцип автономии предполагает, что между людьми существуют границы. Если мы требуем, чтобы другие имели сходные взгляды или вели себя в соответствии с нашими желаниями, мы вторгаемся в автономию другого.

Метод разумного предпочтения

Шаг 1. *Идентификация поведения – мишени.*

Что я делаю, какие разрушающие переживания испытываю и эффективно ли я себя веду?

Шаг 2. *Идентификация шаблонов губительных рассуждений и иррациональных убеждений.*

Какие рассуждения предшествуют моим разрушающим переживаниям?

Какие убеждение о себе, о других, о ситуации вызывают эти рассуждения?

Шаг 3. *Опровержение.* Как можно оспорить мои губительные мысли?

Шаг 4. *Перцептивный сдвиг* (замена губительных рассуждений разумными, иррациональных убеждений рациональными).

Литература

- Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006.
- Бодров В.А. Информационный стресс. М.: ПЭР СЭ, 2000.
- Кови С. 7 навыков эффективных менеджеров. Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала. М.: Альпина Паблишерз, 2012.
- МакКи А. Бояцис Р., Джонстон Ф. Эффективный руководитель: 55 упражнений для личностного роста и осознанного изменения. М.: Смарт Бук 2010.
- Монина Г.Б. Раннала Н.В. Тренинг "ресурсы стрессоустойчивости" СПб.: Речь, 2009.
- Сандомирский М.Е. Защита от стресса. Работа с подсознанием. СПб.: Питер, 2009.
- Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2007.